

T.C.
KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI

SERBESTLEŞME SÜRECİNDE
DEMİRYOLU LOJİSTİĞİNİN MÜŞTERİ ALGI VE
BEKLENTİSİNDE KARŞILAŞTIRILMASI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Veli Ahmet ÇEVİK

Danışman
Doç. Dr. Yunus Bahadır GÜLER

Haziran 2017
KIRIKKALE

KABUL-ONAY

Doç. Dr. Yunus Bahadır GÜLER danışmanlığında Veli Ahmet ÇEVİK tarafından hazırlanan “Serbestleşme Sürecinde Demiryolu Lojistiğinin Müşteri Algı Ve Beklentisinde Karşılaştırılması” adlı bu çalışma jürimiz tarafından Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim dalında Yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

.../.../20..

(İmza)
[Unvanı, Adı ve Soyadı] (Başkan)

.....

[İmza]

[Unvanı, Adı ve Soyadı]

.....

[İmza]

[Unvanı, Adı ve Soyadı]

.....

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

.../.../20..

(Ünvan, Adı Soyadı)
Enstitü Müdürü

KİŞİSEL KABUL

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum ‘‘Serbestleşme Sürecinde Demiryolu Lojistiğinin Müşteri Algı Ve Beklentisinde Karşılaştırılması’’ adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve faydalandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak faydalanılmış olduğunu beyan ederim.

23/06/2017

Veli Ahmet ÇEVİK



ÖNSÖZ

Bu çalışmada, Avrupa birliği uyum sürecinde demiryolu taşımacılığının yeniden yapılanması ile ilgili çalışmalar ve Demiryolu Lojistiğinin Müşteri Algı Ve Beklentisinde Karşılaştırılması araştırılmıştır. 6461 sayılı Türkiye Demiryolu Ulaştırmasının Serbestleştirilmesi Hakkında Kanun ile Mayıs 2013'den itibaren demiryolu taşımacılık pazarında yeni şirketlerin hizmet verebilmesinin önü açılarak demiryolu taşımacılığına rekabet getirilmiştir. Bu rekabette hizmet kalitesi yüksek olan ve bu kaliteyi devamlı hale getirebilenler ayakta kalabilecektir.

Öncelikle araştırmamın her aşamasında yardımını ve desteğini esirgemeyen, bu tezi hazırlamamda büyük emeği bulunan danışmanım Doç. Dr. Yunus Bahadır GÜLER'e teşekkür ederim.

Tecrübe ve bilgisiyle bana her fırsatta yardımcı olan demiryolu personeli değerli büyüğüm Semra USLU'ya teşekkür ederim.

Maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen, her zaman yanımda olan değerli eşim Elife ÇEVİK'e sonsuz teşekkür ederim.

ÖZET

Savaş yılları sonrasında dünyadaki birçok demiryolu işletmesinin yapısı, kamu sektörünün kontrolünde tekel olmuştur. Altyapı hizmetleriyle ilgili sabit yüksek maliyetlerle birlikte toplumun tamamına yönelik toplu taşımının ekonomik ve kolay sağlanmasının önemi düşünüldüğünde, ulusal demiryolu taşımacılığının devlet tarafından işletilmesi mantıklı görünmüştür. Ancak ilerleyen yıllarda demiryolu taşımacılığı diğer taşımacılık türleriyle özelliklede karayoluyla rekabet edemez hale gelmiştir. Demiryollarının geri planda kalması birçok ülkede reforma gidilmesine sebep olmuştur.

Ülkemizde 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.

Günümüze kadar devlet demiryollarının verdiği taşımacılık hizmetinin kalitesi, niteliği, hizmet potansiyeli ve müşterilerinden aldığı geri bildirimleri taşımacılık sektörüne yeni başlayacak şirketler için hayati bir önem arz etmektedir.

Serbestleşme sonrasında demiryolu altyapısının aynı kalmasına karşın pazardaki oyuncu sayısının artmasıyla birlikte oluşacak rekabet ortamında demiryolu taşıması yapacak işletmelerin beklentileri ve bu beklentilerin karşılanma boyutu sektörün gelecekteki yönünü belirleyecektir.

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

ABSTRACT

After the war years, the structure of many railway operations around the world was monopolized by the control of the public sector. It seems logical to operate national rail transport by the state when it is thought that the economic and easy provision of mass transportation for the whole community together with fixed high costs for infrastructure services is considered. However, in the following years railway transport became unattainable by road with other types of transportation. The backwardness of the railways has led to reformation in many countries.

Railways that have lost their importance among transport modes, in recent years our country has been able to hold on to the transportation market with increasing importance in its transportation policies and share of investments.

By integrating with the European Union integration policies, the Law No. 6461 on the Liberalization of the Turkish Railway Transshipment 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 quality, quality, service potential and feedback received from customers are vital for companies that are just starting out in the transport sector.

Despite the fact that the railway infrastructure remains the same after liberalization, the anticipation of railway operators and the extent of meeting these expectations will determine the future direction of the industry in the competitive environment that will arise with the increase in the number of players in the market.

Key Words: Railway, Logistics, Liberalisation, Service Quality

SİMGELER ve KISALTMALAR

AB: Avrupa Birliği

CER: Avrupa Demiryolu ve Altyapı Şirketleri Topluluğu

DTD: Demiryolu Taşımacılığı Derneği

DTD: Demiryolu Taşımacılığı Derneği

DTÖ: Dünya Ticaret Örgütü

ERA: Avrupa Demiryolu Ajansı

ERTMS: Avrupa Demiryolu Trafik Yönetim Sistemi

ETCS: Avrupa Tren Kontrol Sistemi

EUROSTAT: Avrupa İstatistik Ofisi

GATS: Hizmet Ticareti Genel Anlaşması

KİT: Kamu İktisadi Teşekkülü

OECD: Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü

TCDD: Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları

UBAK: Ulaştırma Bakanları Avrupa Konferansı

UDHB: Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı

ŞEKİL LİSTESİ

<u>Şekil No</u>	<u>Sayfa</u>
Şekil 1. TCDD İşletmesi Yatırım Ödeneği Miktarları	4
Şekil 2. TCDD İşletmesi Yapılanma Haritası	6
Şekil 3. TCDD İşletmesi Çalışan Sayısı	7
Şekil 4. TCDD İşletmesi Hat Uzunluğu.....	8
Şekil 5. TCDD İşletmesi Demiryolu Haritası	8
Şekil 6. TCDD İşletmesi Çeken ve Çekilen Araç Sayısı	9
Şekil 7. TCDD İşletmesi Taşınan Yolcu Sayısı	11
Şekil 8. TCDD İşletmesi Taşınan Yük Miktarı.....	12
Şekil 9. Lojistik Merkezler.....	13
Şekil 10. Demiryolu Uyum Paketleri	16
Şekil 11. Alman Demiryolları Hat uzunluğu	24
Şekil 12. Almanya Demiryolları Sektöründe Yük ve Yolcu Taşımacılığı.....	25
Şekil 13. Almanya Demiryolları Sektöründe Yük ve Yolcu Taşımacılığının Payı (%)	26
Şekil 14. Alman Demiryolları İdari Yapılanması	27
Şekil 15. Fransa Demiryolları hat uzunluğu (km).....	28
Şekil 16. Fransa Demiryolları Yük ve Yolcu Taşımacılığı Miktarı.....	29
Şekil 17. Fransa Demiryolları Sektörünün Yük ve Yolcu Taşımacılığının Payı (%)	30
Şekil 18. Fransa Demiryolları İdari Yapılanması	30
Şekil 19. İtalya Demiryolları Hat Uzunluğu (km)	31
Şekil 20. İtalya demiryolu yük ve yolcu taşımacılığı miktarı	32
Şekil 21. İtalya demiryolu ile yük ve yolcu taşımacılığının payı (%).....	33
Şekil 22. İtalya demiryolları idari yapılanması	34
Şekil 23. İngiltere demiryolu yük ve yolcu taşımacılığı miktarı.....	35
Şekil 24. İngiltere demiryolu ile yük ve yolcu taşımacılığının payı (%)	36
Şekil 25. İngiltere demiryolu hat uzunluğu (km).....	37
Şekil 26. İngiltere demiryolları idari yapılanması	37
Şekil 27. Mülkiyet ve sabit varlıklara erişim durumları	39
Şekil 28. TCDD gelir-gider dengesi.....	44
Şekil 29. Trans Avrupa Ağları (TEN) Haritası	47

Şekil 30. Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye Ulusal Programı.....	48
Şekil 31. Türk Demiryolları idari yapılanması	51
Şekil 32. DDGM Organizasyon Şeması	52
Şekil 33. Demiryollarında Meydana Gelen Kazalar ve Sonuçları	53
Şekil 34. TCDD Genel Müdürlüğü Organizasyon Şeması	55
Şekil 35. TCDD Taşımacılık A.Ş. Organizasyon Şeması.....	56
Şekil 36. Ulaşım Modları İtibariyle Yurt İçi Yük Taşımaları (2015 Yılı).....	57



TABLolar LİSTESİ

<u>Tablo No</u>	<u>Sayfa</u>
Tablo 1.Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	77
Tablo 2.Katılımcıların cinsiyeti	77
Tablo 3.Katılımcıların yaş aralıkları	78
Tablo 4.Katılımcıların yaş aralıkları	78
Tablo 5.Katılımcıların aylık gelir düzeyleri.....	79
Tablo 6.Hizmet Algı Ölçeği Faktör Analizi KMO ve p Değeri Tablosu.....	79
Tablo 7. Hizmet Algı Ölçeği Faktör Analizi Faktör Yükleri ve Özdeğer Tablosu....	79
Tablo 8.Hizmet beklenti Ölçeği Faktör Analizi KMO ve p Değeri Tablosu	81
Tablo 9. Hizmet Beklenti Ölçeği Faktör Analizi Faktör Yükleri ve Özdeğer Tablosu	81
Tablo 10.Cinsiyetin Hizmet Kalite Algısı Boyutları Tablosu.....	83
Tablo 11. Yaş Durumunun Hizmet Kalite Algısı Boyutları Descriptives Tablosu....	85
Tablo 12. Yaş Durumunun Hizmet Kalite Algısı Boyutları ANOVA Tablosu	86
Tablo 13. Eğitim Seviyesinin Hizmet Kalite Algısı Boyutları Descriptives Tablosu	87
Tablo 14. Eğitim Seviyesinin Hizmet Kalite Algısı Boyutları ANOVA Tablosu	88
Tablo 15. Gelir Düzeyinin Hizmet Kalite Algısı Boyutları Descriptives Tablosu	89
Tablo 16. Gelir Düzeyinin Hizmet Kalite Algısı Boyutları ANOVA Tablosu.....	90
Tablo 17. Hizmet Alım Süresi Hizmet Kalite Algısı Boyutları Descriptives Tablosu	91
Tablo 18. Hizmet Alım Süresi Hizmet Kalite Algısı Boyutları ANOVA Tablosu....	93
Tablo 19. Hizmetin Beklenen ve Algılanan Değerleri (SERVQUAL SKORLARI) Arasındaki Farklılıklar	94
Tablo 20. Boyutlara Ait Ağırlıklı SERVQUAL Puanları	95

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	I
ÖZET	II
ABSTRACT	III
SİMGELER ve KISALTMALAR	IV
ŞEKİL LİSTESİ	V
TABLolar LİSTESİ	VII
İÇİNDEKİLER	VIII
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1.TÜRKİYE’DE DEMİRYOLU LOJİSTİĞİ	3
1.1. DEMİRYOLLARININ TARİHİ	3
1.2. DEVLET DEMİRYOLLARI İŞLETMESİNE AİT GENEL BİLGİLER	5
1.2.1.Organizasyon yapısı	5
1.2.2.İnsan Kaynakları	6
1.2.3.Demiryolu Hat Durumu	7
1.2.4.Çeken ve Çekilen Araçların durumu.....	9
1.3.LOJİSTİK FAALİYETLERİ	10
1.3.1.Yolcu Taşımacılığı.....	10
1.3.1.1.Banliyö Yolcu Taşımacılığı	10
1.3.1.2.Ana Hat ve Yüksek Hızlı Tren Yolcu Taşımacılığı.....	10
1.3.2.Yük Taşımacılığı.....	11
1.3.3.Lojistik Merkezler	12
BÖLÜM 2. AVRUPA BİRLİĞİ (AB) DEMİRYOLU LOJİSTİĞİ POLİTİKALARI VE TÜRKİYE’DE SERBESTLEŞME ÇALIŞMALARI.....	14
2.1.AVRUPA BİRLİĞİ DEMİRYOLU POLİTİKASI.....	14
2.1.1.Avrupa Birliğinde Demiryolu Serbestleşme Politikalarının Tarihsel Süreci	14
2.1.2.Hukuki Süreç.....	16
2.1.3.Birinci Demiryolu Uyum Paketi	16
2.1.4.İkinci Demiryolu Uyum Paketi	17
2.1.5.Üçüncü Demiryolu Uyum Paketi	19
2.1.6.Dördüncü Demiryolu Uyum Paketi	20

2.1.7.Pazar Kısmı-Serbestleşme.....	21
2.1.8.Altıyapı Kısmı- İşletmeciliğin ayrılması.....	21
2.1.9.Avrupa Demiryolu Trafik Yönetim Sistemi'nin Düzenlenmesi (ERTMS).....	22
2.2.AVRUPA ÜLKELERİNDE SERBESTLEŞME ÇALIŞMALARI.....	22
2.2.1.Almanya	22
2.2.1.1.Almanya Demiryolu Yapılanması.....	26
2.2.2.Fransa	27
2.2.3.İtalya.....	31
2.2.4.İngiltere	34
2.3.AVRUPA DEMİRYOLLARINDA KURUMLAR ARASI YAPISAL VE EKONOMİK İLİŞKİLER.....	37
2.3.1.Pazar Erişim Koşulları	38
2.3.2.Lisanslı İşletmecilik ve Pazar Payları	40
2.3.3.Çizgi Tahsisi ve Tren İzin Ücretlendirmeleri	40
2.4.TÜRKİYEDE DEMİRYOLU LOJİSTİĞİ AB UYUM ÇALIŞMALARI	41
2.4.1.Türkiye'de liberal ekonomiye geçiş.....	41
2.4.2.Türkiye'nin Hizmet Ticareti Genel Anlaşması'na (GATS) Üyeliği.....	42
2.4.3.Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye Ulusal Programı'na Dair Bakanlar Kurulu Kararı.....	44
2.4.3.1. 2001 Yılı Ulusal Programı	45
2.4.3.2. 2003 Yılı Ulusal Programı	45
2.4.3.4. 2008 Yılı Ulusal Programı	47
2.4.4. Ulaştırma Operasyonel Programı.....	49
2.4.5. Taşımacılıktan Lojistiğe Dönüşüm Programı	49
2.4.6. Türkiye Demiryolu Ulaştırmasının Serbestleştirilmesi Hakkında Kanun	50
2.5. TÜRK DEMİRYOLLARI İDARİ YAPILANMASI.....	51
2.5.1. Demiryolu Düzenleme Genel Müdürlüğü.....	51
2.5.2. Kaza Araştırma ve İnceleme Kurulu.....	52
2.5.3.TCDD İşletmesi Genel Müdürlüğü.....	54
2.5.4.TCDD Taşımacılık A.Ş.....	55
2.6.SERBESTLEŞME SONRASI DEMİRYOLU LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE BEKLENTİLER VE SORUNLAR.....	56
2.6.1 Demiryolu Taşımacılığının Diğer Taşıma Modlarıyla olan rekabeti.....	57

2.6.2. Demiryolu Taşımacılığındaki İ Rekabet	58
2.6.3. Demiryolu İşletme ve Pazar Bilgisi Eksikliği.....	59
2.6.4. Demiryolu Araç Tedarik Sorunu.....	60
2.6.5. Yasal belirsizlikler	61
BÖLÜM 3. DEMİRYOLU TAŞIMACILIğI VE LOJİSTİğİNDE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ VE HİZMET KALİTESİ.....	62
3.1.MÜŞTERİ KAVRAMI	62
3.1.1. Tüketim	62
3.1.2. İç Müşteri	63
3.1.3. Dış Müşteri.....	63
3.1.4. Müşteri Tatmini.....	64
3.2.MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	64
3.2.1. Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulama Süreci.....	66
3.2.1.1. Müşterinin Tanımlanması	66
3.2.1.2. Müşterilerin Farklılaştırılması.....	66
3.3. HİZMET KAVRAMI VE LOJİSTİK HİZMET KALİTESİ	67
3.4.1. Hizmet Kavramı	67
3.4.2. Kalite Kavramı ve Hizmet Kalitesi	68
3.4.2.1. Lojistik Hizmet Kalitesi	69
3.4.2.2. Müşterilerin Lojistik Hizmet Kalitesini Algılama Kriterleri	70
3.4.2.2.1. Profesyonellik ve Beceri:	70
3.4.2.2.2. Tutum ve Davranışlar	71
3.4.2.2.3. Ulaşılabilme ve Esneklik	71
3.4.2.2.4. Güvenilirlik	71
3.4.2.2.5. Müşteriyi Kazanma	72
3.4.2.2.5. Firma Ünü ve İnanılrlık.....	72
3.4.3. Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi	72
3.4.4. Servqual Modeli	73
BÖLÜM 4. TÜRKİYEDE DEMİRYOLU TAŞIMACILIğINI KULLANAN MÜŞTERİLERİN ALGI VE BEKLENTİLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASINI ÖLÇMEYE YÖNELİK BİR UYGULAMA	74
4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	74
4.2. ARAŞTIRMANIN KONUSU	74
4.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI.....	74

4.4. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ	75
4.4.1.Örnekleme Yöntemi	75
4.4.2. Verilerin Analizinde Kullanılan Yöntemler	76
4.5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	76
4.5.1.Güvenilirlik Analizi	76
4.5.2.Demografik Özelliklerle İlgili Bulgular	77
4.5.3.Servqual Modeli Bulguları	79
4.5.3.1.Cinsiyetin Hizmet Kalite Algısı boyutları	83
4.5.3.2.Yaş Durumunun Hizmet Kalite Algısı boyutları	85
4.5.3.3.Eğitim Seviyesinin Hizmet Kalite Algısı Boyutları	87
4.5.3.4.Gelir Düzeyinin Hizmet Kalite Algısı Boyutları	89
4.5.3.5. Hizmet Alım Süresi Hizmet Kalite Algısı boyutları	91
4.5.3.6. Hipoteze İlişkin Sonuçlar	95
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	96
KAYNAKÇA	98
ÖZGEÇMİŞ.....	103
EKLER.....	104

GİRİŞ

Günümüz dünyasında ekonomik, teknolojik ve sosyal gelişmeler hizmet sektörünün daha hızlı büyümesine neden olmuştur. Daha önceleri harcamalar içerisinde çok küçük paya sahip olan hizmet sektörü, günümüzde çok daha fazla paya sahiptir. Gelişmiş ülkelerde hizmet sektörünün payı oldukça ileri seviyelerde olduğu görülmektedir. Diğer ifadeyle hizmet sektörünün pastadaki payının büyüklüğü o ülkenin gelişmişlik düzeyini göstermektedir.

Gelişen ve büyüyen hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler, pazarda devamlılığı sağlamak ve başarılı olmak için kaliteyi yükseltmeye çalışmaktadır. Hizmet kalitesinin yüksek olduğu şirketler müşteri memnuniyetini ve tatminini sağlayarak pazarda lider konuma gelebilmektedirler.

Sosyal yaşam tarzı insanların hareket halinde olmasını tetikleyen bir faktör olduğundan, günümüzde insanlar eskiye oranla daha çok yolculuk yapmaktadırlar. Bu hareketliliğin sonucu olan yolcu taşımacılığı, hizmet sektöründeki önemli faaliyet alanlarından biridir. Taşımacılık sektörü önceki yıllara göre rekabetin daha çetin yaşandığı sektörlerdendir. Taşımacılık hizmeti veren şirketlerin devamlılığını sağlayıp, pazarda tutunmaları için kaliteli hizmet zorunlu hale gelmiştir.

Son yıllara kadar TCDD işletmesi demiryolu ile yolcu taşımacılığı pazarında hizmet veren tek kuruluş olmuştur. Ancak 6461 sayılı Türkiye Demiryolu Ulaştırmasının Serbestleştirilmesi Hakkında Kanun ile Mayıs 2013'den itibaren demiryolu taşımacılık pazarında yeni şirketler hizmet verebilecektir. Söz konusu kanunla demiryolunda taşımacılık yapan işletmelerin sayısının artmasıyla rekabet ortamı oluşacağından, hizmetin kalitesi ön plana çıkacaktır.

Bu tez çalışması dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde dünyada ve Türkiye'deki demiryolu işletmeciliğinin tarihi ve TCDD işletmesine ait genel bilgilere yer verilmiştir. İkinci bölümde Avrupa Birliği'nin demiryolu politikaları, Avrupa ülkelerindeki demiryolu kuruluşlarının yeniden yapılanmaları ve ülkemizde

AB uyum süreciyle birlikte ulaştırma politikaları ve demiryollarında yeniden yapılanma konularına değinilmiştir. Üçüncü bölümde müşteri ve müşteri ilişkiler yönetimi kavramı, hizmet ve hizmet kalitesi kavramlarından bahsedilmiştir.

Çalışmanın son bölümü olan dördüncü bölümünde ise, Servqual Modeli uygulanarak Ankara ilinde demiryolu hizmeti veren TCDD İşletmesi'nin hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik yapılan araştırmaya ve elde edilen bulguların değerlendirmelerine yer verilmiştir. Verilerin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmış ve ölçümleme Servqual Modeli ile yapılmıştır. Bu ölçek kullanılarak söz konusu işletmenin boyutlar bazında sunduğu hizmetin kalite düzeyi ölçülmüş ve Servqual skorları sayesinde TCDD işletmesinin sunduğu hizmetin kalite düzeyi değerlendirilmiştir. Elde edilen sonuçlar ise bazı istatistiksel tekniklerle analiz edilmiştir.

BÖLÜM 1.TÜRKİYE’DE DEMİRYOLU LOJİSTİĞİ

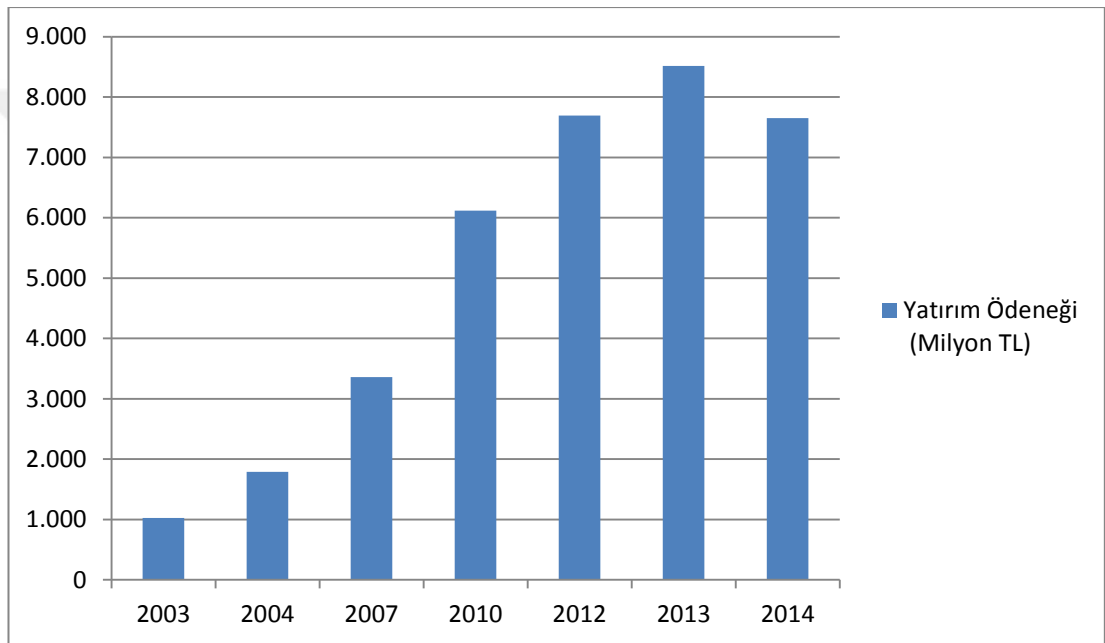
1.1.DEMİRYOLLARININ TARİHİ

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 Papien’ 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 kompleks demiryolu denilmektedir. (Onur, 1953: 16)

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 başlar. Osmanlı Devletinde Demiryollarının işletilmesi ve yönetimi, Nafia Nezareti’nin (Bayındırlık Bakanlığı) Turuk ve Meabir (Yol ve İnşaat) Dairesi tarafından gerçekleştirildi. Tarihler 24 Eylül 1872’yi gösterdiğinde demiryolu yapılmasını ve işletilmesini gerçekleştirmek üzere Demiryolları İdaresi kuruldu. (TCDD, 2014: 21)

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” kuruldu. 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 millileştirildi. 22 Temmuz 1953 tarihine kadar katma bütçeli bir devlet idaresi şeklinde yönetilen Demiryolları ve Limanları İdare-i Umumiyesi, bu tarihte çıkarılan 6186 sayılı Kanunla Ulaştırma Bakanlığına bağlı olarak “Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları İşletmesi” (TCDD) adıyla Kamu İktisadi Devlet Teşekkülü olarak varlığını devam ettirmektedir. 8 Haziran 1984 tarih ve 233 sayılı KHK ile de “Kamu İktisadi Kuruluşu” kimliğini kazanan ve TULOMSAŞ, TÜDEMSAŞ ile TÜVASAŞ olmak üzere üç adet bağlı ortaklığı bulunan TCDD, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının ilgili kuruluşu olarak faaliyetini sürdürmüştür. (TCDD, 2014: 28)



Şekil 1. TCDD İşletmesi Yatırım Ödeneği Miktarları

Kaynak: www.Tcdd.gov.tr (Erişim Tarihi:10.10.2016)

Şekil 1.1 de görüleceği gibi son yıllarda demiryollarına ayrılan ödeneklerin miktarı artırılmıştır. Geri plana atılan demiryolları, bu bütçelerle olması gereken konuma getirilmeye çalışılmaktadır.

1.2. DEVLET DEMİRYOLLARI İŞLETMESİNE AİT GENEL BİLGİLER

1.2.1. Organizasyon yapısı

Devlet Demiryolları işletmesinin hükümet boyutunda gözetimi, takibi ve koordinasyonu Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından yerine getirilmektedir. TCDD tüzel kişiliğe sahip, sermayesinin tamamı devlete ait, iktisadi alanda ticari esaslara göre faaliyet göstermek üzere kurulu bir İktisadi Devlet Teşekkülü olup, 6461 sayılı kanun, 233 ve 399 sayılı KHK ve TCDD Ana Statüsünün hükümleri saklı kalmak üzere özel hukuk hükümlerine tabidir. TCDD'nin üst düzeyde sevk ve yönetimi, başkanı Genel Müdür olmak üzere, bir başkan ve beş üyeden oluşan Yönetim Kurulu ile Genel Müdür ve 5 Genel Müdür Yardımcısından oluşan yürütme organı tarafından yürütülmektedir. Merkez teşkilatta; 20 İhtisas Daire Başkanlığı ile Teftiş Kurulu Başkanlığı, Hukuk Müşavirliği, Basın- Yayın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği birimleri ile Yönetim Kurulu Müdürlüğü, Emniyet Yönetim Sistemi Müdürlüğü, Merkez Koruma ve Güvenlik Müdürlüğünden oluşmaktadır. Demiryolu taşımacılığı ile ilgili hizmetler; İstanbul, Ankara, İzmir, Sivas, Malatya, Adana ve Afyonkarahisar'da bulunan Bölge Müdürlükleri ile merkezi Ankara'da olan Yüksek Hızlı Tren (YHT) Bölge Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir. (TCDD, 2014: 28)



Şekil 2. TCDD İşletmesi Yapılanma Haritası

Kaynak: www.tcdd.gov.tr (çevrimiçi 06.07.2016)

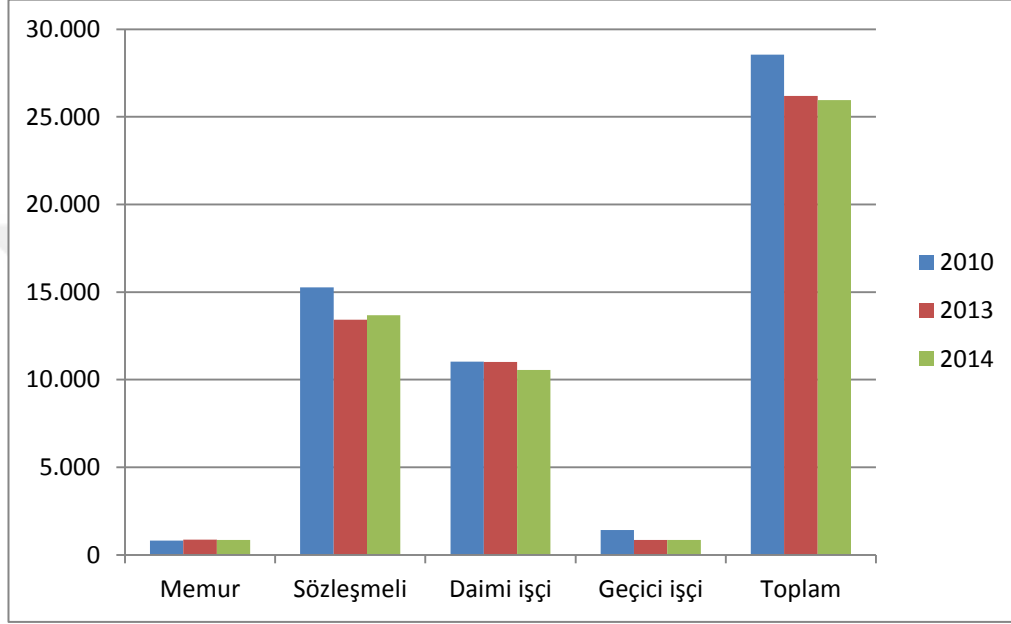
Devlet Demiryolları İşletmesine ait Ankara’da Demiryol Fabrikası, Sivas ve Afyonkarahisar’da Beton Travers Fabrikaları, Ray Kaynak ve Yol Makinaları Onarım Fabrikası ve Çankırı’da Makas Fabrikası bulunmaktadır. Ayrıca liman hizmetlerini 2015 yılından itibaren Haydarpaşa ve İzmir yürütmektedir. Diğer yandan Van Gölü’nde feribotların işletilmesi de Devlet Demiryolları tarafından yönetilmektedir. (TCDD, 2014: 28)

1.2.2. İnsan Kaynakları

TCDD İşletmesi’nin Genel Müdürlük birimleri, Bölgeler, Limanlar Dairesi ve bağlı birimlerinde 2014 yılsonu itibariyle 25.957 personeli bulunmaktadır. Bu personellerin 859’u kadrolu memur, 13.682’si sözleşmeli personel, 10.551’i daimi işçi, 865’i de geçici işçidir. Toplam personel sayısında geçen yıla göre % 1’lik bir azalma görülmektedir. 2013 yılında memur sayısı 870 iken, 2014 yılında 859’a düşmüş, sözleşmeli personel sayısı 2013 yılında 13.432 iken, 2014 yılında 13.682’ye yükselmiş, daimi işçi sayısı da 2013 yılında 11.019 iken, 2014 yılında 10.551’e

düşmüştür. Toplam personelin % 4'ünü kadınlar, % 96'sını erkekler oluşturmaktadır. (TCDD, 2014: 38)

2013 yılında bir önceki yıla göre % 7'lik bir azalış görülmektedir. Bu azalışın en büyük etkenlerinden biri 4 Nisan tarihinde TBMM'de kabul edilen Türkiye Demiryolu Ulaştırmasının serbestleştirilmesi hakkındaki kanun kapsamında emekliliği gelmiş personele emeklilik teşvik primi verilmesidir.

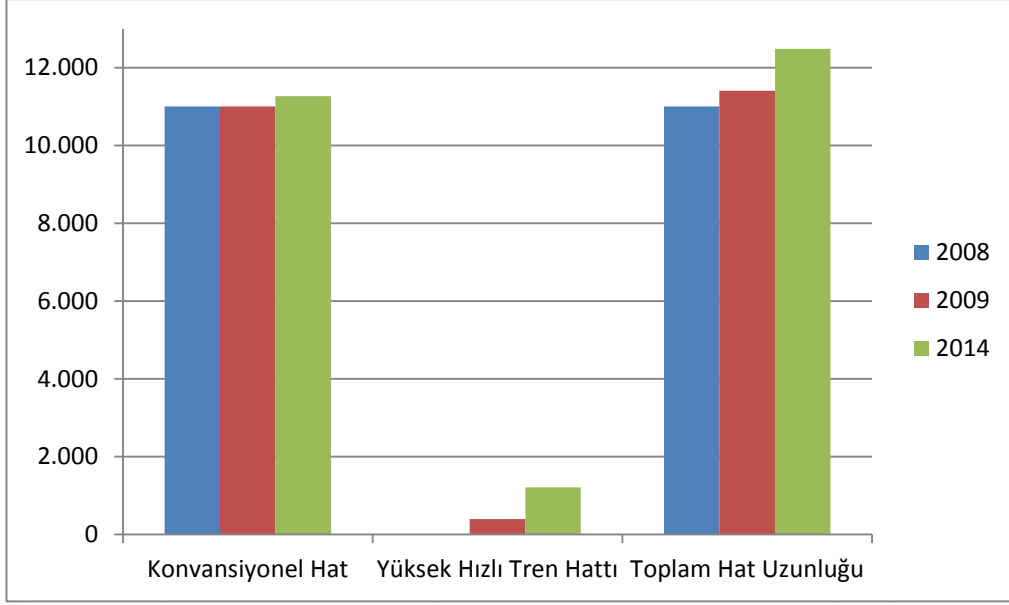


Şekil 3. TCDD İşletmesi Çalışan Sayısı

Kaynak: <http://www.tcdd.gov.tr/> (Erişim Tarihi:10.10.2016)

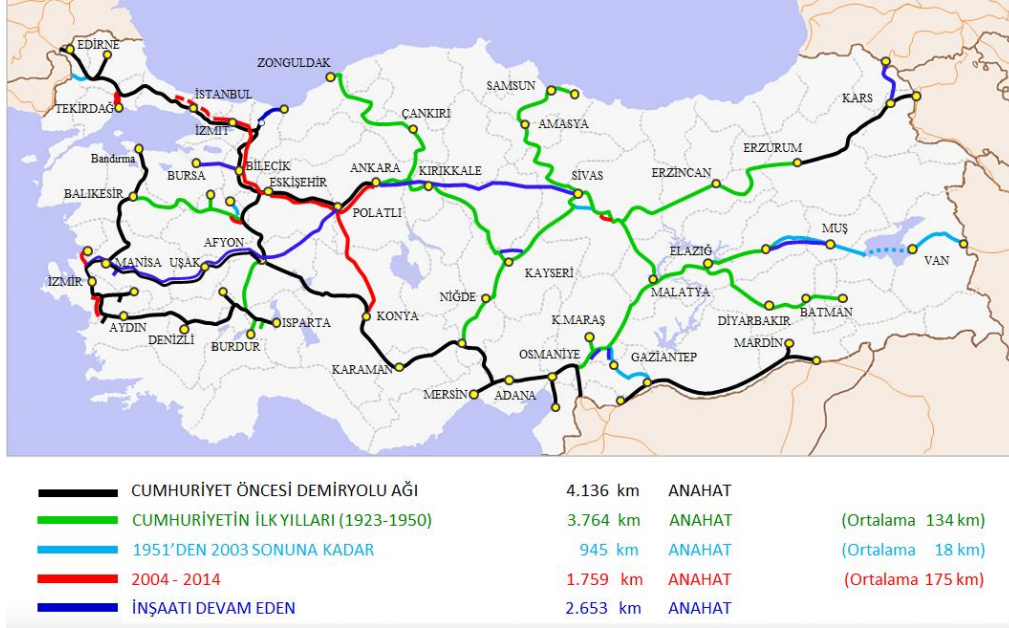
1.2.3. Demiryolu Hat Durumu

TCDD, 8.334 km ana hat, 569 km ikinci hat olmak üzere toplam 8.903 km konvansiyonel ana hat uzunluğuna sahiptir. Bu uzunluğa 2.369 km tali hatlar da eklendiğinde toplam konvansiyonel hat uzunluğu 11.272 km olmaktadır. Yüksek Hızlı Tren hatlarının uzunluğu 1.213 km, iltisak hatlarının uzunluğu 432 km'dir. Konvansiyonel ve Yüksek Hızlı Tren hatlarının toplam uzunluğu 12.485 km'dir. Bu hatların 3.748 km'si elektrikli, 4.412 km'si sinyalli hale getirilmiş olup, toplam yol uzunluğu içerisindeki elektrikli ve sinyalli hat oranları sırasıyla % 30 ve % 35,3 olmuştur. Demiryolları genişlik olarak uluslararası standartlara uygun olup 1.435 mm genişliğindedir. (TCDD, 2014: 44)



Şekil 4. TCDD İşletmesi Hat Uzunluğu

Kaynak: <http://www.tcdd.gov.tr> (Erişim Tarihi:10.10.2016)

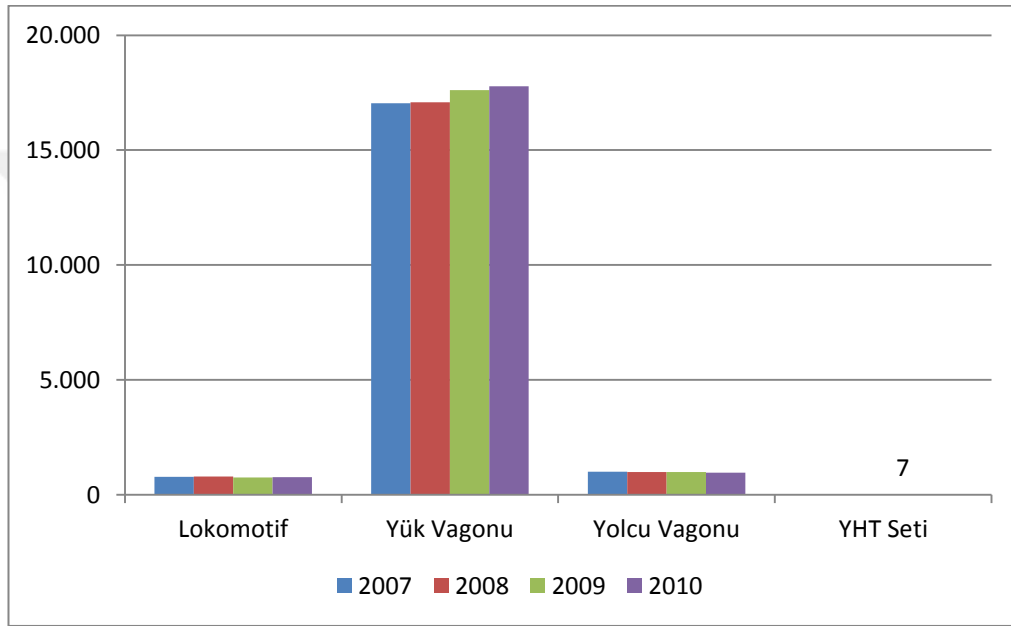


Şekil 5. TCDD İşletmesi Demiryolu Haritası

Kaynak: TCDD İşletmesi Yük Dairesi Notları

1.2.4.Çeken ve Çekilen Araçların durumu

2014 yılında faal oranları elektrikli lokomotiflerde % 90, Ana hat dizelli lokomotiflerde % 78, manevra dizelli lokomotiflerde % 83, elektrikli dizilerde % 97, dizelli dizilerde % 70 ve yüksek hızlı tren setlerinde % 92 olmuştur. Ana hat dizelli lokomotiflerde faal oranları 2013 yılına göre azalmış, elektrikli lokomotiflerde, elektrikli dizilerde, dizelli dizilerde ve yüksek hızlı tren setlerinde faal oranları artmıştır. (TCDD, 2014: 52)



Şekil 6. TCDD İşletmesi Çeken ve Çekilen Araç Sayısı

Kaynak: <http://www.tcdd.gov.tr> (Erişim Tarihi:10.10.2016)

1.3.LOJİSTİK FAALİYETLERİ

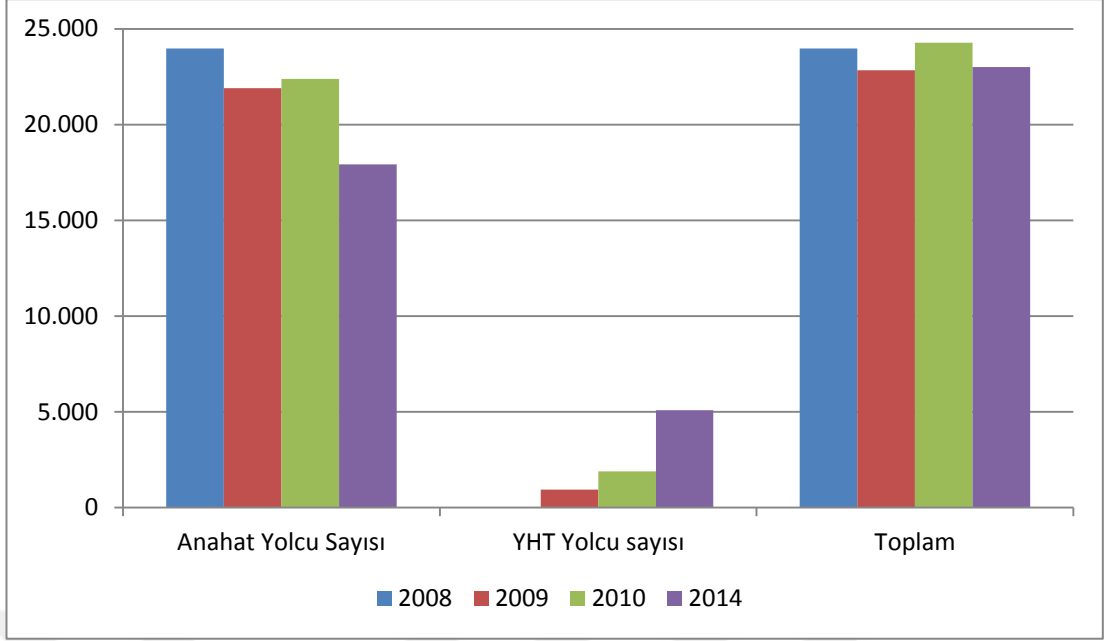
1.3.1.Yolcu Taşımacılığı

1.3.1.1.Banliyö Yolcu Taşımacılığı

TCDD, Şehir içi ulaşım hizmetleri kapsamında; İstanbul'da Ayrılık Çeşmesi-Kazlıçeşme arasında Marmaray, Ankara'da Sincan-Ankara-Kayaş parkurunda ve İzmir'de Aliğa-Cumaovası parkurunda % 50 oranında pay sahibi olduğu iştiraki olan İZBAN A.Ş. ile banliyö yolcu taşımacılığı hizmeti vermektedir. Marmaray Projesi kapsamında; Haydarpaşa-Gebze banliyö hattının Gebze-Pendik kesimi ve Sirkeci-Halkalı banliyö hattının Kazlıçeşme-Halkalı kesimi tren trafiğine kapatılmıştır. 2014 yılında banliyö ile 55,4 milyon yolcu taşınmış olup, 2013 yılına göre banliyö yolcu sayısı % 118 oranında artmıştır. (TCDD, 2014: 78)

1.3.1.2.Ana Hat ve Yüksek Hızlı Tren Yolcu Taşımacılığı

Ana Hat yolcu taşımacılığı rakamları 20-25 milyon arasında değişirken son yıllarda önemli düşüşler yaşanmıştır. Demiryollarına ayrılan ödeneklerin artmasına paralel olarak yol yapım çalışmaları ve hatların modernizasyon çalışmalarına ağırlık verilmiştir. Bu yol kapama kesintilerin sonucunda yolcu taşımacılığı da büyük kesintilere uğramıştır. Ancak Yüksek Hızlı Tren taşımacılığının başlamasıyla toplamda taşınan yolcu miktarları tekrar önceki yıllara ulaşmıştır. Ankara-İstanbul (Pendik), Ankara-Eskişehir, Ankara-Konya, Konya-Eskişehir ve Konya-İstanbul hatlarında 2009 yılı Mart ayından 2014 yılsonuna kadar YHT ile toplam 18.015.583 yolcu taşınmış ve 60.586 sefer yapılmıştır. Yüksek Hızlı Tren ile seyahat eden yolcu adeti 2010 yılında bir önceki yıla göre % 100, 2011 yılında % 35, 2012 yılında %31, 2013 yılında % 26 ve 2014 yılında ise % 21 oranında artışla 5.085.697 yolcuya ulaşmıştır. (TCDD, 2014: 85)



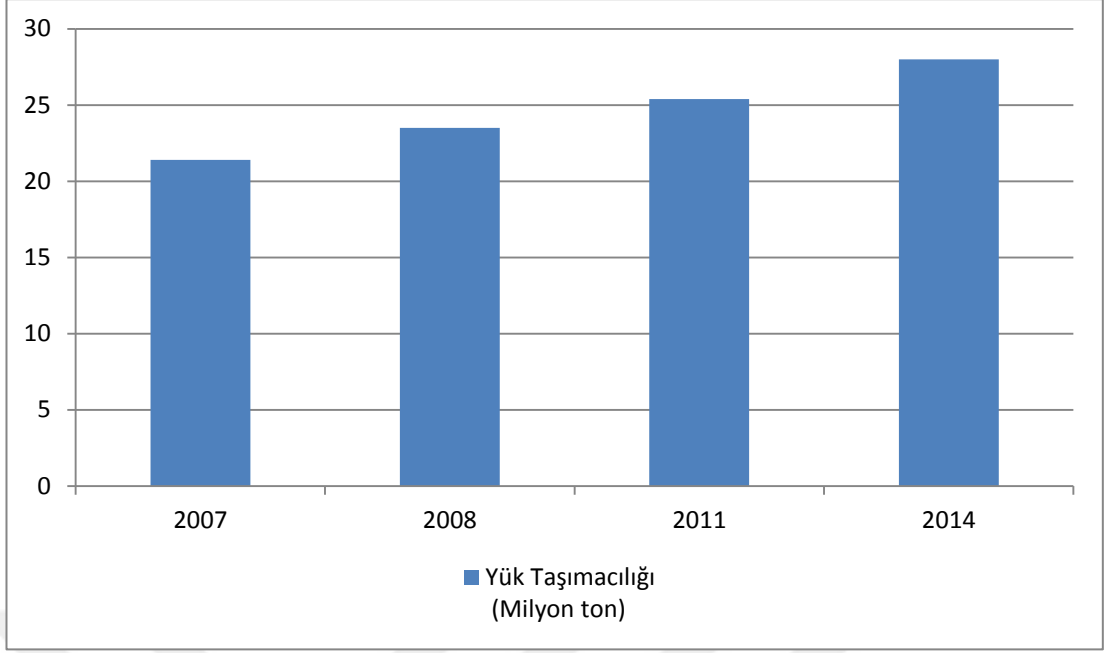
Şekil 7. TCDD İşletmesi Taşınan Yolcu Sayısı

Kaynak: <http://www.tcdd.gov.tr> (Erişim Tarihi:12.10.2016)

1.3.2.Yük Taşımacılığı

Ülkemiz coğrafi konumu ve yük pazarlarına olan konumu dolayısıyla doğu-batı istikametinde kesintisiz bir demiryolu ana koridoru durumunda olması, gerek ulusal, gerekse Avrupa-Asya arasında transit ulaşım güzergâhında olması nedeniyle TCDD, demiryolu yük taşımacılığında önemli bir misyona sahiptir. Ancak, 2000’li yıllara kadar demiryollarına gereken önemin verilememesi ve demiryollarının atıl vaziyette kalmasından dolayı bu misyon henüz gerçekleşmemiştir.

Günümüz ekonomi politikalarında demiryolları hak ettiği desteği görmeye başlamasıyla altyapı çalışmaları hız kazanmıştır. Ve bu altyapı çalışmaları nedeniyle yolcu taşımacılığında olan kesintiler yük taşımacılığında da yaşanmaktadır.



Şekil 8. TCDD İşletmesi Taşınan Yük Miktarı

Kaynak: <http://www.tcdd.gov.tr> (Erişim Tarihi:12.10.2016)

1.3.3.Lojistik Merkezler

Lojistik ve taşımacılık faaliyetinde bulunan firmalar ve ilgili Resmi Kurumların içinde yer aldığı, her türlü ulaşım moduna etkin bağlantıları olan, yükleme-boşaltma, elleçleme, tartı, depolama, bakım-onarım, vb. faaliyetlerini gerçekleştirme olanakları bulunan ve taşıma modları arasında düşük maliyetli, hızlı, aktarma alan ve donanımlarına sahip bölgelerdir. Lojistik Merkezler tam kapasite ile hizmet vermeye başladığında; yük taşımacılığı ile ilgili hizmetlerin en etkin şekilde verilmesi, müşterilerin idari, teknik ve sosyal tüm ihtiyaçlarının karşılanabilmesi, taşıma kalitesinin üst seviyelere çıkartılarak müşteri memnuniyetinin artırılması amaçlanmaktadır. TCDD tarafından, ilk olarak Organize Sanayi Bölgelerine yakın, yük ve ticaret potansiyeli fazla olan İstanbul, İzmit, Samsun, Eskişehir, Kayseri, Balıkesir, Mersin, Uşak, Erzurum, Konya, Denizli, Bilecik, Kahramanmaraş, Mardin, Kars, Sivas, Bitlis, Habur ve İzmir olmak üzere 20 adet lojistik merkez planlanmıştır. Tüm lojistik merkezler faaliyete geçtiğinde, Türk Lojistik Sektörüne yılda ek olarak yaklaşık 27 milyon ton taşıma miktarı, 9 milyon metrekarelik açık alan, stok alanı, konteyner stok ve elleçleme sahası kazandırması beklenmektedir. (TCDD, 2014: 158)



Şekil 9. Lojistik Merkezler

Kaynak: TCDD İşletmesi Yük Dairesi Notları

BÖLÜM 2. AVRUPA BİRLİĞİ (AB) DEMİRYOLU LOJİSTİĞİ POLİTİKALARI VE TÜRKİYE'DE SERBESTLEŞME ÇALIŞMALARI

2.1.AVRUPA BİRLİĞİ DEMİRYOLU POLİTİKASI

2.1.1.Avrupa Birliğinde Demiryolu Serbestleşme Politikalarının Tarihsel Süreci

İngiltere'de ve Almanya'da ilk demiryolu kuruluşları özel sektördü. Ancak demiryolu pazarının istikrarsız tekel pazarına doğru gittiği ve devletlerin bölgesel kalkınmanın bir vasıtası olarak demiryolu altyapısının kullanması özel demiryolu şirketleri tarafından gerçekleştirilemediği on yıllarca sonra anlaşıldı. Bu sebeple, 1850 ve 1870 yılları arasında bazı büyük demiryolu şirketlerinin iflas etmesi demiryolu sektörünün devlet kontrolüne geçmesine yol açmıştı. (OECD, 1997: 78)

O tarihlerden 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. 2. dünya savaşından sonra taşımacılığı oldukça ilerledi. Savaş sonrası işsizliği çözmek için kamyon satın almak ve taşımacılık işine girmek tek şanstı. Ve insanlar düşük fiyatlı ordu kamyonlarını alarak taşımacılık işine girmişlerdi. Bu gelişmelerin ardından ise şiddetli rekabet ve çok sık iflaslar, güvenilir hizmetler, hasarlar, kazalar, bölge halkına rahatsızlıklar, düşük ücretler ve demiryolu işletmeciliğinin geri plana atılması gibi sonuçlar meydana gelmiştir. Yerel hizmetlerin karayolu ile yapılması ve uzun mesafeli taşımacılıkta demiryollarının kullanılması taşımacılık ile ilgili düzenlemelerin yapılmasını zaruri kılmıştır.1928 ve 1938 yılları arası tüm Avrupa ülkelerinde ağır taşımacılık kuralları ortaya çıkmıştır. Bu düzenlemelerin resmi sebepleri pazarın istikrarını sağlamak ve serbest rekabetin istenmeyen etkilerini kontrol altında tutmak iken, gayri resmi sebepleri ise demiryolu şirketlerinin rekabetten korumak ve kamu bütçesinden pay almasını sağlamaktı.1957 yılında Avrupa ekonomik topluluğunun oluşturulduğu Roma Antlaşmasınının 74. Maddesinde üye ülkelerin ortak taşımacılık politikasına uyması gerektiği ve 75. Maddesinde ise

mal ve hizmetlerin üye ülkelerin sınırlarından ayırım yapmaksızın serbestçe dolaşmasını ve serbest rekabet ilkelerine sadık kalarak taşınmasından bahsedilmiştir. (Pham, 2013: 10)

Demiryolu taşımacılığının diğer taşıma modlarına karşı özellikle 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.

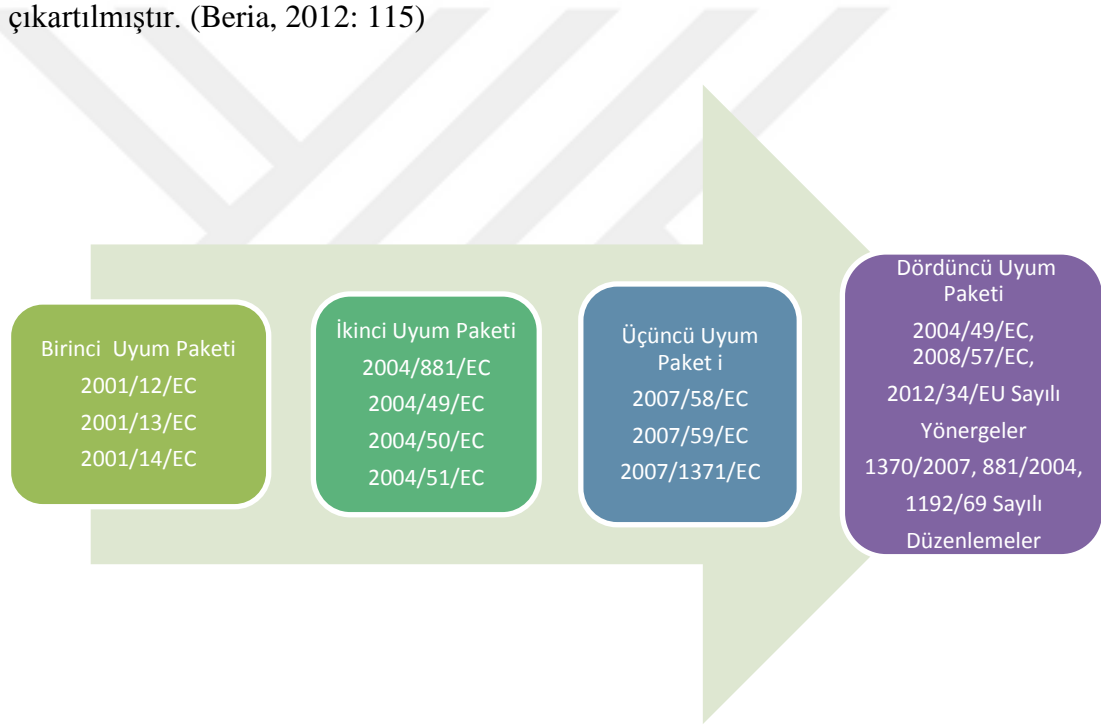
Avrupa Ulaştırma Bakanlar Kurulu 14 Kasım 1985 de ortak taşımacılık politikasında;

- Miktar sınırı olmaksızın serbest taşımacılık pazarının kurulmasını,
- Adım adım ikili taşıma kotalarının ayarlanması ve uluslararası ortak kotaların genişletilmesi, Avrupa pazarındaki problemleri azaltılması konularına karar vermişlerdir. (OECD, 1997: 106)

1991 Yılında demiryolu kuruluşlarının geliştirilmesine yönelik yönerge çıkarıldı. Bu yönerge demiryolu sektörünün serbestleşmesinin temel ilkelerini oluşturmaktaydı. Bu serbestleşme süreci uluslararası tekel demiryolu kuruluşlarını da harekete geçirdi. Çok sayıda ülke daha önceleri tekel olarak düzenlenmiş demiryolu sektörünü serbestleşmeye açma konusunda karar verdi. Örneğin 1987 yılında Japonya Devlet Demiryollarının serbestleşmesi gibi.

2.1.2.Hukuki Sürec

Avrupa demiryolu serbestleşmesinin temel varsayımı, demiryolu sektörünün pazar payının düşüşünü durdurmak için bir reforma ihtiyacı olması ve bu amaca daha serbest bir çevre ile ulaşılabilmesidir. Bugün Avrupa’da ortalama demiryolu Pazar payı yolcu taşımacılığında %6,1 ve yük taşımacılığında %10,5’tir ancak ülkeler arasında çok büyük farklılıklar mevcuttur. Örneğin İsviçre’de yolcu Pazar payı %20 civarında iken Bu oran İspanya’da %6-7 oranındadır. Avrupa birliği vizyonunda ayrıca kamu hizmeti olarak sunulan demiryolu taşımacılığının da korunmasını amaçlamaktadır. Bu hedeflerle demiryolu uyum paketleri olarak sınıflandırılan bir takım yönergeler çıkarılmıştır. Şu ana kadar dört adet demiryolu uyum paketi çıkarılmıştır. (Beria, 2012: 115)



Şekil 10. Demiryolu Uyum Paketleri

Kaynak: https://ec.europa.eu/transport/modes/rail/market_en (Erişim Tarihi:16.10.2016)

2.1.3.Birinci Demiryolu Uyum Paketi

Avrupa Demiryolu stratejisi pazarın serbestleşmesini teşvik etmek, demiryolu yük taşımacılığını artırmak, hizmet kalitesinde yenilik oluşturmak, karşılıklı

işletilebilirliği ve ulusal ağlarda emniyeti geliştirmeyi ve iyi entegre olmuş, sürdürülebilirliğin geliştirilmesini ve verimli demiryolu sistemi oluşturmayı amaçlamaktadır.

(Çevrimiçi)(http://ec.europa.eu/transport/modes/rail/index_en.htm,10.08.2016)

1985 yılında Avrupa Adalet komisyonun karayolu taşımacılığının serbestleşme kararından hemen sonra, 1991 yılında Demiryollarıyla ilgili ilk önemli AB yönergesi 91/440 EEC kabul edildi ve 1993 yılında yürürlüğe girdi. 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 ayrımın 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: 140)

91/440 EEC sayılı AB Yönergesi yayımlandıktan sonra 2001/12/EEC sayılı Yönerge, 2001/13/EC sayılı Yönerge ve 2001/14/EC sayılı Yönerge yayımlandı. 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. (Çevrimiçi) (<https://ec.europa.eu/transport/> 10.10.2016)

2.1.4.İkinci Demiryolu Uyum Paketi

2004 yılında Avrupa Parlamentosu 2. Demiryolu uyum paketi olarak bilinen dört kanun teklifinin onayladı. 2. Demiryolu paketi demiryolu ağının serbestleşmesine olanak sağlayarak aşağıdaki hususları amaçlamaktadır; (Çevrimiçi) (http://ec.europa.eu/transport/modes/rail/packages/2004_en.htm,10.08.2016)

- Demiryolu taşımacılığının iç pazarlarda tamamlanması,

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.

- AB sınırları içerisinde ortak bir demiryolu emniyeti düzenlemesinin geliştirmeyi,

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.

- Karşılıklı işletilebilirliğin temel prensiplerini desteklemeyi,

Teknik standartların genişletilmesi, konvansiyonel demiryolu ağlarında Avrupa Demiryolu bölgesindeki işletmelerin rekabetinin artmasını ve teknik engellerin kaldırılmasını kolaylaştıracaktır.

- Demiryolu teknik konularında etkin bir uzmanlık merkezi kurmayı

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 gerçekten güçlendirecektir.

2.Demiryolu uyum paketi kapsamında aşağıdaki yönergeler yayınlanmıştır

2004/49/EC sayılı Yönerge

2004/50/EC sayılı Yönerge

2004/51/EC sayılı Yönerge

881/2004 sayılı Yönerge

2.1.5.Üçüncü Demiryolu Uyum Paketi

2004 yılında AB parlamentosunda 3. Demiryolu paketini oluşturan 4 yasa teklifi hazırlandı ve 2007 yılında anlaşmaya varıldı. 3. Demiryolu uyum paketi ile (Beven, 2004), (Çevrimiçi www.ashurst.com,18.08.2016) ;

- Pazarın demiryolu yolcu taşımacılığına açılması için alınacak tedbirlerin genişletilmesi,

2. Demiryolu paketi ile demiryolu yük taşımacılığı serbest pazara açılırken, 3. Demiryolu paketi ile demiryolu ile yolcu taşımacılığı serbest pazara açılması hedeflenmiştir. Bu uyum paketi ile üye ülkelere Uluslararası demiryolu yolcu taşımacılığında altyapıya serbest erişim hakkı sağlanması ile birlikte başka ülkede yerel yolcu taşımacılığına da serbestlik sağlanmıştır. Diğer bir ifade ile demiryolu taşımacılığında “kabotaj” uygulamasının esnetilmesi amaçlanmıştır. Uluslararası demiryolu yolcu taşımacılığı yapan işletme güzergâh boyunca herhangi bir yerden yolcu alabilecek ve herhangi bir yerde yolcu indirebilecektir.

- Uluslararası demiryolu yolcularına yeni haklar tanınması

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 yapacaklar. 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.

2.1.6.Dördüncü Demiryolu Uyum Paketi

Dördüncü demiryolu uyum paketi Avrupa tek demiryolu alanı oluşturmak için kalan diğer engelleri ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır. Teklif edilen tasarı yerel yolcu pazarında rekabeti ve yeniliği destekleyerek AB demiryolu sektörünün yenilenmesini sağlayacaktır. Diğer yandan yapısal ve teknik reformları yerine getirmeye yarayacaktır. (Çevrimiçi) <http://www.consilium.europa.eu/en/policies/4th-railway-package/> 18.08.2016

2013 yılına kadar Avrupa demiryolları hala çok parçalı ve bölünmüş yapıya sahipti. Bu bölünmüşlük demiryolu işletmeciliği verimini düşürmekte ve müşteri beklentilerinin karşılanması konusunda oldukça etkisiz kalmaktaydı. Rekabet oldukça düşük seviyelerde sürmekteydi. Pazarda çok fazla bürokrasi ve kuruluşlara göre ayrımcılık çok ileride seviyede idi. En çevreci taşımacılık modu olmasına rağmen demiryolu taşımacılığında yolcu taşımacılığının payı sadece %6 oranında ve müşteri tatmini oldukça düşük seviyelerde idi. 4. demiryolu uyum paketi 2013 yılında komisyona sunuldu ve yukarıdaki sözü edilen bağlamda çerçeve çizilecekti. 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 Kısımı; 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, 2015: 19)

AB komisyonuna göre pazarın serbestleşmesi, yeni ve daha iyi iş olanakları ve üye ülkelere çalışanlarını daha iyi koruma şartları sunacaktır.

2.1.7.Pazar Kısım-Serbestleşme

Birinci uyum paketi yönergelerinden 2012/34 sayılı yönergenin değiştirilme değerlendirilmelerine göre ulusal pazarlar tamamen kapalı idi. Yerel pazarların büyük kısmı ticari temellere dayanmamakla birlikte kamu hizmetlerine aitti. 25 üye ülkenin 16 sının demiryolu işletmesi kamuya ait ve pazar payı % 90 seviyelerindedir. (European Commission, 2013: 19)

Komisyon bu teklifle büyük yenilik getirmektedir; tüm AB demiryolu işletmecilerine tüm üye ülkelerde yolcu taşımacılığı yapabilmenin yolunu açmaktadır. Bu serbestleşme kamu hizmetlerinin ekonomik dengeleri tehlikeye düşüğünde kısıtlama imkânı da getirmektedir. Söz konusu dengelerin testleri ulusal düzenleme organları tarafından yapılmalıdır. Bu tasarı ayrıca üye ülkelere rekabeti bozmayacak şekilde bilgi paylaşımı ve yerel yolcu hizmetlerinde ortak bütünleşik biletleme imkânı getirmektedir.

2.1.8.Altıyapı Kısım- İşletmeciliğin ayrılması

Söz konusu tasarıda üçüncü kısım altyapı kuruluşları ile demiryolu işletmeciliğinin yapısal olarak ayrılmasını ilgilendirmektedir. Birinci uyum paketi yönergelerinden 2012/34 sayılı yönergeyle demiryolu işletmeleri altyapı kuruluşu yönetiminden ayrılarak 2019 yılı itibariyle iç pazara hizmet etmek verecektir. Tasarı altyapı yönetimini güçlendirmeyi ve bu sayede demiryolu ağının merkezini kontrol

edebilmeyi hedeflemektedir. Ve altyapı yönetiminin de tek bir yoldan gerçekleştirilmesi üzerinde çalışmalar devam etmektedir. Ayrıca Avrupa demiryolu ağının güçlendirilmesi amacıyla altyapı birimlerinin gruplanarak daha verimli işbirliği yapılması gözetlenmektedir. Bu işbirliği ana taşıma koridorları, yük koridorları ve Avrupa Demiryolu Trafik Yönetim Sistemi'nin (ERTMS) gerçekleştirilmesini kapsamaktadır. (European Commission, 2013: 28)

2.1.9.Avrupa Demiryolu Trafik Yönetim Sistemi'nin Düzenlenmesi (ERTMS)

Avrupa demiryolu sinyalizasyon sistemlerinin standartlaştırılmasını ifade etmektedir. Bu sistem Avrupa demiryolu endüstri birliğinin sekiz üyesi tarafından AB ile işbirliği içinde demiryolu paydaşları ve Demiryolu GSM endüstrisi tarafından geliştirilmiştir. Bu sistem iki kısımdan oluşmaktadır. İlk kısım ray ve tren bölümünden oluşan Avrupa Tren Kontrol Sistemi'nden (ETCS) meydana gelmektedir. Bu kısım demiryolu sinyal sisteminden tren kabinine bilgi akışını sağlamaktadır. İkinci kısım ise GSM-R bağlantısı hat ve tren arasındaki bilgi akışını sağlamaktadır. Bu sistem iletişimde kullandığımız GSM bağlantısı üzerinden desteklenmektedir. Demiryolu sektörünün rekabet düzeyinin artırılması amacıyla AB boyunca tamamen karşılıklı işletilebilecek yirmiden fazla ulusal kontrol ve kumanda sistemini tek bir sistemle değiştirmeyi amaçlamaktadır. (European Commission, 2013: 56)

2.2.AVRUPA ÜLKELERİNDE SERBESTLEŞME ÇALIŞMALARI

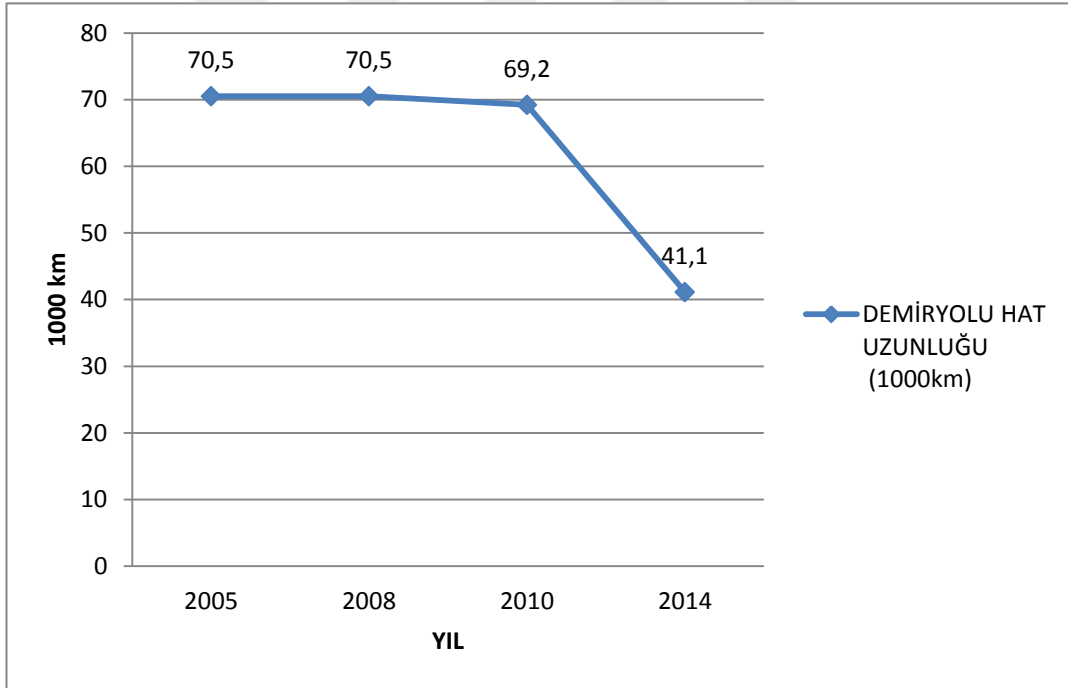
2.2.1.Almanya

Daha önce iki devlet kuruluşu olan “Deutsche Bundesbahn” ve “Deutsche Reichbahn”, Alman Anayasasına eklenen özelleştirme ile ilgili yeni bir madde ile anonim şirket olarak “Deutsche Bahn AG” ye (DB AG, Alman Demiryolu Kuruluşu) dönüştürülmüştür. Bu gelişmeyle birlikte Alman demiryolu taşımacılık pazarları serbest piyasaya açılmıştır. Demiryolu altyapısına herhangi bir engel ve kısıtlama olmaksızın tüm alman demiryolu kuruluşları ve AB üye ülkelerdeki kuruluşlar için Yönerge 91/440EEC ile uyumlu olarak erişime açılmıştır (CER,2011:28).

Alman demiryolu taşımacılık pazarının serbestleşme çalışmaları 1994 yılında başlaması ve 2005 yılında ikinci demiryolu uyum paketi Almanya’da mevzuata girmesine rağmen demiryolu taşımacılık pazarının uyumlaştırılması tam olarak sağlanamamıştır. Ayrıca karayolu taşımacılık pazarının daha esnek olması, rekabetçi ve daha düşük maliyetlerle faaliyet gösterirken, demiryolu taşımacılığı ulusal sınır geçişleri, karşılıklı işletilebilirliğin sağlanamaması ve piyasanın büyük bölümüne tekelin hakim olması nedeniyle demiryolu taşımacılığı gelişme gösterememiştir. 2003 yılında Demiryolu yük taşımacılığı diğer taşıma modlarının %15,9’luk paya sahipken, bu oran 2005 yılında %16,1 olmuştur. 2009 yılını gelindiğinde uluslararası ekonomik krizler demiryolu taşımacılığında etkilemiştir. 2009 yılı demiryolu Pazar payı %9,9 seviyelerine gerilemiştir. 2010 yılından itibaren demiryolu taşımacılığının serbestleşmesinin ardından Almanya serbest demiryolu taşımacılık pazarında ilk üçte yer almıştır. 2005-2009 yılları arasında Avrupa’daki demiryolu taşımacılık pazarlarına ilişkin düzenlenmelerde değişiklik yapılmıştır. 1 Ocak 2007’den itibaren tüm Avrupa ülkelerinde yük taşımacılığı pazarları serbest dolaşıma açılmıştır. Bu da demek oluyor ki yük trenleri İtalya ya da İngiltere’de, Fransa ve Almanya tarafından işletilebilmektedir. Demiryolu yük taşımacılığının uzun mesafelerde karayolu yük taşımacılığı karşısındaki üstünlüğünden şimdilik faydalanılabilmektedir. Bu üstünlük, demiryolu taşımacılığının sadece mod payını artırmaz aynı zamanda daha fazla mod içi rekabete yol açabilmektedir. Örneğin hem DB AG (Almanya) hem de SNCF (Fransa) Avrupa’da uzun mesafeli güzergâhlarda hizmet verirse, dolaylı olarak komşu ulusal pazara gireceklerdir. 1 Ocak 2010 tarihinden itibaren sınır ötesi demiryolu yolcu taşımacılığının serbestleşmesinin mümkün kılınması önemli olmakla birlikte yine de yeterli adımlar atılmamıştır. (Pique, 2006: 10)

Üçüncü Demiryolu Paketiyle, uluslararası yolcu trafiği için erişim hakları sağlanmıştır. Avrupa Birliği’nin diğer üye devletleri, AB uyum paketi kapsamında yasal açıdan mümkün olan kısıtlamalardan faydalanmış ve bunun sonucu olarak yabancı şirketler için sınır ötesi yolcu demiryolu hizmetlerinin kârlılığını etkilemiştir. Şu an bu üye devletlerin yasal açıdan izin verilenden öteye geçip geçmedikleri net değildir. Bu düzenlemenin sonucu, Alman güzergahlarında Alman demiryolu kuruluşları ile rekabet edebilen diğer AB üye devletlerden demiryolu kuruluşlarının yer aldığı açık bir Alman pazarı olacaktır; ancak uygulamada Alman demiryolu kuruluşlarının sınır ötesi yolcu trafiğini kısıtlayan üye devletlerde demiryolu hizmeti

sunması engellenmektedir. Alman anayasası, Federal Hükümete ait demiryolu kuruluşlarının ticari teşebbüsler olarak işletilmesini zorunlu kılmaktadır. Kamu hizmetleri sunmak için artık kâr amacı mevcut değildir. DB AG, bir ticari teşebbüs olarak işletilir ve Federal Hükümet sermayenin %100'ünü elinde tutarsa, şirketin denetim kurulu üyeleri da parlamento üyeleri olarak Federal Hükümet temsilcilerinin işlevlerini net bir şekilde ayırmak kolay olmayacaktır. Denetim kurulunun üyeleri, ticari teşebbüsün çıkarına en iyi şekilde hizmet etmeleri kanunda açıkça istenmektedir. Politikacılar ise 'ortak kamu çıkarına' adanmışlardır. Ortak kamu çıkarı, demiryolu kuruluşunun özel ticari teşebbüsler tarafından sağlanamayacak ücretlerde hizmet sunması gerektiği şeklinde ifade edilebilir. Bununla birlikte gizli çıkar çatışmaları, diğer rakiplerin politik çıkarlara tabi olmadığı rekabetçi pazarlarda etkin olan bir kuruluş için problem yaratabilir. Tüm bu potansiyel tartışmaların ışığında Alman anayasası, özelleştirme seçeneğini getirmiş; ancak demiryolu altyapısının özelleştirilmesini sınırlamıştır. Bu noktada özel yatırımcılar hisselerin %50'sini ya da çoğunluğunu satın alamaz maddesi eklenmiştir. (CER, 2011: 34).

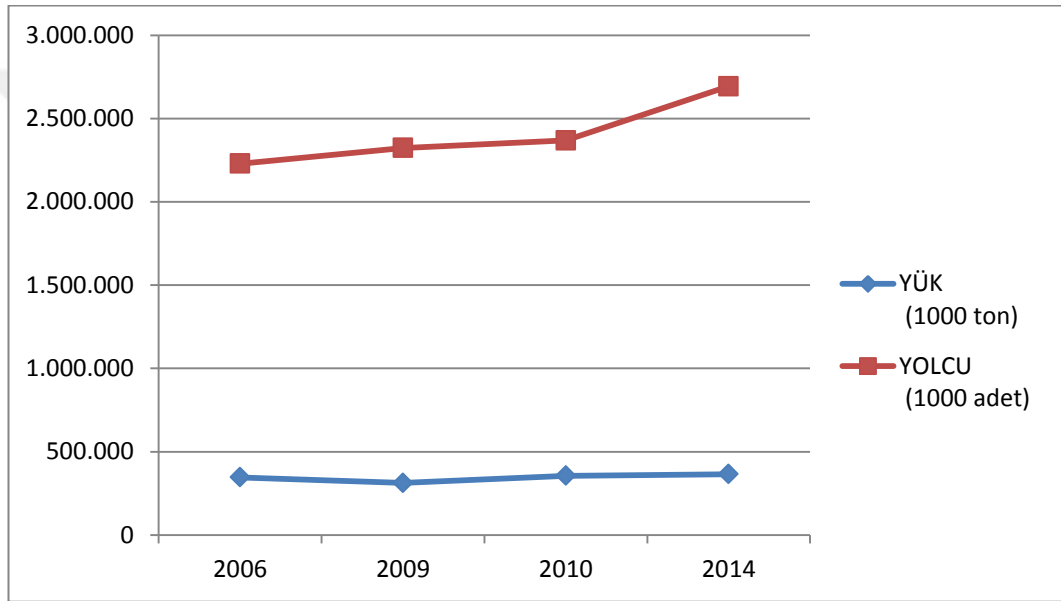


Şekil 11. Alman Demiryolları Hat uzunluğu

Kaynak: EUROSTAT, (Erişim Tarihi:16.10.2016)

Özelleştirmenin etkilerinden biri de, azınlık hisse satın alan özel yatırımcılarla bile söz konusu çıkar çatışmasını azaltmak ve ortadan kaldırmak olacaktır. Özel yatırım ile denetim organının yönetimi ve tüm üyeleri politik amaçlara değil; ticari

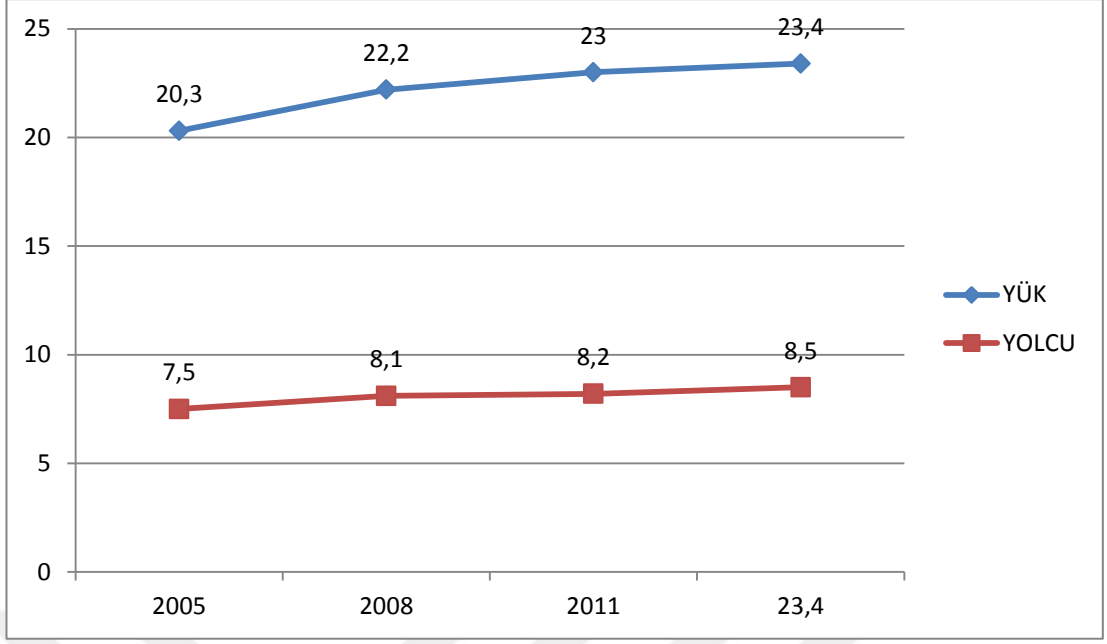
teşebbüsün çıkarlarına hizmet etmek zorundadır. Uzun süren tartışmalardan sonra DB AG'nin kısmen özelleştirilmesiyle (altyapı şirketi hariç) ilgili politik bir çözüm bulunmuştur. Bir holding şirketi çatısı altına bağlı olan bir ortak, demiryolu yük taşımacılığı, uzun mesafeli hizmetler, bölgesel ve kentsel ulaşım, lojistik ve hizmetlerden sorumlu olacaktır. Özel yatırımcılara bu şirketin %24,9'una kadar hisse önerilebilir; ancak altyapıdan sorumlu bağlı ortaklar %100 devlet şirketi olarak kalacaktır. Bu kısmen özelleştirmeyle, DB AG karma bir demiryolu şirketi olarak devam edecektir (CER, 2011: 36).



Şekil 12. Almanya Demiryolları Sektöründe Yük ve Yolcu Taşımacılığı

Kaynak: EUROSTAT (Erişim Tarihi: 16.10.2016)

Devlet demiryolu otoritesi lisanslama, demiryolu emniyeti ve demiryolu işletmelerini denetleyici görevdedir. Ülkedeki tüm demiryolu işletmelerinin yaklaşık üçte ikisi devlet demiryolu otoritesi tarafından denetlemekle birlikte, bazı bölgesel demiryolu işletmeleri bölgesel demiryolu denetleyici otoriteler tarafından düzenlenmektedir.



Şekil 13. Almanya Demiryolları Sektöründe Yük ve Yolcu Taşımacılığının Payı (%)

Kaynak: EUROSTAT,2016

2.2.1.1.Almanya Demiryolu Yapılanması

Alman Demiryollarının yeniden yapılandırılması sürecinin 1994 yılında başlamasıyla Devlet Demiryolu Otoritesi kurulmuştur. Söz konusu kurum demiryolu işletmelerinin denetimi, lisanslama işlemlerini ve emniyet yeterliliklerini sağlamakla yükümlüdür. Bağımsız kuruluş olan otorite Ulaştırma Bakanlığı'na bağlıdır. Devlet Kuruluşu olan demiryolu işletmecisi Deutsche Bahn AG şirketi ise Kara Taşımacılığı Genel Müdürlüğü vasıtasıyla Bakanlığa bağlıdır. (Çevrimiçi)

<http://www.eba.bund.de,20.12.2016>



Şekil 14. Alman Demiryolları İdari Yapılanması

Kaynak: http://www.eba.bund.de/DE/Home/home_node.html

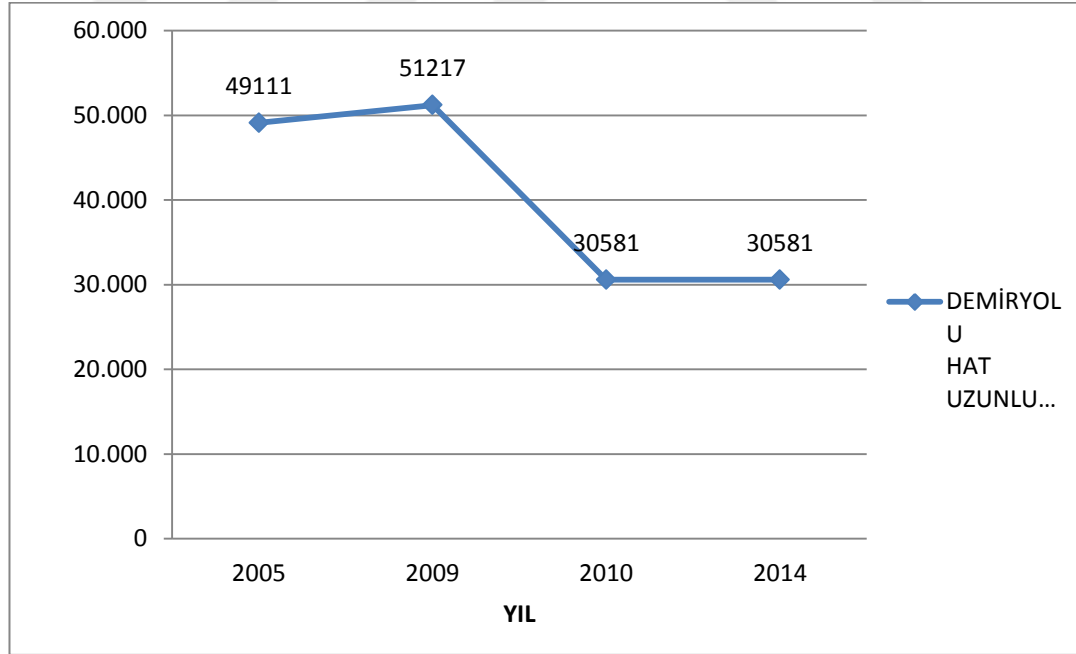
2.2.2.Fransa

1940'lı yıllardan günümüze kadar demiryolunda hizmet veren Fransa Devlet Demiryolları Şirketi (SNCF) 1997 yılına kadar hem altyapı hem de işletmecilikten sorumluydu. Avrupa Toplulukları Komisyonu genel pazar serbestleşmesi hedefleri kapsamında 1980'lerin ortalarında Avrupa Topluluğundaki birçok ülkede standart olan ve devlet tekellerinin ayrılmasına dayanan bir toplu taşıma politikası benimsemiştir. Bu reformların en çok ihtiyaç duyulduğu alan demiryolları olmuştur. İlgili ülkeler, kamu finansmanlarındaki eksiklikleri tamamlama, maliyetleri azaltma ve demiryolu taşımacılığının çevreye olan faydalarını dikkate alarak düşen yolcu sayısı eğilimini tersine çevirme ihtiyacını duymuştur. (CER, 2011: 46)

91-4402 sayılı AB yönergesi sektörde yapılması gereken reformlar için bir temel oluşturmuştur. Ancak altyapı yönetimi ve işletmeciliğin ayrılması ve altyapının tam olarak rekabete tabi olamayacağından işletmecilikte rekabet hedeflenmiştir. Uygulama, Fransa'da yavaş olmuştur; bunun iyi ve kötü sebepleri bulunmaktadır.

Ülkedeki sistem Avrupa'daki en verimsiz sistem değildi ancak daha acil reform ihtiyacı içerisindeydi. 1997 yılında altyapı ve demiryolu işletmeciliğini ayırarak demiryolu taşımacılığının etkinliğini artırmak amacıyla Fransız Demiryolu Şebekesi (RFF) adında altyapı kuruluşu onaylanmıştır. Ayrıca altyapı yönetimi ve işletmeciliğin ayrılması, aralarındaki bağlantı ve tamamlayıcı unsurlar dikkate alındığında ne kadar mantıklı olduğu sorgulanabilecekti. (Brose, 2015: 17)

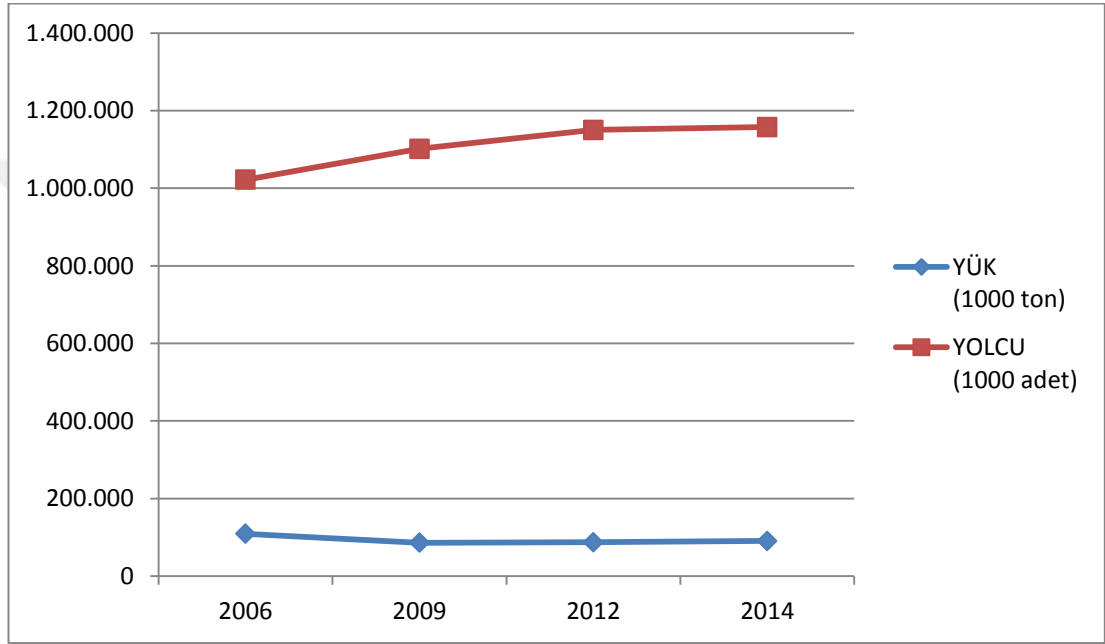
Avrupa Birliği 1. Demiryolu uyum paketinden sonra Fransa gerekli yasal değişiklikleri yaparak şebekesini uluslararası yük trafiğine açmış ve 2005 yılında ilk özel demiryolu şirketi yük taşımacılığına başlamıştır. Demiryollarının yeniden yapılandırılması 2009 yılında kurulan, ulaştırma bakanlığına bağlı Demiryolu Faaliyetleri Düzenleyici Kurum (ARAF) tarafından takip edilmektedir. Ancak, ülkenin tartışmaya yol açan reformları yerine getirirken herhangi bir eleştiri de yapılmamıştır. Sadece demiryolu işçi sendikaları, SNCF'nin işletimi ve yapısındaki herhangi bir değişikliğe karşı gelmişlerdir. Çünkü bu değişiklikler onlar için bir kamu hizmetini bırakma riski ve özelleştirmeye doğru bir adım daha atılması anlamına gelmekteydi.



Şekil 15. Fransa Demiryolları hat uzunluğu (km)

Kaynak: EUROSTAT, (Erişim Tarihi: 16.10.2016)

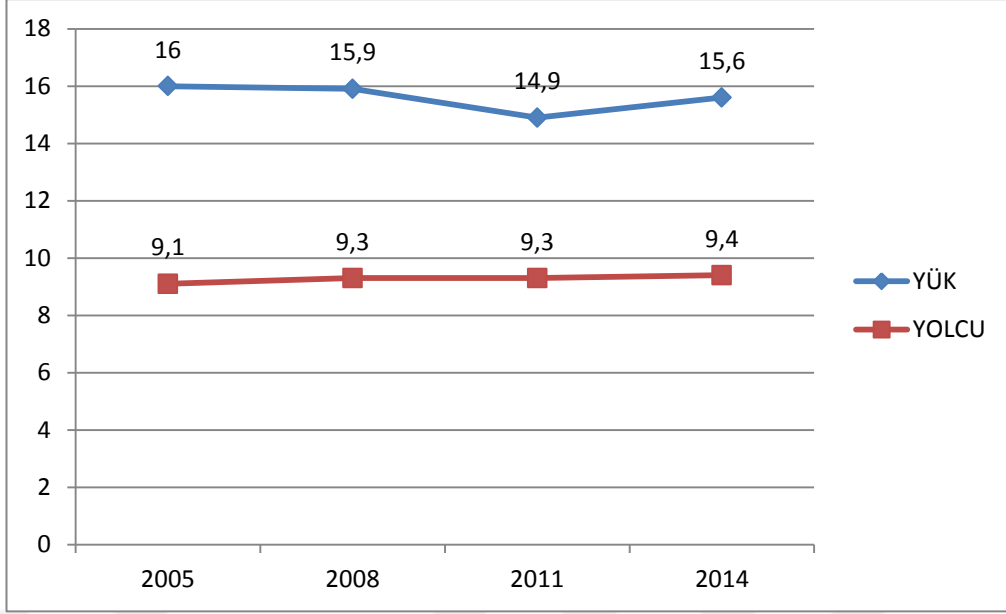
Genellikle kapsamı daraltmak ve bitiş tarihlerini ileriye atmak için Fransa halkı çok uğraşlar vermiş olup, topluluk kurallarını ulusal hukuka dahil eden en son ülkelerden biri olmuştur. Yasal ayrılma, olağandışı bir koşulda gelmiştir; şöyle ki RFF (Fransız Demiryolu Şebekesi), şebeke bakımı için sorumlu kuruluşun bir bölümü olarak kalan SNCF teknik altyapı hizmetlerini kullanmak zorunda kalmıştır. Demiryolu yük taşımacılığında rekabete, AB tarafından belirlenen tarihten hemen önce 2006 Mart ayının sonuna doğru izin verilmiştir. (Çevrimiçi) <http://www.sncf.com>, 05.11.2016



Şekil 16. Fransa Demiryolları Yük ve Yolcu Taşımacılığı Miktarı

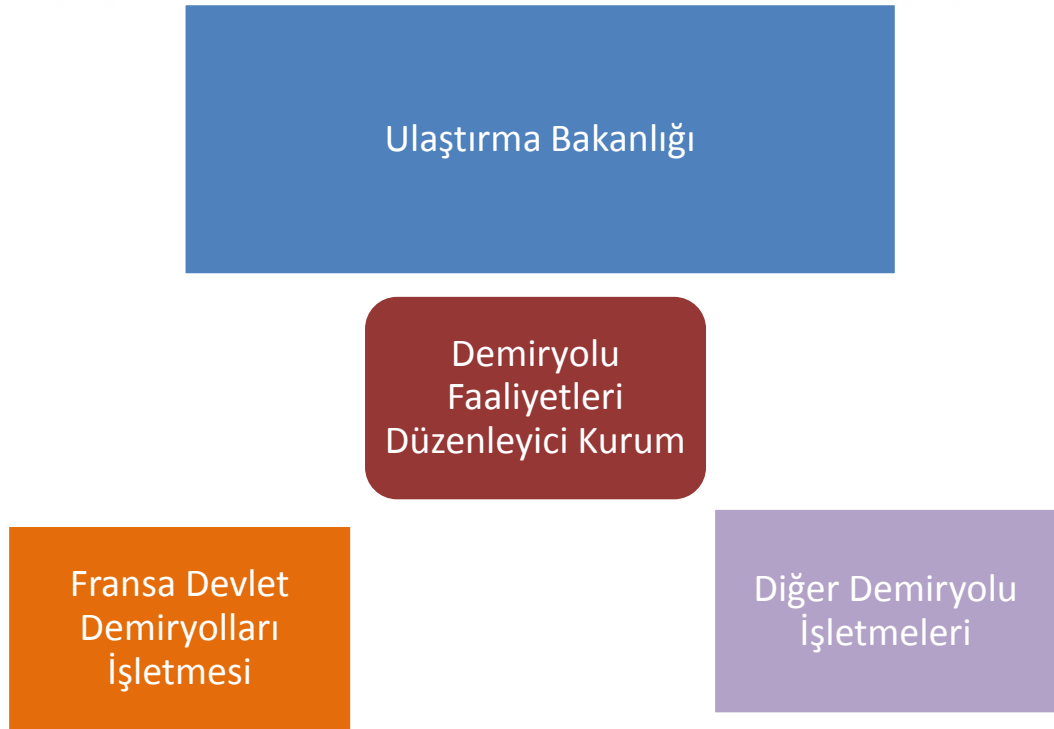
Kaynak: EUROSTAT, (Erişim Tarihi:16.10.2016)

Uluslararası yolcu taşımacılığı pazarının açılması ve ilgili kabotaj uygulaması, 1 Ocak 2010 tarihinden itibaren mümkün olmuştur. Demiryolu serbestleşme indeksine göre 27 Avrupa ülkesi arasından 21. sırada yer almaktadır. Bu sıralamadan anlaşılacağı gibi Fransa demiryolu pazarı aslında tam olarak serbestleşmemiştir. 2015 yılında Fransız Demiryolu Şebekesi ile Fransa Devlet Demiryolları İşletmesi tekrardan birleşerek SNCF şirketi altında hizmet vermektedir. (Çevrimiçi) <http://www.sncf.com>, 05.11.2016



Şekil 17. Fransa Demiryolları Sektörünün Yük ve Yolcu Taşımacılığının Payı (%)

Kaynak: EUROSTAT, (Erişim Tarihi:16.10.2016)

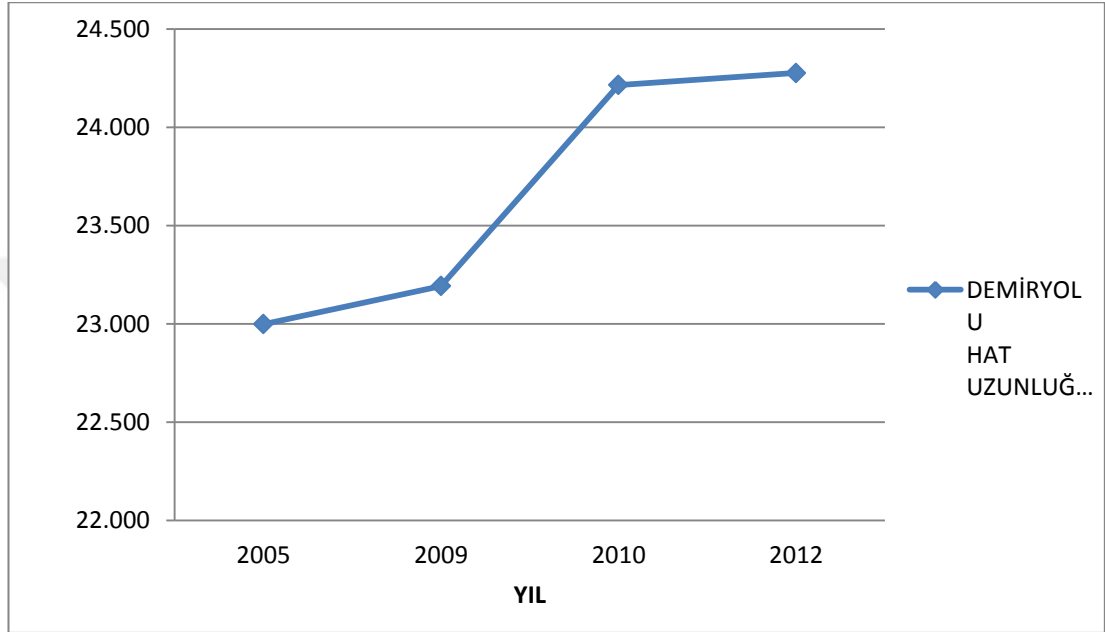


Şekil 18. Fransa Demiryolları İdari Yapılanması

Kaynak: <http://www.sncf-reseau.fr/en> (Erişim Tarihi:16.10.2016)

2.2.3.İtalya

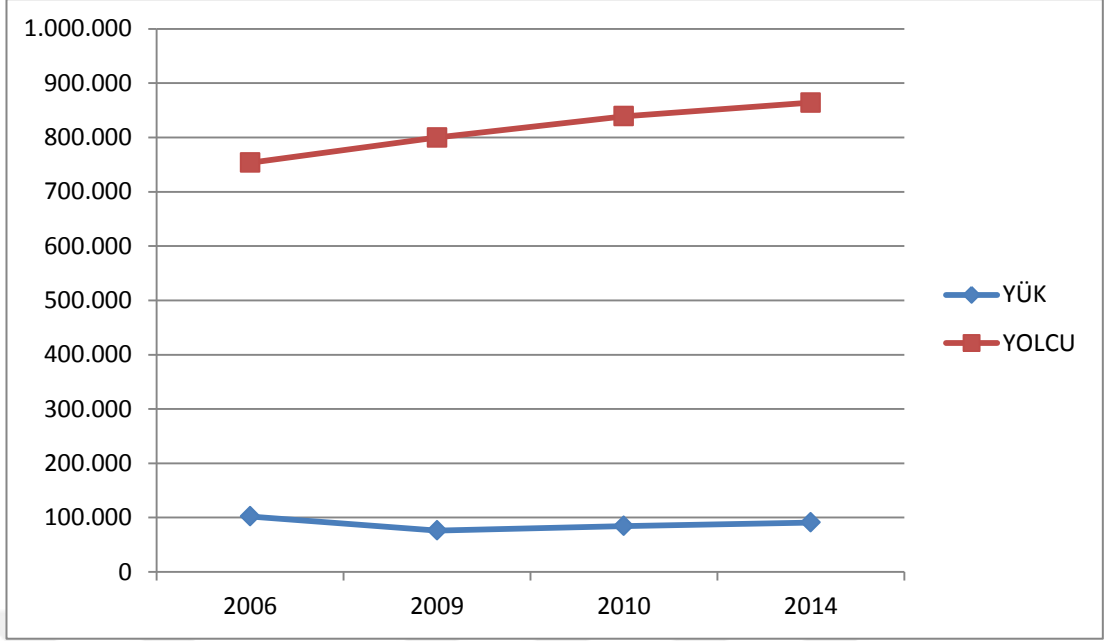
Devlet kuruluğu olarak kurulan FS SPA yasal ve yönetimsel bağımsızlığını isim hakkı kullanma sözleşmesiyle sağlamıştır. İtalya demiryollarının altyapı hizmetlerini ve tren işletmeciliğini halen yapmaktadır.(Çevrimiçi, <http://www.rfi.it/rfi-en>, 17.10.2016)



Şekil 19. İtalya Demiryolları Hat Uzunluğu (km)

Kaynak: EUROSTAT, (Erişim Tarihi:16.10.2016)

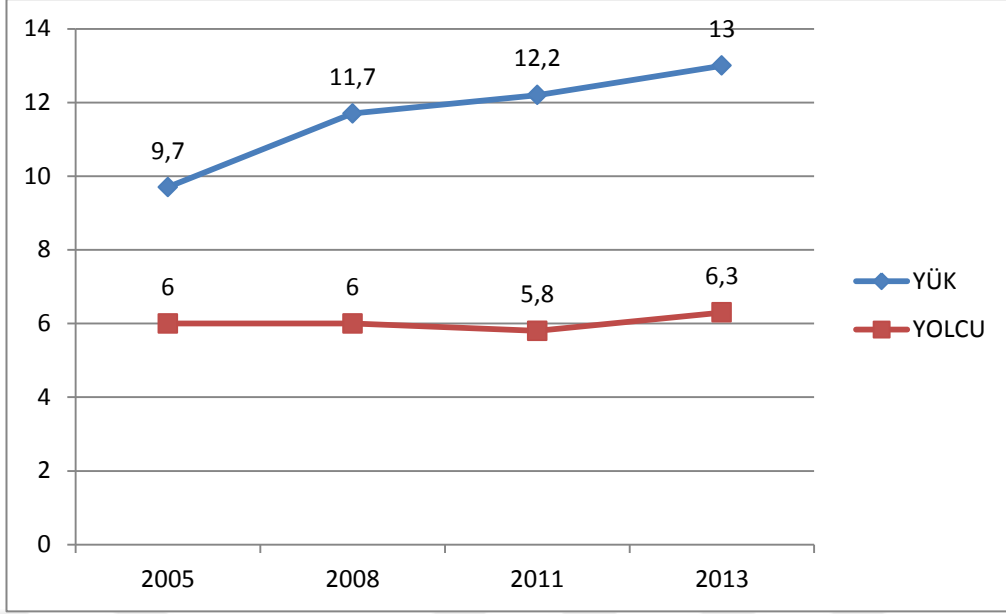
1990'ların başında İtalyan Demiryolları çift yapılı bir kamu tekeliydi. Hem demiryolları ve taşımacılık hizmetlerinin tedarikinde hem de çok sayıdaki taşınmaz mal talebinde tekeldiler. Dolayısıyla iki bakış açısına göre tekeller şu şekilde alışıldan farklıydı: herhangi bir tekel kuruluş sahip olduğu gücü rekabetçi bir pazarda kullanarak, kendi avantajına kullanmaya çalışır.



Şekil 20. İtalya demiryolu yük ve yolcu taşımacılığı miktarı

Kaynak: EUROSTAT,(Erişim Tarihi:16.10.2016)

Güçlü bir düzenleyici olmadığı sürece tekel durumundaki kuruluş bunu başarılı bir şekilde yapar. Bu bakımdan İtalyan Demiryolları benzeri olmayan bir tavır sergilemiştir: İtalyan Demiryolları sistematik olarak pazar değerinin altında satış yapmış ama anormal derecede yüksek fiyatlardan almıştır. Ferrovie dello Stato'nun (FS) kamusal niteliği ile daha da büyüyen bu genel anlayış, demiryollarının düşük fiyatlardan hizmet verip yüksek fiyatlardan alış yapmasından (iş gücü, altyapı ve ikmal maddeleri vb.) doğan sübvansiyonlar ile rolünün İtalyan toplumu tarafından üstü kapalı da olsa geniş çaplı biçimde anlaşılabilmesini sağlamıştır. Bu yüzden demiryolları korunan aynı zamanda "korumacı" bir sektör olmuştur. (CER, 2011: 76)



Şekil 21. İtalya demiryolu ile yük ve yolcu taşımacılığının payı (%)

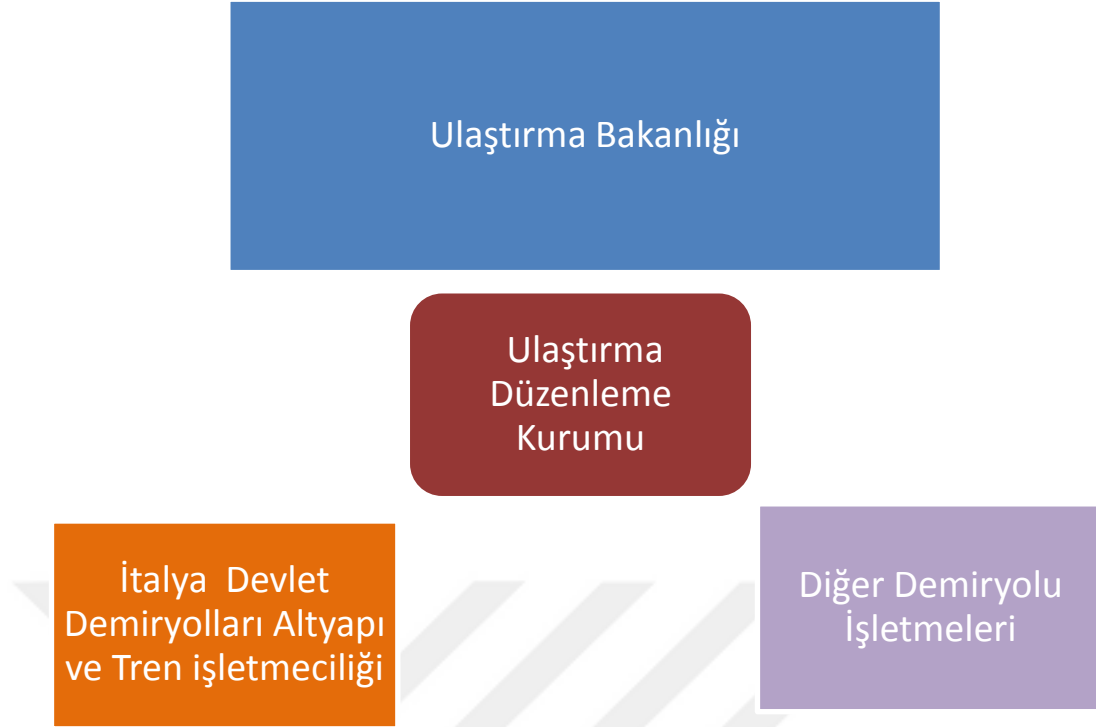
Kaynak: EUROSTAT, (Erişim Tarihi:16.10.2016)

Pazarın serbestleşmesi ile birlikte FS (İtalya Demiryolu Kuruluşu) birbirine bağlı iki amaçla yeniden yapılandırılmıştır(Bergotto, 2016; 8):

- Altyapı kuruluşu için sağlam bir mali ve ekonomik temel sağlamak ve kamu hizmeti yükümlülükleri ile gerekçe gösterilmedikçe Trenitalia'ya verilen sübvansiyonları kaldırmak amacıyla AB kurallarına uyma ihtiyacı
- Yükümlü altyapı işleticisinden bağımsız olan bir kuruluşla rekabet açısından en önemli görevlerin verilmesi amaçları bulunmaktadır.

Aşağıda belirtildiği gibi Avrupa normlarının gerektirdiği düzenleyici bir organ da oluşturulmuştur. Başbakanın talimatı ile FS'nin yeniden örgütlenmesi için, aşağıda belirtilenleri zorunlu kılmıştır;

- Altyapı yöneticisinin (RFI) Trenitalia'dan şirket olarak ayrılması,
- Trenitalia'nın faaliyetlerinin dört birime bölünmesi: uzun ve orta mesafeli yolcular, yük, yerel ve bölgesel taşımacılık ve teknoloji, çeken ve çekilen araç için bir birim oluşturulması
- Ekonomik büyüme amaçlarının ve Avrupa seviyesindeki kalite standartlarının gerçekleştirilmesi,
- Tren trafiğini artırmak için güçlü bir çaba.



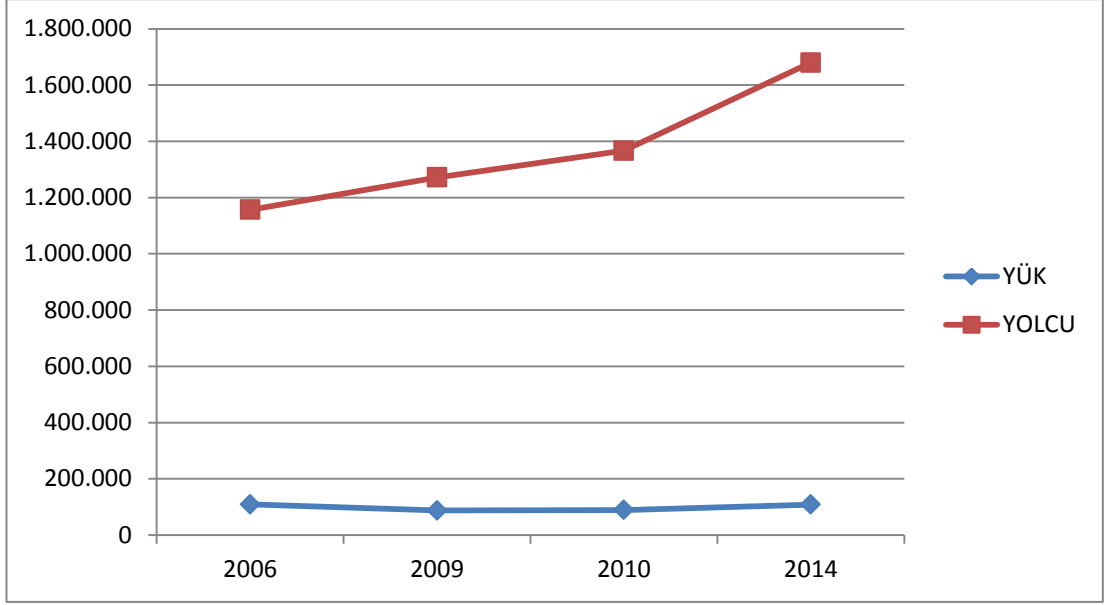
Şekil 22. İtalya demiryolları idari yapılanması

Kaynak: <http://www.autorita-trasporti.it/inglese/> (Erişim Tarihi:18.10.2016)

2.2.4.İngiltere

1990 yılında İngiltere Devlet Demiryolları yük birimi, yolcu birimi ve altyapı birimi olarak özelleşerek ayrı şirketlere ayrılmıştır. İngiltere'nin demiryollarında yeniden yapılanmaya geçişi 1994 yılında altyapı tesislerinin büyük bir bölümünü Railtrack firmasına devretmesiyle başlamıştır. (Çevrimiçi), <http://www.nationalrail.co.uk/>, 20.10.2016

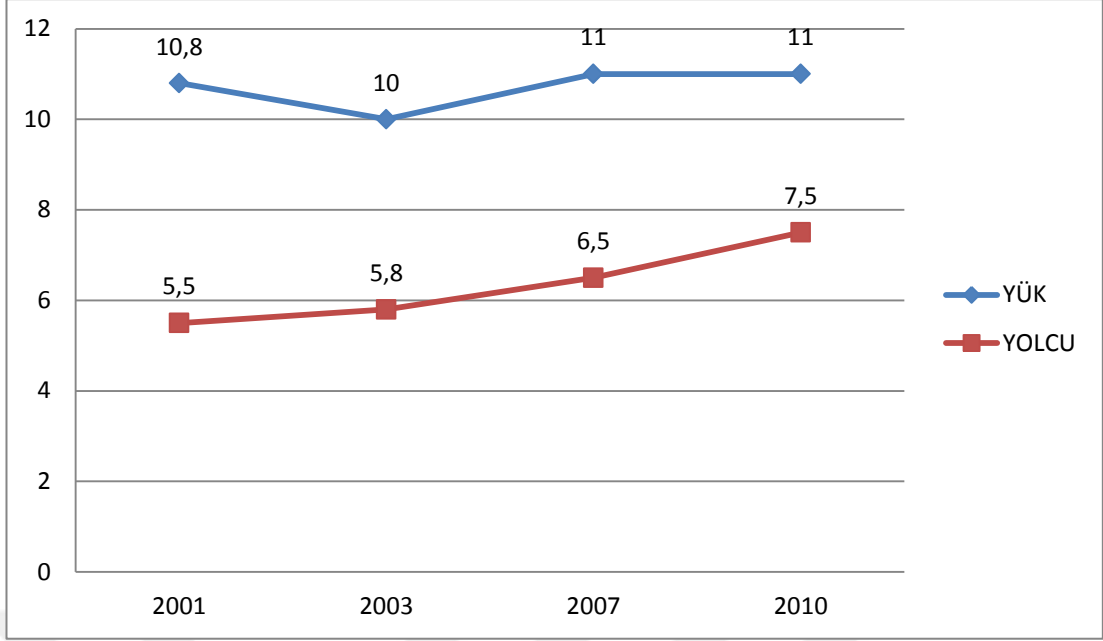
Grafikte de görüldüğü gibi 1990 sonrasındaki yük ve yolcu taşımacılığındaki düşüş 1990'lardaki ekonomik durgunluğa bağlı olarak gerçekleştiği ifade edilmektedir.



Şekil 23. İngiltere demiryolu yük ve yolcu taşımacılığı miktarı

Kaynak: EUROSTAT, (Erişim Tarihi:18.10.2016)

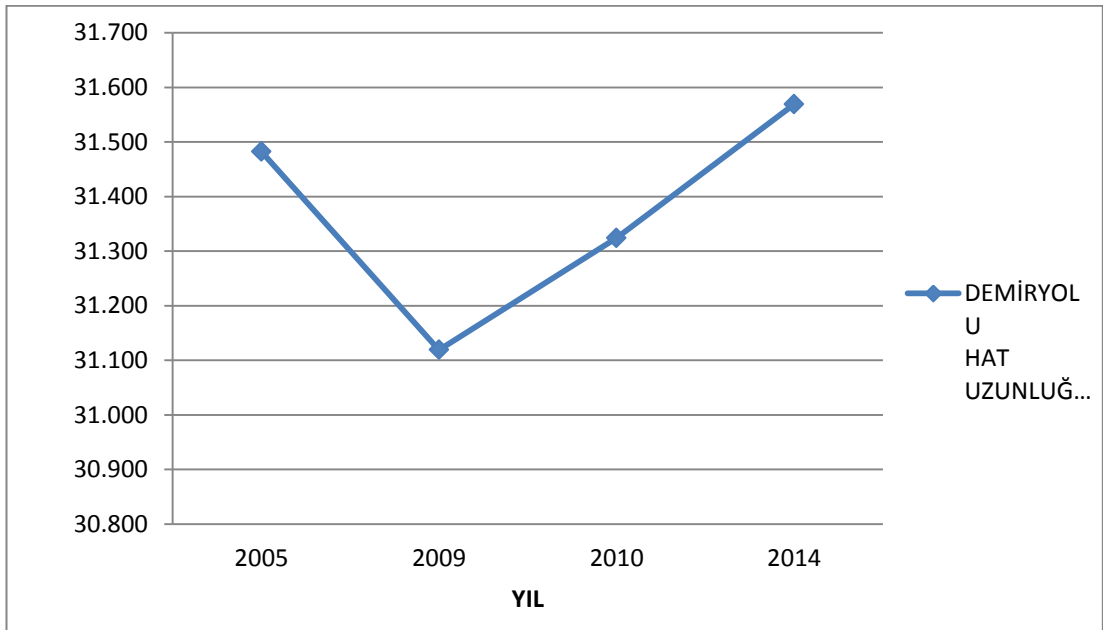
İngiliz Demiryolları'ndan ayrılan Railtrack şirketi altyapı yönetiminden sorumlu olan özel şirkettir. Railtrack şirketi 2000 yılında iflas etmesinin ardından 2002 yılında altyapı ve bakım onarım birimleri Network Rail şirketine devredilmiştir. İngiliz demiryolları Avrupa demiryolları serbestleşme indeksine göre en ileri seviyede serbestleşen ikinci demiryolu pazarı olmuştur. Bu sonuç demiryolu pazarını hem iç pazarda hem dış pazarda ilk önce rekabete açan demiryolu kuruluşuna şaşırtıcı olmamıştır. Ancak, hem yolcu taşımacılığı hem de yük taşımacılığı serbestleşme sonrasında izlenmeye devam edilmektedir. (Pham, 2013: 25)



Şekil 24. İngiltere demiryolu ile yük ve yolcu taşımacılığının payı (%)

Kaynak: EUROSTAT, (Erişim Tarihi:18.10.2016)

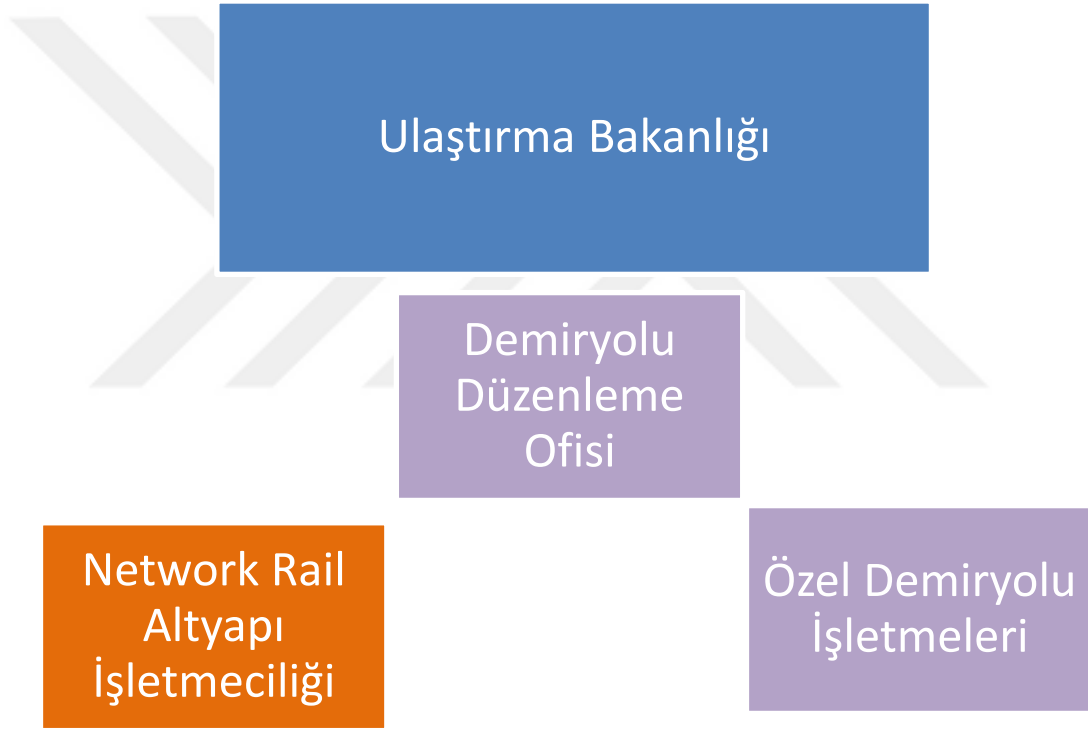
Demiryolu ile yolcu taşımacılığının pazar payı yükselirken, yük taşımacılığının payı ise sürekli yükselme eğiliminde değildir. İngiliz demiryollarında hizmet veren 24 demiryolu yolcu taşımacılığı şirketi mevcuttur. Yük taşımacılığında ise yarısından fazlasını DB Schenkere ait ve geri kalanları ise muhtelif firmalara ait olan 26 lisanslı demiryolu yük taşımacılığı şirketi mevcuttur. (Çevrimiçi) <http://www.nationalrail.co.uk/56906.aspx>,24.11.2016)



Şekil 25.İngiltere demiryolu hat uzunluğu (km)

Kaynak: EUROSTAT, (Erişim Tarihi:18.10.2016)

Serbestleşen pazardaki en önemli konulardan olan ayrımcılık yapmama ilkesi, demiryolu taşımacılığı yapan işletmeler için taşımacılık performansının artırılması ve yeniden yapılandırılmanın verimliliğini kuşkusuz artıracaktır. İngiltere’de emniyetten sorumlu birim Demiryolu Düzenleme Birimi’dir. (ORR) Demiryolu Düzenleme Birimi ayrıca taşımacılık lisansları, emniyet sertifikalandırmaları, çeken ve çekilen araçların onaylanması, altyapı erişim ücretlendirmeleri ve kapasite tahsisi gibi konulardan sorumludur. (Çevrimiçi) <http://www.nationalrail.co.uk/56906.aspx>, 24.11.2016)



Şekil 26. İngiltere demiryolları idari yapılanması

Kaynak: <http://orr.gov.uk/> (Erişim Tarihi:18.10.2016)

2.3.AVRUPA DEMİRYOLLARINDA KURUMLAR ARASI YAPISAL VE EKONOMİK İLİŞKİLER

Avrupa demiryollarının büyük bir kısmı devlete ait olarak faaliyetlerine devam etmektedir. Altyapı mülkiyeti(hatlar, istasyonlar, depolar) altyapı yöneticisi olarak

devlete aittir. RFF (Fransa) ve ADIF (İspanya) ayrı bir devlet kuruluşu iken, RFI (İtalya) ve DB NETZ (Almanya) aynı kuruma ait devlet kuruluşudur. Bu dört ülkenin demiryolu işletmeciliğinde ise hâlihazırda işletmecilik yapan şirketler pazarın en büyük oyuncularındır ve bu kuruluşlarda devlete aittir. Özel demiryolu şirketleri pazara yavaş yavaş girmektedir. Almanya ve İtalya’da altyapı yönetimi ve demiryolu işletmeciliği AB müktesebatına uygundur. Ama altyapı yönetimi ve tren şirketlerinin aynı kuruma bağlı olması ayrımcılığın ortadan kaldırmasını oldukça güçleştirmektedir.(Karamanoğlu, 2002: 14)

İtalya’da FS Holding’in (altyapı işletmesi) mülkiyeti Ekonomi Bakanlığı’na aitken, sözleşme ve düzenleme konularında Ulaştırma bakanlığının sorumluluğundadır. Almanya’da DB AG Holding Devlet tarafından kontrol edilmektedir. İspanya’da ise demiryolu düzenlemeleri ve diğer tüm demiryolu konuları İmar Bakanlığı tarafından yürütülmektedir. Fransa ise bu ülkeler arasındaki tek farklı olanıdır. RFF (Altyapı) ve SNCF (işletmecilik) kuruluşları tamamen birbirinden bağımsız ve aynı kuruma ait değildir. Ancak bu farklılık bazı güçlükleri de beraberinde getirmektedir: altyapı erişim ücretleri, tren çizgi tahsisi ve bakım yönetimi. Devlet mülkiyetinde olan demiryolu kuruluşları devletten veya bölgesel idarelerden birçok farklı şekillerde önemli miktarlarda mali yardım almaktadırlar. Bu mali destekler, altyapı, çeken çekilen araçlar veya kamu hizmeti yardımları adıyla gerçekleşmektedir (Tomita, 2012: 8).

2.3.1.Pazar Erişim Koşulları

Yeni işletmecilerin demiryolu ağına erişim koşulları tüm ülkelerde AB mevzuatına uygun olması gerekmektedir. Bu mevzuatların amacı da tüm lisanslı işletmecilerin tam ve açık erişime ulaşabilmeleridir. Tüm bu ortak yasal mevzuatlara rağmen ülkelerin uyguladıkları düzenleme yönetmelikleri birbirinden farklılıklar göstermektedir. Lisanslama koşullarını, işletmecilik yapabilmek için yerine getirilmesi zorunlu olan gerekli şartlar olarak tanımlayabiliriz. Lisans koşulları tüm ülkelerde farklılık göstermekle birlikte, genellikle çalışanların sertifikalanması, teknolojik donanımlar, yeni girişimlerin mali/hukuki yapıları gibi ortak hususları içermektedir.

Pazarda var olan şirketlerin çok sayıdaki demiryolu araçları ile pazara yeni giren küçük ölçekli şirketler arasında adaletsizlik söz konusu olabilir. Mevcut şirket çok sayıdaki araçlarının gerekli lisanslama koşullarını sağlayabilirse pazardaki rekabette çok önde yer alabilir. Bu durumda küçük ölçekli şirketlerin pazarda rekabeti imkânsız hale gelebilir veya önemsiz, karlılığı düşük noktalar arasında taşımacılığa itilebilir. Bu ihtimalin tam tersi de olabilir şöyle ki; pazardaki mevcut şirketlerin araçları yıl/model olarak eski ise ve lisanslama da ki şartları sağlayamayacak durumdaki araçlarının fazla olması mali açıdan büyük sorunlar teşkil edecektir. Ya elindeki araçlarla serbest pazarlara giremeyecek pazar payını kaptıracak, ya da bu eski araçları elinden çıkararak yeni, sertifikalanabilir araçlar alma yoluna giderek ekonomik olarak zorlanacaktır. Bu senaryoda ise küçük firmalar pazara daha sıkı tutunabileceklerdir (Karamanoğlu, 2002: 28).

	İtalya	Fransa	Almanya	İspanya
Hat ve işletme	RFI, erişime açık	RFF, erişime açık	DB Netz, erişime açık	ADIF, erişime açık
İstasyonlar	RFI, erişime açık	Teknik kısım: erişime açık Ticari kısım: SNCF'ye ait	DB Station und Service: erişime açık	ADIF, erişime açık
Yük Terminalleri	RFI, erişime açık	İşletmelere kiralık	Çoğunluk DB Netz'e ait. Birkaçı özel şirketlere ait	ADIF, erişime açık
Bakım Birimleri	RFI, erişime açık	Hafif Bakım birimleri SNCFY'ye ait önemli birimler rekabete açık	DB Netz ve özel şirketlere açık	RENFE, erişime açık değil
Tren Ambarları	RFI, erişime açık	SNCF, Açık değil	DB Services, Erişime açık	ADIF, erişime açık

Şekil 27. Mülkiyet ve sabit varlıklara erişim durumları

Kaynak: Beria,2012:115

2.3.2.Lisanslı İşletmecilik ve Pazar Payları

Demiryolu pazarının serbestleşmesinden birkaç yıl sonra pazardaki oyuncuların sayısı ve Pazar payları ölçülebilmektedir. Ancak rakip oyuncuların olmaması serbestleşme olmadığı anlamına gelmemektedir. Eğer bir pazar gerçekten yasal olarak rekabete açıksa ve bu pazara erişimde herhangi bir bariyer söz konusu değilse en azından birkaç yeni firma giriş yapacaktır. Fransa ve İspanya’da ulusal yolcu pazarı tekeli bir anlayışla yönetildiği için gerçek rekabet söz konusu olmamaktadır. 2010 yılından beri AB mevzuatı gereğince uluslararası yolcu pazarı açıktır. Almanya’ da ise pazar daha açık olduğundan hem ulusal hem de uluslararası yolcu pazarında rakipler mevcuttur. Kimin rakip olduğu konusu ise pazardaki oyuncuların giriş şekline göre değişiklik göstermektedir. Yaygın olan yöntemlerden biri mali yönden güçlü olan yabancı şirketler diğer ülkedeki pazara girişte, ülkede mevcut olan şirketi satın alarak giriş yapmaktadırlar. Fransa ve Alman Demiryolları İspanya’da DB Schenker ve SNCF firmalarıyla 2008’den beri TRANSFESA’nın büyük çoğunluğuna sahip olarak işletmecilik yapmaktadırlar (Beria, 2012: 118).

2.3.3.Çizgi Tahsisi ve Tren İzin Ücretlendirmeleri

Çizgi tahsisini bir demiryolu aracının iki nokta arasında işletilebilme zamanının daha önceden belirlenmesi ve söz konusu trene tahsis edilmesi olarak tanımlayabiliriz. Ülkelerin demiryolu çizgi tahsisleriyle ilgili olarak genel bir kuralı veya yönetmeliği mevcut değildir. Aslında bu belirsizlikler pazardaki daha önceden var olan oyuncuların kazanılmış hakları olarak ayrımcılığa sebep olabilecektir. Şöyle ki; yeni bir işletmeci şirket, yoğun bir istasyonda günün belirli bir vaktinde çizgi hakkı isteyebilecek ve bu zaman dilimi pazarda daha önce var olan şirket tarafından zaten kullanılmakta olacaktır. Bu tür problemler küçük işletmeler için işletmecilik yapılan hatların kısalığı ve Pazar payının çok düşük olması gibi sebeplerden şu anda tehlike oluşturmasa da, uzun mesafeli hızlı tren taşımacılığında şebekeye girişte büyük bir engel olacaktır.

AB mevzuatı 2001/4 te Avrupa ülkelerinde uygulanacak hat erişim ücretlerine dair ortak bir ücret tarifesi belirtilmemiştir. Aksine, söz konusu yönetmelikte maliyet ve yoğunluğa göre her ülkenin kendi durumuna göre hat erişim ücretlendirmelerini

belirlenmesi uygun görülmüştür. Ülkelerin altyapı yatırımlarının farklı boyutlarda mali tutarlarla desteklenmesi ve maliyetlerinin birbirinden farklı olmalarından dolayı ortak bir ücretlendirmeden günümüzde de bahsedilememektedir.

2.4.TÜRKİYEDE DEMİRYOLU LOJİSTİĞİ AB UYUM ÇALIŞMALARI

2.4.1.Türkiye’de liberal ekonomiye geçiş

1980’li yıllarda Türkiye’nin izlediği iktisat politikası artık sermaye birikim yöntemi ile örtüşemez hale gelmiş, birikim tarzının tıkanması sebebiyle sermaye açısından zamanını doldurmuştur. Bu sebeple yeni bir yol arayışına gerek vardı. Bu arayışlar IMF ve Dünya Bankası gibi kuruluşların istikrar programları önerileriyle belirlenecekti. Ancak demokratik bir ortamda bu engellerin kaldırılması gibi radikal kararların alınması imkânsız olduğundan 12 Eylül askeri darbesinin hemen ardından 24 Ocak kararları ile ekonomik alana müdahale edilmiştir.24 Ocak 1980 Kararları ile iç talep azaltılarak ihracatı artırmak vasıtasıyla ekonomide serbestleşmeyi sağlayıp, ekonominin dışa açılması amaçlanmıştır.

Bu kararların temel unsurları şu şekilde sıralanabilir (Çavdar, 2004: 138);

- İthalat serbestleştirilerek teşvik edilmiştir.
- Ekonomide devletin ağırlığı azaltılmıştır.
- KİT'lerin temel mal ve hizmetlerinin kapsamı daraltılarak bazı temel mallara uygulanan sübvansiyonlar kaldırılmıştır.
- Yabancı sermaye girişini özendirmek için mevzuatta değişiklikler yapılmış ve yabancı Bankaların Türkiye’de şube açmalarına olanak tanınmıştır.
- Kalkınmada sanayileşme yerini ihracata dayalı kalkınmaya bıraktığı için ihracatı özendirici; İhracat kredileri, gümrük muafiyeti gibi tedbirler alınmıştır.
- Devletin ekonomideki payı azaltılacak. Özel sektör ön plana çıkarılacak.

24 Ocak kararlarının ardından diğer kararname ve yönetmeliklerle yabancı yatırımcılara ilişkin yeni düzenlemeler yapılmıştır. Bu kararlarla yerli ve yabancı

firmaların ortaklık kurmaları kolay hale getirilmiştir. Tüm bu gerçekleşen gelişmelerin ardından Türkiye ekonomisi serbest pazar koşullarında özel girişimciliğe dayalı kalkınmaya geçiş yapmıştır.

2.4.2. Türkiye'nin Hizmet Ticareti Genel Anlaşması'na (GATS) Üyeliği

Dünya Ticaret Örgütü (DTÖ) Hizmet Ticareti Genel Anlaşması (GATS), uluslararası hizmet ticaretine ilişkin temel kavram, kural ve ilkeleri ortaya koyan ilk çok taraflı anlaşmadır (Çevrimiçi) (<http://www.ekonomi.gov.tr>, Erişim: 14.10.2016).

GATS ile hizmet sağlayıcılarının tüm DTÖ üyelerinin hizmet sağlayıcılarına eşit şartlar sunulacak; yerli ve yabancı hizmet sağlayıcıları arasında ayrımcı muamele yapılmayacak biçimde gerçekleştirilmesi ilke olarak kabul edilmektedir. GATS Anlaşmasında şu madde ile tüm kamu kurumlarının yeniden yapılandırılması öngörülmektedir: Serbestleşme süreci üye ülkelerin gelişmişlik düzeylerine göre gerçekleştirilecektir. Gelişme yolundaki üye ülkeler için daha az sektör açılışı, daha az işlemin serbestleştirilmesi, pazara girişin gelişmişlik düzeyleriyle orantılı olarak artan bir şekilde genişletilmesi ve pazara girişi yabancı hizmet sunucularına elverişli hale getirirken uygun esneklik sağlanacaktır (GATS: 4).

Diğer yandan ulaştırma sektöründe giderek artan rekabet koşullarında pazar payının ihtiyaçlarını karşılayamayan demiryolları için, bozulan finansal yapısını düzeltmek, etkin ve ticarî anlamda hizmet vermesini sağlamak üzere birçok çalışma yürütülmüştür. Bu çalışmalardan ilki, yeniden yapılanma çalışmaları için Dünya Bankası aracılığıyla Japon Hükümeti'nin 1.000.000\$'lık hibesi ile 1995 yılında başlanmış ve 1996 yılında tamamlanmıştır. (TBMM, 1998).

Bu çalışmalar da özellikle:

- Çalışma amacı doğrultusunda iş stratejisi ve akışına uygun bir yönetim ve örgütlenme yapısı geliştirmek
- Ulaştırma sektöründe demiryollarının rolünü yeniden tanımlayacak bir demiryolu kanunu çıkarmak,
- Özel sektör katılımını sağlamak, gibi hedefler amaçlanmaktadır.

1998 yılında da demiryollarının yeniden yapılandırılmasına dair çalışmaların yapıldığını görebilmekteyiz. Bu çalışmaların amacı, TCDD İşletmesi için uygulanabilir bir yeniden yapılanma stratejisi belirleyerek, bu strateji doğrultusunda gerekli organizasyon, yönetim, personel pazarlama, malî ve hukukî düzenlemelerin belirlemektir.

Söz konusu çalışmaların ana hedefleri ise;

- a. Ulaştırma sektöründe demiryollarının konumunu yeniden tanımlamak,
- b. Demiryollarının ticarî şartlarda hizmet vermesini mümkün kılacak bir politika ve yasal çerçeve tanımlamak,
- c. Hükümet ile TCDD arasındaki ilişkiyi açıklığa kavuşturmak ve biçimlendirmek,
- d. Demiryollarında maliyet etkin işletmecilik yapmasına imkân veren bir organizasyon planı çizmek olarak belirlenmiştir.

Bu çalışma kapsamında demiryollarının statüsünü ve kamu ile olan bağlantısının tekrardan tanımlamayı amaçlayan "Demiryolu Kanun Taslağı" hazırlanarak ilgili Bakanlık ve Kuruluşların görüşleri alınmış ve taslak kanun üzerinde çalışmalar yürütülmüştür (TBMM, 1998).

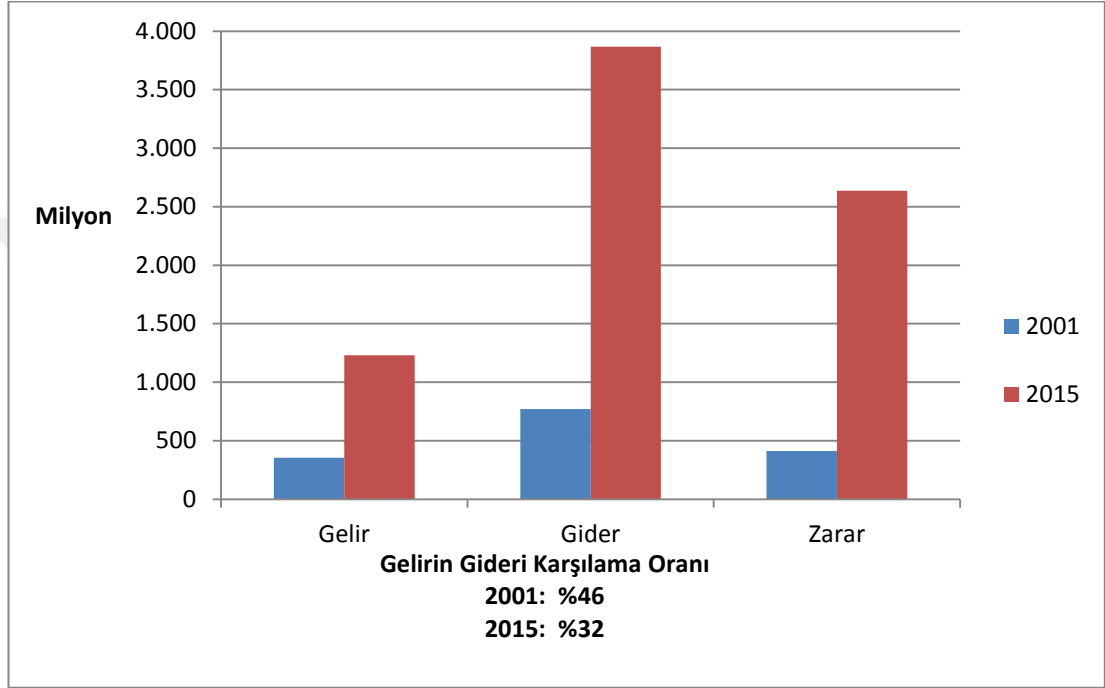
Türkiye’de demiryolu sektörünü reform ihtiyacını doğuran etkenler, dünyadaki demiryollarında gelişen yeniliklere paralellik göstermektedir. 19. yüzyıl sonlarındaki teknoloji ile inşa edilen demiryolu ağlarının geometrik ve fiziki standartlarının düşük olması ve tek hat işletmeciliği, modern demiryolu işletmeciliğinin ilerlemesine izin vermemekte ve ülke potansiyeline ve nüfus yoğunluğuna göre yeterli hizmet üretilmemektedir (Karamanoğlu, 2012: 14).

1960 sonrası planlı kalkınma döneminde, toplumsal ve ekonomik ihtiyaçlar doğrultusunda lojistik faaliyetleri gerçekleştirmek için ulaştırma modları arasında eşit dağılımın sağlanması hedeflenmiş; ancak karayollarına yapılan yatırımlar artmaya devam etmiş ve bu hedef hiçbir plan döneminde gerçekleştirilememiştir (UBAK, 2013).

Demiryolu ulaştırması yeni demiryolu hat yapımlarına ek olarak mevcut demiryollarının modernizasyon yatırımlarının artmasına paralel olarak taşıma

sektöründe rekabetçi gücünü kaybetmiştir. Kamu hizmeti yerine getirdiği genel görüşün de etkisiyle artan maliyetleriyle paralel gelir artışı yaratamamış ve oluşan mali açığı hemen hemen tüm KİT'lerde olduğu gibi borçlanmayla kapatmak zorunda kalmıştır (Karamanoğlu, 2012: 56).

TCDD'nin 2001 ve 2015 yıllarındaki işletme faaliyetleri dolayısıyla oluşan gelir gider dengesi aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.



Şekil 28. TCDD gelir-gider dengesi

Kaynak: www.tcdd.gov.tr (Erişim Tarihi:18.11.2016)

2001 yılından 2015 yılına kadar işletme gelirleri yaklaşık üç katına çıkarken, işletme giderleri ise yaklaşık olarak beş katına çıkmıştır. Söz konusu yıllar arasında işletmecilik zararı ise yaklaşık %600 artmıştır.

2.4.3. Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye Ulusal Programı'na Dair Bakanlar Kurulu Kararı

"Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye Ulusal Programı" ile "Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye Ulusal Programının Uygulanması, Koordinasyonu ve İzlenmesine Dair Karar"ın kabulü, Bakanlar

Kurulu'nca 19 Mart 2001 tarihinde kararlaştırılmıştır. Avrupa Birliğine uyum süreci söz konusu Bakanlar Kurulu kararı ile başlamıştır. Türkiye Ulusal Programı ve bu programın izlenme ve koordine edilmesine dair yasal zemini oluşturmaktadır. Ve aynı yıl içerisinde ilk Ulusal Program açıklanmıştır.(Resmi Gazete, 2003, 25178)

2.4.3.1. 2001 Yılı Ulusal Programı

Türkiye'nin, 1/95 Sayılı Ortaklık Konseyi Kararı ve Avrupa Birliği Komisyonunun 4 Mart 1998 tarihinde yayımladığı “Türkiye için Avrupa Stratejisi”ndeki hedeflerle de uyumlu olarak Ulaşım Koridorlarının temel planlama platformu olan Trans-Avrupa Ulaştırma Ağı (TEN: Trans-European Transport Network)’na katılımı öngörülmektedir. Ulaştırma alanındaki AB müktesebatına uyum alanında ise, kara ve demiryolu taşımacılığındaki mevzuat uyumunun hızlandırılması ve bununla birlikte, demiryollarının yeniden yapılandırılması beklenmektedir.

Bu çerçevede:

- Ulaştırma Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında 3348 sayılı Kanunda ve Kamu İktisadi Teşekkülleri Hakkında 233 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnamede ve TCDD Ana Statüsünde değişiklik yapılarak, Demiryolları için yeni bir kurumsal yapı oluşturulacaktır (Avrupa Birliği Bakanlığı, 2001).

2.4.3.2. 2003 Yılı Ulusal Programı

Türkiye - AB Mali İşbirliği kapsamında 10 Mart 2003 tarihinde başlatılan teknik destek çalışması (rail-301202) çerçevesinde Taslak Demiryolu Kanunu ile ilgili temel AB mevzuatı arasındaki yasal farklılıkları ve Türk demir yolu sisteminin alt yapı ihtiyaçları hususlarını tanımlamak amacıyla bir analiz çalışması yapılmıştır.

Yapılan analiz çalışmalarının sonuçları göz önüne alınarak;

- Taslak Demiryolu Kanununu AB mevzuatına uyumlu hale getirmek için yasal önlemler,
- Kanunun etkin bir şekilde uygulanması için gerekli yönetsel ve yapısal iyileştirmeler,
- Bir ön maliyet tahmini ile gerekli alt yapısal iyileştirmeler,

- Kombine taşıma olanaklarının uygulanması,

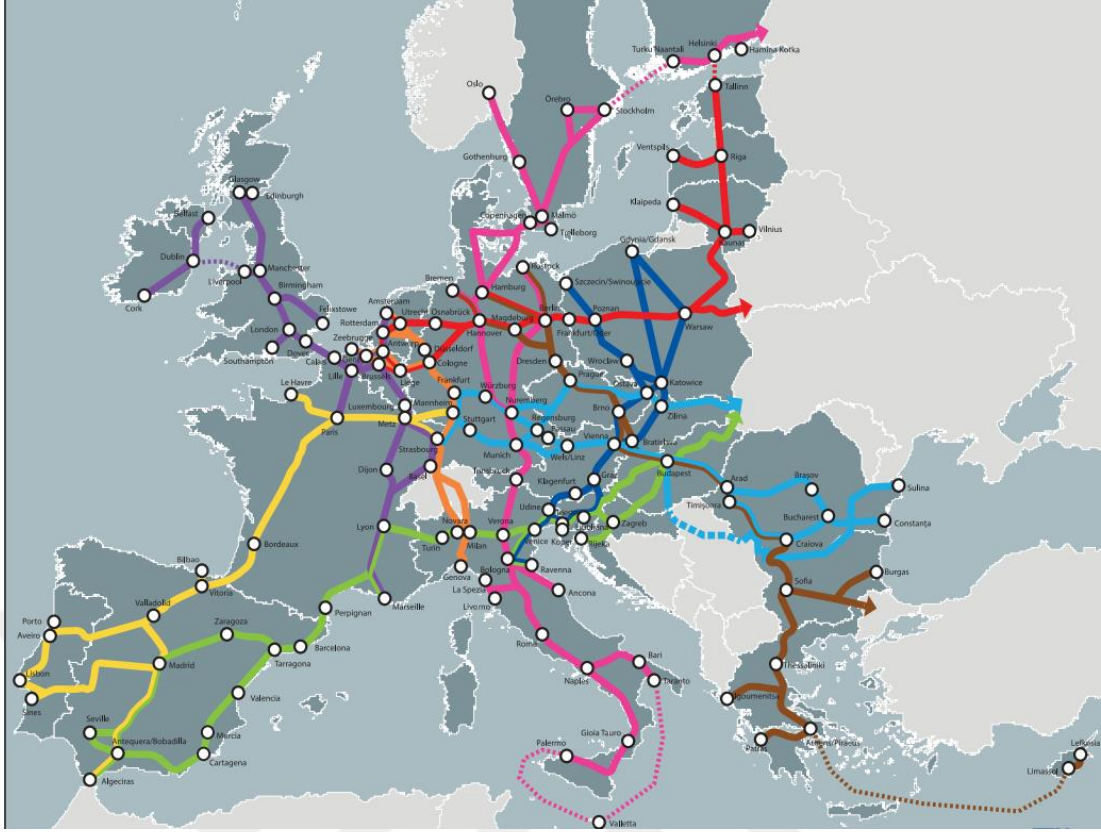
gibi hususları içeren ve 2003-2008 yıllarını kapsayan bir eylem planı hazırlanmış ve bu hususlar 15 Nisan 2003'te yapılan bir çalışma toplantısında tartışılmıştır (Çevrimiçi, www.ab.gov.tr 19.10.2016).

Yine bu Ulusal programda Trans Avrupa Şebekesinde demiryolu uyumu ile ilgili mevzuat çıkartılmıştır.

1992 yılında imzalanan Maastricht Antlaşması'nda, TEN-T kavramlarından ilk defa bahsedilmiştir. TEN (Trans-Avrupa Ağları) politikasının amacı "Ulaştırma, Enerji ve Telekomünikasyon sektörlerinde Avrupa altyapısının entegrasyonu ve karşılıklı işletilebilirliğinin sağlanması, bu çerçevede teknik standartların belirlenerek öncelikli ortak projelerin belirlenmesi ve bu projeler için mali olanakların sağlanması" olarak belirlenmiştir (Çevrimiçi, www.ab.gov.tr 20.10.2016).

2020 yılına kadar tamamlanması beklenene projede, 18 demiryolu, 3 kombine karayolu-demiryolu altyapı projesi ve 2 iç suyolu projesi bulunmaktadır (Kalkınma Bakanlığı, 2014).

30 Haziran 2006 tarihinde Trans Avrupa Ağları Faslı'nın Tanıtıcı Tarama Toplantısı, 29 Eylül 2006 tarihinde ise Ayrıntılı Tarama Toplantısı düzenlenmiştir. 27 Eylül 2007 tarihinde Dönem Başkanı Portekiz'in mektubu ile ülkemizin müzakerelere yeterince hazır olduğu ifade edilmiş ve Türkiye Trans Avrupa Ağları Faslında Müzakere Pozisyon Belgesini sunmaya davet edilmiştir. Fasıl 19 Aralık 2007 tarihinde Brüksel'de yapılan Hükümetler arası Konferans'ta müzakerelere açılmıştır (Çevrimiçi, www.ab.gov.tr 20.10.2016).



Şekil 29. Trans Avrupa Ağları (TEN) Haritası

Kaynak: <http://ec.europa.eu/transport/themes/infrastructure/ten-t-guidelines/corridors>
(Erişim Tarihi:18.11.2016)

2.4.3.4. 2008 Yılı Ulusal Programı

Türk demiryolu sektörünün kademeli olarak serbest erişime açılması amacıyla demiryolu çerçeve kanununun kabul edilmesi ve altyapı ve işletmecilik ile ilgili faaliyetlerin birbirinden ayrılmasının sağlanmasını hedefleyen ulusal program 31 Aralık 2008 tarihinde bakanlar kurulu kararıyla kabul edilmiştir.

No	Taslak Türk mevzuatı	Kapsam
1	Demiryolu Çerçeve Kanunu	Rekabete dayalı esaslar çerçevesinde kaliteli, sürekli ve emniyetli demiryolu taşımacılık hizmetinin uygun ücretle kullanıcılara sunulması
2	Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları Kanunu	Demiryolu altyapısını yönetmek ve demiryolu ile yük ve yolcu taşımacılığı hizmetleri sunmak üzere Türk Demiryolları Kuruluşunun kurulmasına ilişkin usul ve esasların düzenlenmesi

No	Taslak Türk mevzuatı	Kapsam
3	Demiryolu Taşımacılığında Rekabet Kurallarına İlişkin Düzenleme	Demiryolu taşımacılığında rekabet kurallarının düzenlenmesi
4	Demiryolu Emniyeti Yönetmeliği	Demiryolu emniyetinin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi
5	Demiryolu İşletmeciliği Lisans Yönetmeliği	Demiryolu taşımacılık hizmetlerinin güvenilirlik, mali kapasite ve yeterlilik konularında belirlenmiş olan yükümlülüklerinin demiryolu işletmeleri ve altyapı yöneticileri tarafından yerine getirilmesinin sağlanması
6	Karşılıklı İşletilebilirlik Yönetmeliği	Bu yönetmelikte yer alan şartlar ile eklerdeki hususları sağlayan karşılıklı işletilebilirlik bileşenlerinin ve alt sistemlerin piyasaya girmelerinin, hizmete alınmalarının ve işletilmelerinin sağlanması
7	Demiryolu Altyapısına Erişim Yönetmeliği	Ulusal demiryolu şebekesine dâhil demiryolu altyapısına serbest, adil ve ayrımcı olmayan erişimin sağlanması
8	Tehlikeli Maddelerin Demiryolu ile Taşınması Yönetmeliği	Tehlikeli maddelerin, can, mal, sağlık, işçi emniyeti ve çevre güvenliği dikkate alınarak demiryolu ile emniyetli bir şekilde taşınmasının sağlanması Yurt içinde ve COTIF üyesi ülkeler arasında demiryolu ile eşyaların taşınmasına ilişkin usul ve esasların belirlenmesi
9	Makinistlerin Brövelendirilmesi Yönetmeliği	Demiryolu emniyetinin geliştirilmesine yönelik olarak makinistlere lisans ve bröve verilmesi ilişkin prosedürlerin belirlenmesi
10	Yolcu Hakları Yönetmeliği	Demiryolu yolcu taşımacılığında yolcu haklarını korumak ve demiryolu taşımacılığının ulaştırma sektöründeki payını artırmak için demiryolu yolcu taşımacılığının kalite ve etkinliğin artırılması

Şekil 30. Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye Ulusal Programı

Kaynak: www.ab.gov.tr/files/UlusalProgram/UlusalProgram_2008/Tr/pdf/iv_14_tasimacilikpolitikasi.pdf (Erişim Tarihi: 18.11.2016)

2.4.4. Ulaştırma Operasyonel Programı

Gelişen ekonomik ve sosyal yaşamın ihtiyacı olan ulaştırma altyapısını, geleceğin Trans-Avrupa Ulaştırma Ağlarına (TEN-T) bağlanacak şekilde, zamanında ve güvenli bir şekilde inşa etmek ve ulaştırma modelleri arasında dengeyi sağlayabilmek amacıyla IPA fonları kullanılarak yürütülen programdır. 07 Aralık 2007 tarihinde Avrupa Komisyonu tarafından onaylanmıştır. Demiryolu altyapısının güçlendirilmesi ve TEN-T demiryolu ağları üzerinde yeni demiryolu hatları inşa edilmesi ve geliştirilmesini hedeflemekte olan programdır. Söz konusu programla; (UDHB, 2007)

- Bursa'ya yüksek hızlı bağlantı nedeniyle, Balıkesir-Kütahya (Osmaneli 'den Bozüyük'e kadar)
- Yüksek hızlı bağlantı nedeniyle (Ankara), Afyon-Konya, Polatlı-Afyon (İzmir)
- Halkalı-Edirne hızlı hattı nedeniyle Halkalı-Pehlivanköy
- Ankara-Sivas hızlı hattı nedeniyle Konya-Ulukışla
- Ankara-Sivas hızlı hattı nedeniyle Irmak-Kayaş güzergâhlarında Türk demiryolu altyapısına mali destek sağlanmaktadır.

2.4.5. Taşımacılıktan Lojistiğe Dönüşüm Programı

Taşımacılıktan Lojistiğe Dönüşüm Programı, 2013 yılında TBMM'de onaylanan Onuncu Kalkınma Planı'nda öncelikli dönüşüm programları listesinde yer almaktadır. Bu programla, Türkiye'nin ihracat, büyüme ve kalkınma amaçlarına ulaşabilmesi, son yıllarda hızlı bir gelişme gösteren lojistik sektörünün büyüme potansiyelinin artırılması ve Lojistik Performans Endeksinde ilk 15 ülke arasına girilmesi amaçlanmaktadır. Program, lojistik alanında etkin ve verimli planlama yapabilmek amacıyla mevzuat, şehirleşme, gümrük, altyapı, yurtiçi ve yurtdışı lojistik merkezler ve firmaların rekabet gücünün artırılması konuları üzerine yoğunlaşmıştır (UDHB, 2015).

Bu programla;

- Demiryolu Taşımacılık Yönetmeliği,

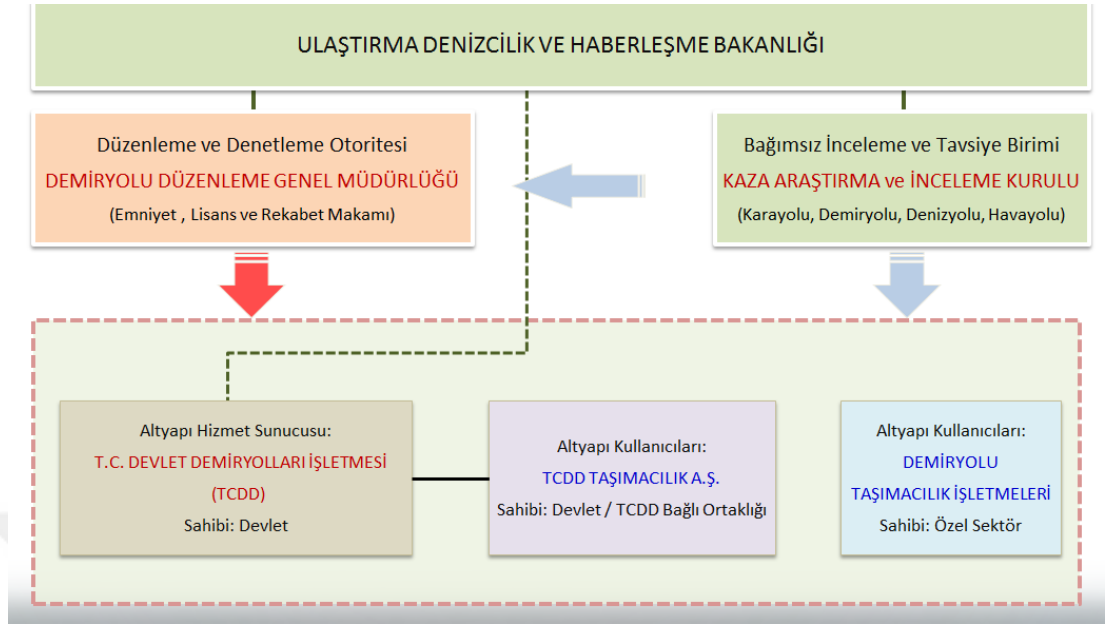
- Altyapı Erişim ve Kapasite Tahsisi Yönetmeliği,
- Demiryolu Araçlarının Tescil ve Sicili Yönetmeliği,
- Demiryolu Emniyet Yönetmeliği çıkarılacaktır.
- TCDD'nin yapılandırılması tamamlanacaktır.

2.4.6. Türkiye Demiryolu Ulaştırmasının Serbestleştirilmesi Hakkında Kanun

24 Nisan 2013 tarihinde kabul edilen 6461 sayılı Türkiye Demiryolu Ulaştırmasının Serbestleştirilmesi Hakkında Kanun 1 Mayıs 2013 te Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Söz konusu kanunun amacı (TBMM, 2013) ;

- a. Demiryoluyla yolcu ve yük taşımacılığının hizmet kalitesi açısından en uygun, etkin ve olabilecek en düşük fiyatla sunulmasını,
- b. Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları İşletmesi Genel Müdürlüğünün demiryolu altyapı işletmecisi olarak yapılandırılmasını,
- c. Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları Taşımacılık Anonim Şirketi adıyla demiryolu tren işletmecisi olarak bir şirket kurulmasını,
- d. (b) ve (c) bentlerinde belirtilen demiryolu altyapı işletmecisi ve demiryolu tren işletmecisinin hukuki ve mali yapıları, faaliyetleri ve personeline ilişkin hükümler ile ilgili diğer hususların düzenlenmesini,
- e. Kamu tüzel kişileri ile ticaret siciline kayıtlı şirketlerin demiryolu altyapısı inşa etmesini ve bu altyapının kullanılmasını,
- f. Kamu tüzel kişileri ile ticaret siciline kayıtlı şirketlerin demiryolu altyapı işletmeciliği ve demiryolu tren işletmeciliği yapabilmesini sağlamaktır.

2.5. TÜRK DEMİRYOLLARI İDARİ YAPILANMASI



Şekil 31. Türk Demiryolları idari yapılanması

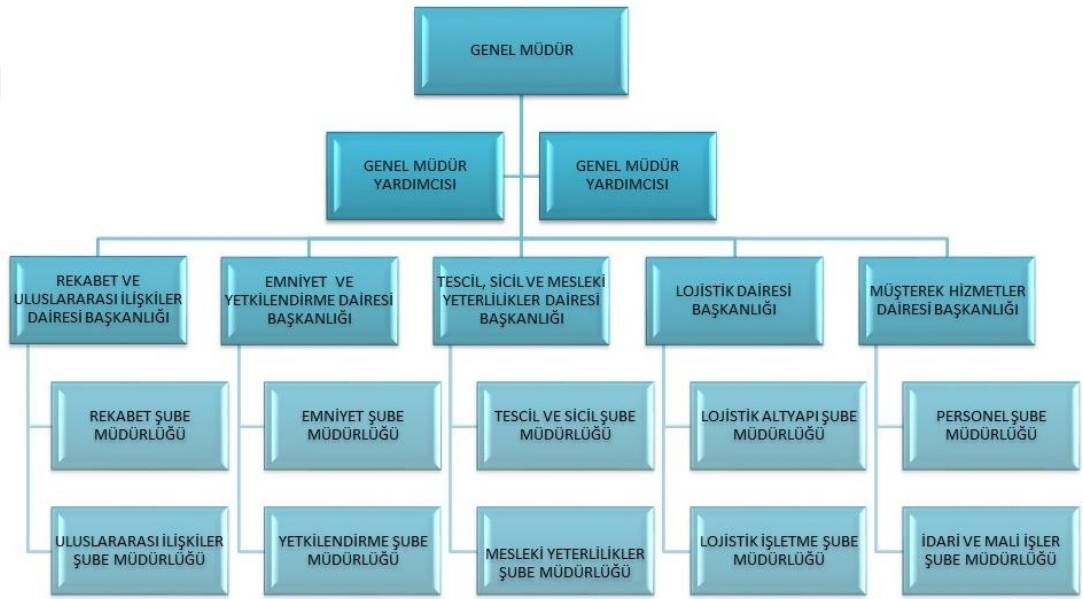
Kaynak: www.tcdd.gov.tr (çevrimiçi) 14.07.2016

2.5.1. Demiryolu Düzenleme Genel Müdürlüğü

Demiryollarının yeniden yapılandırılması kapsamında 655 sayılı KHK ile 2011 yılında kurulan, temel görevi yetkilendirmek, tescil yapmak ve denetlemek olan Genel Müdürlüğün görev detayları şu şekildedir;(TBMM, 2011)

- Demiryolu ulaştırması faaliyetlerinin kamu yararını gözeterek tarzda serbest ve adil bir rekabet ortamında yapılmasını ve bu faaliyetlerin diğer ulaştırma türleriyle birlikte ve birbirlerini tamamlayıcı olarak hizmet vermesini sağlanması.
- Demiryolu altyapı işletmecisi ve tren işletmecilerin yetkilendirilmesi ve denetlenmesi
- Her türlü çeken ve çekilen demiryolu aracının tescilinin yapılması ve sicilinin tutulması,
- Demiryolu altyapısı ve çeken ve çekilen araçların asgari emniyet sınırının belirlenmesi ve bunların denetlenmesi,
- Demiryolu ile ilgili emniyet belgelerinin verilmesi ve denetlenmesi,

- f) Demiryolu altyapısı kullanımı, tahsisi, erişimi ve ücretlendirmeye ilişkin ihtilafların çözülmesine yönelik karar alınması,
- g) Demiryolu taşımacılık faaliyetlerinde kullanılan yük, yolcu garları ve istasyonlarının asgari niteliklerini belirlenmesi ve denetlenmesi,
- h) Lojistik köy, merkez veya üslerin yer, kapasite ve benzeri niteliklerinin belirlenmesi ve ilgili kuruluşlarla koordine edilmesi,
- i) Tren işletmecilerince kullanılan her türlü çeken ve çekilen aracın asgari nitelikleri ile bunların dönemsel teknik muayenelerine ilişkin usul ve esasları belirlenmesi ve bunların denetlenmesi,



Şekil 32. DDGM Organizasyon Şeması

Kaynak: <http://www.ddgm.gov.tr/> (Erişim Tarihi:18.11.2016)

2.5.2. Kaza Araştırma ve İnceleme Kurulu

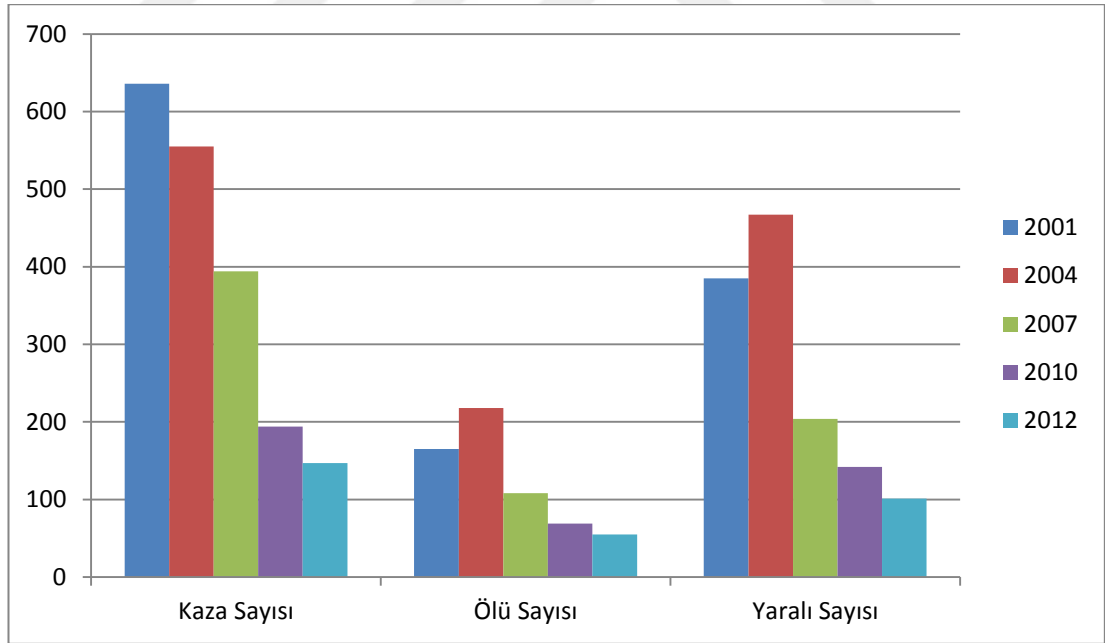
01 Kasım 2011 tarihli, 28102 sayılı Mükerrer Resmi Gazete ‘de yayımlanarak yürürlüğe giren 655 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Ulaştırma modlarında meydana gelen ciddi kazaların tek elden incelenmesi ile seyir ve can emniyetinin sağlanması amacıyla sürekli mahiyette, Kaza Araştırma ve İnceleme Kurulunun oluşturulması hükme bağlanmıştır.

Kaza Araştırma ve İnceleme Kurulu Yönetmeliği 6 Mayıs 2013 tarihli 28639 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanmış olup, buna istinaden Kurul teşekkül ettirilerek görevine başlamış bulunmaktadır.

Kurulun başlıca çalışma alanları aşağıdaki gibidir;(TBMM, 2013)

- Ulaştırma modlarında meydana gelen kazaları incelemek,
- Ulaştırma modları emniyet düzenlemeleri ve emniyet yönetimi bakımından belirgin bir etkiye sahip kaza ve olayları incelemek,
- Hazırlanan raporları gerektiğinde taraflara ve ilgili ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlara göndermek,
- Araştırma ve incelemesi yapılan kaza ve olaylar hakkında yıllık istatistikleri yayımlamak,

Kurulun görevine başlamasıyla birlikte, havayolu, denizyolu, demiryolu ve karayolu gibi ulaştırma modlarında gerçekleşen kazaların tek elden, bağımsız bir şekilde araştırılıp incelenmesi sağlanacaktır.



Şekil 33. Demiryollarında Meydana Gelen Kazalar ve Sonuçları

Kaynak:<http://www.ubak.gov.tr> (Erişim Tarihi:18.11.2016)

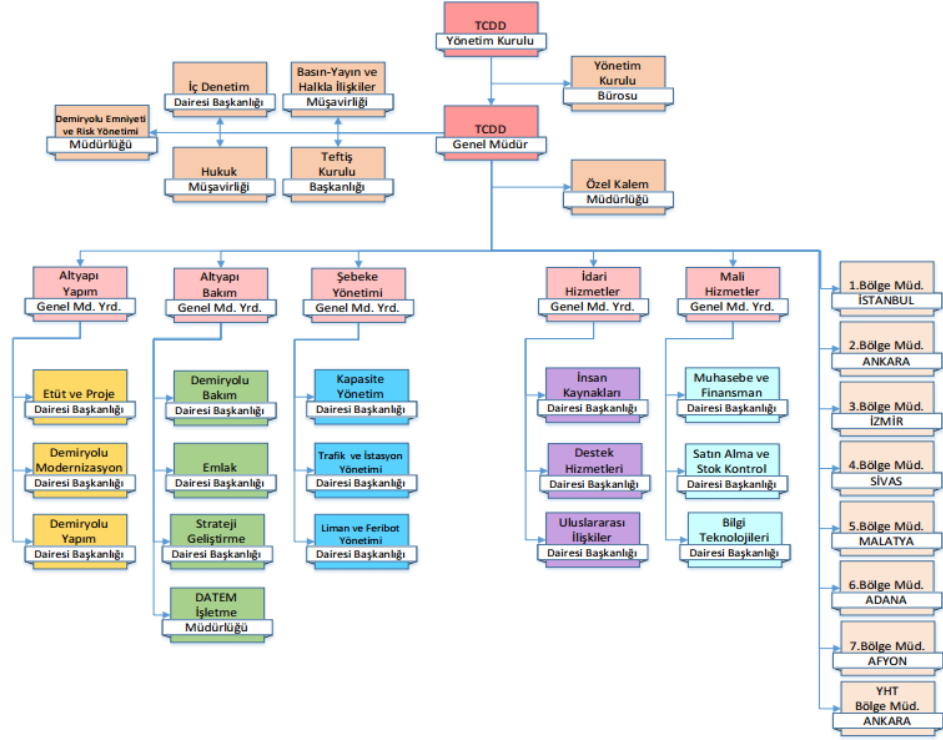
2.5.3.TCDD İşletmesi Genel Müdürlüğü

Demiryollarının yeniden yapılandırılmasının ardından TCDD'nin faaliyet alanı söz konusu kanunda aşağıdaki gibi belirlenmiştir;

TCDD, ulusal demiryolu altyapı ağı içinde yer alan ve Devletin tasarrufundaki demiryolu altyapısının kendisine devredilen kısmı üzerinde demiryolu altyapı işletmecisi olarak görev yapar.

Yukarıdaki ana görevine ek olarak diğer görevleri şunlardır;(TBMM, 2013)

- a) Ulusal demiryolu altyapı ağı üzerindeki demiryolu trafiğini tekel olarak yönetmek
- b) Tasarrufunda olan demiryolu altyapısı üzerinde verdiği trafik yönetimi ücretlerini, bütün tren işletmecileri için eşit şartlar içeren ve ayrımcılık oluşturmayan bir şekilde belirlemek, ilgili demiryolu tren işletmecilerine tahakkuk ettirmek ve tahsil etmek
- c) Tasarrufunda olmayan ulusal demiryolu altyapı ağı üzerinde verdiği trafik yönetimi ücretlerini, bütün demiryolu altyapı işletmecileri için eşit şartlar içeren ve ayrımcılık oluşturmayan bir şekilde belirlemek, ilgili demiryolu altyapı işletmecisine tahakkuk ettirmek ve tahsil etmek
- d) Tasarrufunda olan demiryolu altyapısının demiryolu trafiğiyle ilgili olmayan alanlarını işletmek, işlettirmek veya kiraya vermek
- e) Tasarrufunda olan demiryolu altyapısını iyileştirmek, yenilemek, genişletmek, bakım ve onarımını yapmak veya yaptırmak
- f) Yüksek hızlı ve hızlı tren taşımacılığı için demiryolu altyapısı yapmak veya yaptırmak
- g) Haberleşme tesisleri ve ağı kurmak, kurdurmak, geliştirmek, işletmek veya işlettirmek



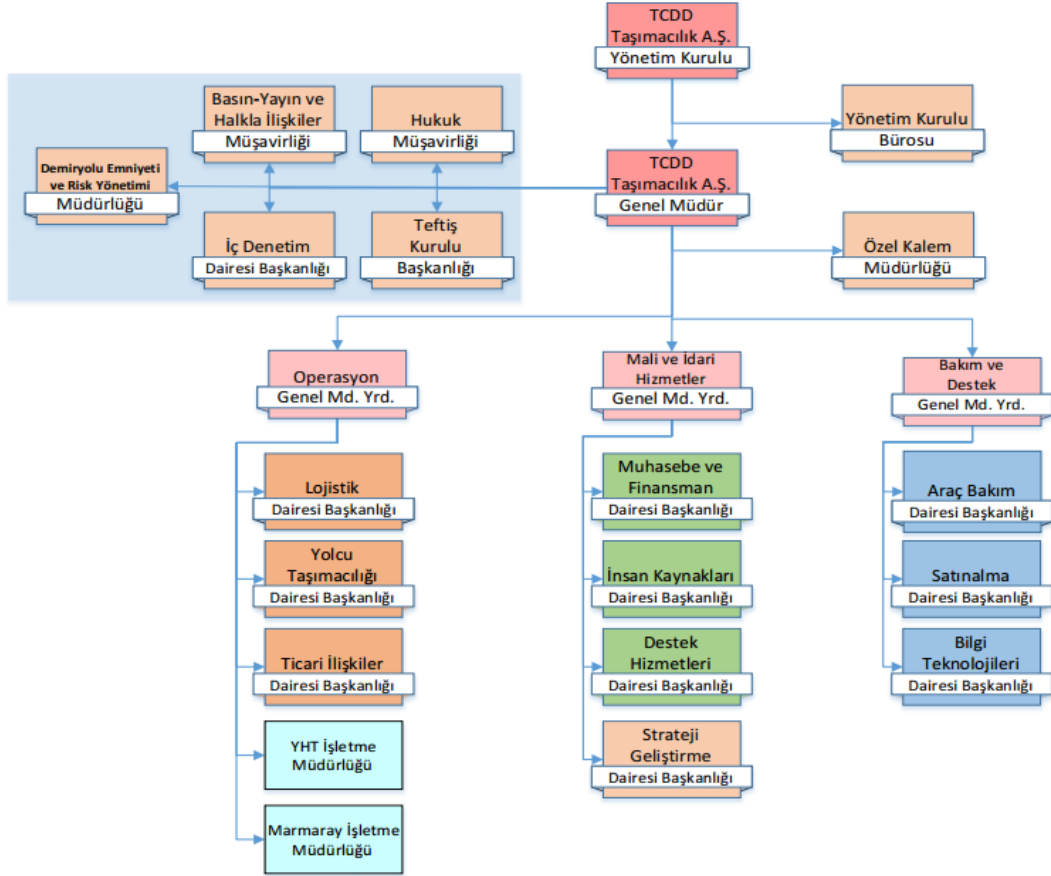
Şekil 34. TCDD Genel Müdürlüğü Organizasyon Şeması

Kaynak: <http://www.tcdd.gov.tr/> (Erişim Tarihi:18.11.2016)

2.5.4. TCDD Taşımacılık A.Ş.

Demiryollarının yeniden yapılandırılması kapsamında 1 Mayıs 2013 tarihinde yürürlüğe giren 6461 sayılı Türkiye Demiryolu Ulaştırmasının Serbestleştirilmesi Hakkında Kanun ile 2013 yılında kurulan, işletmecilik olan şirketin görev detayları şu şekildedir;

Yük, Yolcu taşımacılığı ve Liman tarifeleri ile ilgili diğer tüm hususlar ve taşımayı tamamlayıcı hizmet tariflerinde indirim, artış, değişiklik yapma, uygulama koşullarını belirleme, bu hususlarla ilgili sözleşme/protokol yapma, taşımayı tamamlayıcı yardımcı hizmetleri yerine getirmedir.



Şekil 35. TCDD Taşımacılık A.Ş. Organizasyon Şeması

Kaynak: TCDD Yük Dairesi Notları

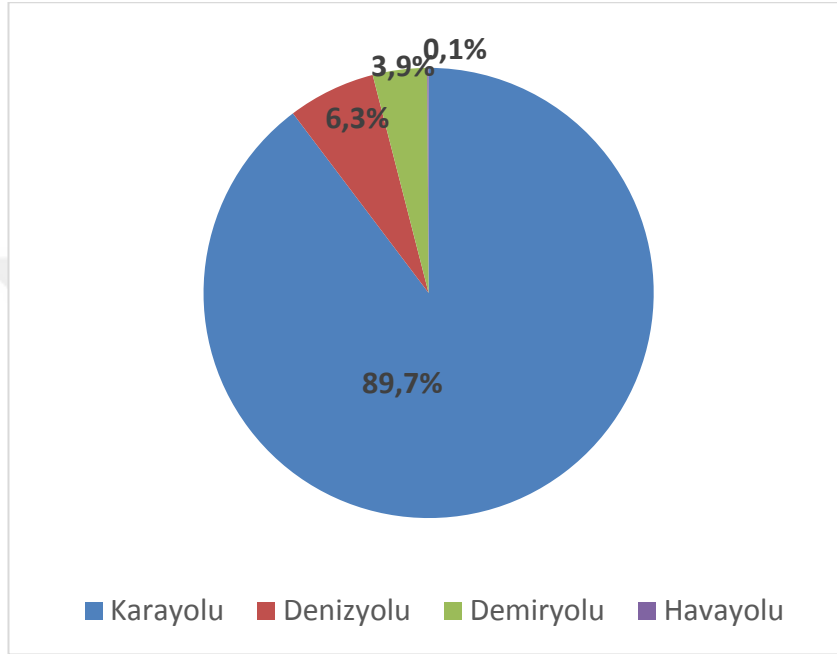
2.6.SERBESTLEŞME SONRASI DEMİRYOLU LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE BEKLENTİLER VE SORUNLAR

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.

2.6.1 Demiryolu Taşımacılığının Diğer Taşıma Modlarıyla olan rekabeti

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.



Şekil 36. Ulaşım Modları İtibariyle Yurt İçi Yük Taşımaları (2015 Yılı)

Kaynak: www.udhb.gov.tr

Taşıma modları arasında müşterilerin seçimini etkileyen faktörlerin en başında erişebilirlik, transit süre, güvenilirlik ve maliyet hususları gelmektedir (Özuysal ve Tanyel, 2012: 38).

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 güvenilirliği ön plana çıkarmaktadır. Diğer yandan yüksek kapasiteli yüklerin daha düşük maliyetlere taşınması demiryolu taşımacılığının rekabette yer almasının en büyük avantajlarından olmaktadır.

2.6.2. Demiryolu Taşımacılığındaki İç Rekabet

Demiryolu taşımacılığı hâlihazırda TCDD İşletmesi tarafından gerçekleştirildiğinden demiryolu pazarı tekel konumundadır. Herhangi bir rekabetten söz etmemiz mümkün değildir. 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 koşulların 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 (TBMM, 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.

Hat Kapasitesi; Bir hat kesiminde 24 saat içinde karşılıklı olarak çalışabilecek toplam tren sayısıdır. Demiryolu şebekesinin bazı hat kesimlerinde hat kapasitesinin doluluğu nedeniyle mevcut tren sayısının 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, TCDD hatlarının, özellikle de ana hatlarının kapasiteleri artırılmalıdır. Bu nedenle, altyapı ve kapasitenin yükseltilmesi (yeni ikinci hatlar, dingil basınçlarının 22,5 tona çıkartılması, sinyalizasyon ve elektrifikasyon yatırımları), yatırım programlarının, projelerinde belirlenen bitirme sürelerinden önce tamamlanması için "hızlandırılarak" hayata geçirilmesi gerekmektedir (DTD, 2015).

2.6.3. Demiryolu İşletme ve Pazar Bilgisi Eksikliği

Demiryolu işletmeciliği ülkemizde çok eski tarihlerden beridir yapılmakla birlikte işletmecilik eğitimleri son yıllarda üniversitelerde öğretilmeye 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.

2.6.4. 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 sayıdaki araç siparişlerini yetiştirmesi uzun süreler alacaktır.

Ülkemizde TCDD bağlı ortaklıklarından TÜDEMSAŞ 2015 yılı vagon üretimi 590 adet, TÜVESAŞ 75 adet, TÜLOMSAŞ ise 55 adet vagon üretimi gerçekleştirmiş olup toplamda 720 adet vagon üretimi gerçekleşmiştir. (www.tcdd.gov.tr Çevrimiçi 16.07.2016)

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 lokomotifine 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 toplam 20000 civarı 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.

2.6.5.Yasal belirsizlikler

Demiryolu Ulaştırmasının Serbestleştirilmesi Kapsamındaki Yönetmeliklerle Kombine Taşımacılık ve Tehlikeli Eşyaların Demiryolu ile Taşınması hakkındaki Yönetmelikler, Demiryolu Ulaştırmasının Serbestleştirilmesini uygulamaya geçirecek ve hızlandıracak en gerekli düzenlemelerdir. Bu sebeple, kamu ve özel tren işletmeciliği yapacak şirketlerin, kuruluşlarının ve çeken-çekilen araçlarla insan kaynaklarının özelliklerini belirleyecek olan Demiryolu Ulaştırmasının Serbestleştirilmesi Hakkındaki Kanun kapsamında çıkartılması gereken yönetmeliklerin en kısa sürede tamamlanması ve yürürlüğe koyulması gerekmektedir. çok acil olarak tamamlanmalı ve yürürlüğe konulmalıdır. Bu yönetmeliklerle birlikte Kombine Taşımacılık Yönetmeliği ve Tehlikeli Eşyaların Demiryolu ile Taşınması Hakkındaki Yönetmelik de yürürlüğe konulmalıdır (DTD, 2015).

BÖLÜM 3. DEMİRYOLU TAŞIMACILIĞI VE LOJİSTİĞİNDE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ VE HİZMET KALİTESİ

3.1.MÜŞTERİ KAVRAMI

Müşteriler her şirketin gelir kaynağıdır. İşletmelerin şimdi ve gelecekte elde edecekleri gelir kaynağını müşteriler oluşturur. Bu nedenle birçok firmanın en değerli finansal kaynağı müşterilerdir. Küreselleşme ve yaşanan değişimler işletmeler için çeşitli yenilik ve farklılıkları beraberinde getirmiştir. Müşterinin kral olarak görülmesiyle ürün ve kar odaklı işletme modellerden müşteri odaklı işletme yapılanmaları yaşanan değişimlerden en önemlisidir(Çağlar ve Kılıç, 2016: 207). Müşteri tanımı genel anlamda farklı şekillerde yapılmaktadır. Bu tanımlamalardan biri müşteriye; tutum ve davranışlarımız nedeniyle etkilenen birey ya da kurumlar olarak tanımlanmaktadır (Engiz,1999, s.411). Diğer bir ifadeyle işletmenin çıktısını kullanan herkes ister işletmenin içinde yer alsın ister işletmenin dışından olsun işletmenin bir müşterisidir. Ayrıca müşteri; belirli bir marka ürününü, ticari ya da kişisel amaçları için satın alan kişi ya da kuruluş olarak bahsedilmektedir (Taşkın, 2000, s.19). Başka bir kaynak da müşteri tanımı olarak; belirli bir kurumdan ya da kuruluştan sık aralıklarla alışveriş yapan birey ya da kurum şeklindeki tanımlamalara rastlanılmaktadır (Kılınc, 2000, s.2).

3.1.1.Tüketim

Biyolojik, Psikolojik, sosyal ve çevresel bakımdan kendi kendine yeterli olamayan insanın oldukça çeşitli ve fazla sayıda ihtiyaçları bulunmaktadır. Bu ihtiyaçların giderilmesi ile ilgili çabaların tamamı tüketim olarak tanımlanmaktadır. Bu kavram dışında insanın gerçekte ihtiyacı olmamasına rağmen harcadığı bazı değerleri içinde tüketim kavramını kullanılabilmektedir. Bu nedenle tüketim, ihtiyaç karşılığı olsun ya da olmasın bunların giderilmesi için harcanan ve harcanması göze alınan somut ve soyut değerlerin harekete geçirilmesidir (Torlak, 2000, s.18). Diğer bir kaynak ise tüketimi; dar ve geniş kapsamda açıklamaktadır. Şöyle ki, dar kapsamda tüketim; ürün ve hizmetlerin ihtiyaçları karşılamak için yok edilmesi olarak

değerlendirilirken; geniş kapsamda; temel ihtiyaç ürünlerinin yanı sıra, yaşamı kolaylaştıran mal ve hizmetlerin tüketimini de içermesi vurgulanmaktadır. Başka bir ifadeyle, tüketim, kişisel ya da sosyal bir ihtiyaç karşılanmasında geçerli bir bedelin ödenerek çeşitli ürün ve hizmetlerin kullanılması süreci olarak da ifade edilmektedir. (Babaoğlu, 1999, s.46; Altunışık ve diğ., 2002, s.64).

3.1.2 İç Müşteri

İşletmede çalışan her personel, dış müşterilerle direkt ilişkili olmayabilir. Bazı çalışanlar üretilen ürünün ortaya çıkmasında pay sahibidirler. Organizasyonun en tepesindeki yönetim kurulu başkanından, en alt düzeydeki organizasyona yeni dahil edilen bir işçiye kadar, bütün iş görenler eğer birbirleri ile ilgili iş ve faaliyetleri yapıyorlarsa, bunlar iç müşteri tanımının altına girmektedir (Doğan, 2005). bir diğer kaynakta ise iç müşteri, işletme içindeki diğer işletme birimleriyle iletişim içinde olan ve ortak amaçları gerçekleştirmek üzere birlikte çalışan birimlerdir(Çağlar ve Kılıç,2016:208).. Diğer bir tanımda ise; iç müşteri işletme çatısı altında çalışan her bireydir. Bütün çalışanların hedefi, dış müşterinin gereksinimlerini karşılayacak ürün ya da hizmeti sağlayabilmek için hep birlikte takım halinde çalışmaktır (Taşkın, 2000).

3.1.3 Dış Müşteri

Dış müşteri olarak tanımlanan müşteriler, kaliteli olmak koşuluyla bir mal veya hizmetten en yüksek faydayı sağlamak isteyenlerdir. Dış müşteriler, iç müşterilerin ürettiklerini tüketen kişilerdir (Doğan, 2005). Diğer bir tanımlama ile dış müşteri; işletmenin ürettiği mal ve hizmetlerin son kullanıcıya ulaştırılmasında yer alan tüm müşteriler olarak ifade edilmektedir(Çağlar ve Kılıç, 2016: 209). Başka bir kaynakta dış müşteri tanımı ise; sunulan mal veya hizmeti satın alarak çalışanların ücretlerinin ödenmesinin sağlayan birey ya da birimler olarak tanımlamaktadır (Taşkın, 2000).

3.1.4. Müşteri Tatmini

Müşteri tatmini, rekabetçi pazarda kaliteyi artırma çabalarında şirketler için en önemli konulardan biri olmuştur. Müşteri memnuniyetinin, müşteri sadakatini ve dolayısıyla karlılığı ve rekabet gücünü etkilediği düşünülmektedir. Pazarlama faaliyetlerinin hedefleri, insan ihtiyaçlarını ve isteklerini karşılayacak biçimde tüketicilere yönelmesidir. İşletme yönetiminde, son kullanıcıları tüm yönleriyle tanımak, onların isteklerini, güdülerini ve davranışlarını ortaya koyup, değerlendirmek önem arz etmektedir.(Karalar, 2003, s.239). Müşteri tatmini, bir müşterinin bugüne kadar sunduğu bir performansın genel olarak değerlendirilmesi olarak tanımlanır(Johnson ve Fornell 1991: 86). Başka bir kaynakta ise, bir ürünün algılanan performansını veya sonucunu beklentileriyle karşılaştırarak elde edilen, bir kişinin zevk veya hayal kırıklığı duyguları olarak tanımlanır(Kotler ve Keller, 2009: 789). Tüketim; müşteri, müşteri tatmini kavramlarının meydana getiren en önemli etken olarak ele alınmaktadır. Özellikle yığın üretim şeklinde üretim yapan işletmelerin, bu üretimlerinin toplu halde dağıtım ve kitle halinde tüketimi zorunludur. Bunu gerçekleştirmekte pazarlama çabalarının etkin bir biçimde yürütülmesiyle olacaktır. (Tokat ve Ergun, 2004, s.205). İşletmenin ürettiği mal ve hizmetlerin, müşterilerin doyurulmamış ihtiyaçlarını karşılama yüzdesinin fazla olması müşteri tatminini karşılamanın temel şartıdır. Bu şart yerine getirilmeden, çeşitli özendirme faaliyetleriyle tatmini artırmaya çalışmak, kısa süreli ve sonuçla kıyasla, çok yüksek maliyetli olacaktır.

3.2.MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

Yirminci yüzyılın ortalarında, seri üretim teknikleri ve kitlesel pazarlama, tüketiciler için ürün kullanılabilirliğini artırarak rekabet ortamını değiştirdi. Bununla birlikte, alışveriş yapan kişinin ve müşterinin birbirlerini tanımaya zaman ayırmasına izin veren satın alma süreci de temelde değiştirildi. Müşteriler, bir "hesap numarası" haline geldikçe benzersizliğini kaybetti ve esnaf, ürün ve hizmet seçenekleriyle dolduğunda müşterilerinin bireysel ihtiyaçlarını kaybetti. Günümüzde birçok şirket, uzun vadeli müşteri sadakatini artırmak için yeni ve mevcut müşterilere olan bağlantılarını yeniden kurmak için yarışmaktadır. Bazı şirketler stratejik ve teknoloji

tabanlı müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) uygulamalarını kullanarak ilişkili pazarlama ilkelerinin uygulanması yoluyla bu yarışmada etkili bir şekilde yarışmaktadırlar. (Chen, 2003: 672)

Yeni müşterilerin kazanılması her geçen gün daha fazla maliyet gerektiren ve ulaşılması zorlaşan bir dönemde şirketler, mevcut müşterilerin uzun vadede kalıcılığını artan bir öncelik haline getirmeye başlamıştır. Doymuş pazarların, satışların durgunlaşmasının, ürünlerin gittikçe artan homojenleşmesinin ve aynı şekilde tasarlanmış perakende satış noktalarının arka planına karşı, stratejik pazarlama kararları gün geçtikçe müşteri odaklılığını ön plana çıkarmaktadır(Hennig ve Hansen, 2000: 218).

Müşteri ilişkileri yönetimi en kapsamlı ifadeyle, müşterilerin ve tedarikçileri arasındaki her türlü işlemin tanımlanması olarak kullanılmaktadır.(Knox, vd. 2003:1) Financial Times Gazetesinde yayımlanan rapora göre Müşteri ilişkileri Yönetimi'nin 3 elementten oluştuğu ileri sürülmüştür (Ryals, vd. 2000:16);

1. Firmanın en iyi müşterilerinin değerini belirlemek, korumak ve maksimize etmek;
2. Müşteriyle olan her irtibatın uygun olmasını sağlamak ve müşterinin ihtiyaç ve kârlılığı konusundaki kapsamlı bilgiye dayanılarak firmanın müşteri etrafında sarılması;
3. Müşterinin eksiksiz bir resmini yaratmak.

Müşteri ilişkileri yönetimi (CRM), sadakati en üst düzeye çıkarmak için bireysel müşteriler ve tüm müşteri "temas noktaları" hakkında ayrıntılı bilgileri dikkatle yönetme sürecidir. Müşteri temas noktası, bir müşterinin markayı ve ürünü, gerçek deneyimlerden kişisel ya da toplu iletişimlere rastladığı her fırsattır. (Kotler, 2012: 135) Demiryolu taşımacılığında müşteri temas noktası bilet gişeleri, güvenlik notasındaki ilişkiler, seyahat esnasındaki servis hizmeti ve varış istasyonundaki yönlendirme hizmetlerini içermektedir.

3.2.1. Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulama Süreci

Müşteri ilişkileri yönetimi, işletme faaliyetlerinde uygulama süreci, işletme girdilerinin üretime dahil edilmesiyle ve işleme maliyetlerinden başlayan kapsamlı bir bakış açısıyla, müşteri davranışlarının kapsamlı olarak analiz edilmesini öngörmektedir. Bununla birlikte Hizmet sektöründe hizmetin müşteriyle karşılaşma anı ve öncesinden başlayan bir analiz gerekmektedir.

Müşteri ilişkileri yönetiminin uygulama aşamaları aşağıdaki belirtildiği gibi gerçekleşmektedir. (Çiçek, 2006: 10)

3.2.1.1.Müşterinin Tanımlanması

Müşteriler tanımlanırken genellikle yaş, cinsiyet, gelir durumu, meslek ve gelir düzeyi, alışkanlıkları göz önüne alınmaktadır. Demiryolu taşımacılığında, yolcuların güzergâh sıklıkları, seyahat alışkanlıkları, seyahat amaçları tanımlanmalıdır.

3.2.1.2.Müşterilerin Farklılaştırılması

İşletme ve müşteri stratejilerinin müşteriler ve firma için değer yaratacak tekliflere dönüştürülmesidir. Ürünlerin pazarlanma rekabetindeki artış, şirketleri, müşterileri çekme ve tutma stratejilerini ayırt etme konusunda düşünmeye zorlamıştır.

Şirketlerin kullandıkları farklılaşma stratejileri arasında, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak için müşterilerin farklılaştırılması yer almıştır. Müşteriler için yapılan tanımlamalar farklı olabilir. Müşterilere birinci sınıf hizmet, sadık müşterilere verilen ödüller hizmetin kişiye uyarlanması bireye özgü hizmet sunmak gibi müşteriye sağlanan faydalar farklılaştırılacaktır. Sık seyahat eden yolcuların daha iyi hizmet aldıklarını hissettirerek farklılık sağlanabilir.

3.3. HİZMET KAVRAMI VE LOJİSTİK HİZMET KALİTESİ

3.4.1. Hizmet Kavramı

Hizmet tek bir tanımı olmayan, her müşteri tarafından farklı algılanan soyut bir kavramdır. Hizmet, sonucunda herhangi bir şeye sahip olunmayan temelde soyut olarak satışa sunulan, fayda, memnuniyet ve faaliyetlerden oluşan ürün formudur (Kotler, 2015: 230). Hizmet, elle tutulamayan, bir eylem, bir performans gerektiren soyut üründür (Pride, 2016: 380). Hizmet, müşteriye sunulan temel olarak soyut olan ve üretimi fiziksel bir ürüne bağlı olan veya olmayan bir fiil veya performans olarak tanımlanabilir (Kotler, 2012: 356).

Amerikan Pazarlama Birliği (AMA) hizmetleri, satışa sunulan ya da malların satışıyla birlikte sağlanan eylemler, yararlar ya da doyumluklardır diye tanımlamıştır. Bu tanım bir süre en çok kabul gören tanım olarak kullanılmıştır. Bu tanımın en zayıf yönü mallar hizmetleri uygun biçimde ayıramamasıdır. Mallar da yarar ya da doyumluk sağlamak üzere satışa sunulmaktadır. AMA daha sonra hizmet kavramını bir malın satışına bağlı olmaksızın son tüketicilere ve işletmelere pazarlandığında istek ve ihtiyaç doyumluğu sağlayan ve bağımsız tanımlanabilen eylemler şeklinde tanımlamıştır. Anlaşılabileceği gibi bu tanım herhangi bir malın satışıyla birlikte sunulan bakım, onarım, garanti, danışmanlık gibi yararları hizmet olarak görmemektedir. Hizmetleri tanımlamadaki zorluk ve tanımlar arasında farklılıklar da zaten bu nokta üzerinde, yani herhangi bir malın satışıyla birlikte de bir dizi hizmet sunulması noktasında odaklanmaktadır (Öztürk, 2016: 2).

Hizmet kavramı için birden fazla tanım bulunmasının nedeni hizmet kavramının birçok alanda kullanılması ve soyut bir kavram olmasıdır. Hizmetlerin özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Pride, 2016: 381).

-Soyuttur

- Müşterinin değerlendirmesi zordur.
- Müşteri fiziksel olarak elinde tutmaz.
- Reklam vermek ve göstermesi zordur.
- Fiyatlarda ayarlama yapmak zordur.
- Hizmet süreci genellikle patentlerle korunmaz.

-Üretim ve tüketim ayrılmazdır

- Servis sağlayıcı hizmetleri toptan üretemez.
- Müşteri, üretime katılmalıdır.
- Diğer tüketiciler hizmetin sonuçlarını etkiler.
- Hizmetleri dağıtmak zordur.

-Heterojendir

- Hizmetin kalitesini kontrol etmek zordur.
- Hizmet sunumu standartlaştırmak zordur

-Dayanıksızdır

- Hizmetler depolanamaz.
- Arz ve talebi dengelemek çok zordur.
- Kullanılmayan kapasite sonsuza dek kaybolur.
- Talep çok hassas olabilir.

-Müşteri tabanlı ilişkilidir

- Başarı, müşterileri uzun vadede tatmin etmeye ve tutmaya bağlıdır.
- Tekrarlanan işi üretmek zordur.
- İlişki pazarlaması kritik hale gelir.

-Müşteri temasıdır.

- Hizmet sağlayıcılar teslimat için kritik öneme sahiptir.
- Yüksek düzeyde hizmet çalışanı eğitimi ve motivasyon gerektirir.
- Daha düşük maliyetler elde etmek için yüksek temas hizmetini düşük temas hizmetine dönüştürmek, müşteri memnuniyetini azaltmaksızın gerçekleştirilmesi zordur.

3.4.2. Kalite Kavramı ve Hizmet Kalitesi

Geleneksel anlamda kalite kavramı standartlara uyum olarak tanımlanmaktadır. Ancak günümüzde kalite kavramı dar tanımlama kalıplarından çıkarak, esnek ve dinamik bir çerçeve içine yerleştirilmiştir. Bu özelliğiyle kalite kavramı, stratejik bir yönetim aracı durumuna gelmiştir. Çağdaş kalite kavramı ise "Bir mal veya hizmetin gereksinim ve beklentileri karşılayabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Bütün

bu tanımlardan anlaşılacağı üzere kalite kavramının temel özelliği bir malın veya hizmetin müşteri tatminine yönelik bazı önemli özellikleri kendisinde toplamasıdır. Söz konusu özellikleri aşağıdaki şekilde sıralayabiliriz:

- Tasarımda kusursuzluk,
- Kullanımda kusursuzluk,
- Fiyatta kusursuzluk,
- Teslim süresinde kusursuzluk,
- Satış süresinde kusursuzluk,

Dolayısıyla kalite sadece müşteri tarafından kullanılan bir çıktı değil, aynı zamanda o çıktıya nasıl ulaşıldığını gösteren bir işarettir (Dağlı, 2003: 2).

Hizmet kalitesi, hizmetin müşterilerin beklentilerinin ne kadar iyi karşılandığı veya aşıldığının algısıdır (Pride, 2016: 391). Farklı bir açıdan bakıldığında, hizmet kalitesi uzun dönemli bir performans değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan bir tutum, müşterinin bir ürün ya da hizmetin üstünlüğü veya mükemmelliği ile ilgili genel bir kanısı olarak tanımlanmaktadır (Koç, 2015: 216).

Hizmet işletmelerinde kalite kavranması, uygulanması ve denetlenmesi açısından daha belirsiz ve karmaşık bir alandır. Hizmetler nesneden çok performans olduğu için, sürekli olarak aynı kaliteyi sağlayan hizmet standartlarının işletme tarafından oluşturulması zordur. Hizmet kalitesi bir imalat ortamında oluşturulup, eksiksiz olarak müşteriye ulaştırılamaz. Daha da ötesi hizmet performansı özellikle emek yoğunluğu yüksek olan hizmetlerde, hizmeti veren ve alan kişilere göre ve günden güne değişiklik gösterebilir. Birçok hizmette kalite hizmetin ulaştırılması esnasında, genellikle de müşteri ve hizmet personelinin etkileşimi esnasında oluşur. Bu nedenle hizmet kalitesi büyük oranda personelin performansına bağlıdır. Personel ise bir fiziksel malın girdileri kadar kontrol edilemeyecek örgütsel bir kaynaktır (Öztürk, 2016: 181).

3.4.2.1. Lojistik Hizmet Kalitesi

Lojistik yönetimi aslında bir hizmet yönetimidir ve lojistik pazarlaması kavramı temelde hizmet pazarlamasına ilişkin değerlendirmelerde, klasik pazarlama karması ürün fiyat dağıtım ve tutundurma (4P) bileşenleriyle birlikte süreç, insan ve fiziksel unsurların bir arada ele alınması gerekmektedir. Günümüzün ve geleceğin Pazar şartlarının şiddetli rekabet ortamında, hızla gelişen hizmet sektöründe pazarlama

faaliyetleri için üretkenlik ve kalite bileşenini de eklemek mümkündür (Çancı ve Erdal, 2009: 65).

Lojistik işletmesinin pazarlama faaliyetleri, Pazar araştırması ve hedef Pazar analizinden başlayarak, lojistik hizmet bileşenleri üzerinde yapmış olduğu çalışmaları ve belirlediği stratejileri kapsamaktadır. İşletmenin pazarlama faaliyetlerinin başarısı, pazarlama karmasındaki her bir unsurun müşteri için tutarlı ve kaliteli hizmet verecek biçimde uyumunu yansıtmaktadır. Hizmet sürecine özen gösterilmemesi, hizmet kalitesinin zayıflamasına dolayısıyla müşteri kaybına yol açacaktır (Çancı ve Erdal, 2009: 65).

Lojistik hizmet kalitesini oluşturan unsurlar aşağıdaki gibidir (Taşkın ve Durmaz, 2015: 176):

- İletişim kalitesi
- Sipariş Prosedürleri
- Alınabilecek sipariş miktarı
- Vakitlilik
- Sipariş doğruluğu
- Kişisel ilişki kalitesi
- Farklı siparişleri yerine getirme
- Sipariş durumu
- Sipariş kalitesi

3.4.2.2. Müşterilerin Lojistik Hizmet Kalitesini Algılama Kriterleri

Müşterilerin lojistik hizmet kalitesini algılama konusunda önem verdikleri kriterleri aşağıdaki gibi sıralayabilir:

3.4.2.2.1. Profesyonellik ve Beceri:

Profesyonel lojistik hizmetin temelini oluşturan bileşenler aşağıdaki gibi ifade edilebilir (Çancı ve Erdal, 2009: 65):

Özel uzmanlık bilgi ve yetenekleri

Bireysel profesyonellik

Problemin teşhisi ve çözümünün formülasyonu
Sorunlara özel yaklaşım yöntemleri
Uygun yöntemin seçimi ve özel iş yapma biçimi
Problemin çözümünün sağlanması
Yürütülen çözüm yolunun sonucu
Diğer kaynaklar ve tutumlar.

3.4.2.2.2.Tutum ve Davranışlar

Müşteriler, lojistik işletmesi personelinin özellikle kendileriyle doğrudan iletişim kuran personelin müşteri problemlerini, samimi bir biçimde ve en kısa yollardan çözüme kavuşturma konularında ne derece istekli olduklarını hissetmektedirler. Dolayısıyla nezaket ve doğru iletişim büyük rol oynamaktadır. Nezaket müşterilerle birebir ilişkili olan personelin kibarlığı, saygısı ve dostça tutumlarını içermektedir. Doğru iletişim ise müşterilerin ihtiyaç duydukları zamanda anlaşılır sade bir dille bilgilendirilmeleri ile müşterilerin görüş ve şikâyetlerini dikkate alma anlamına gelmektedir. İletişimde hizmetin kapsamı ile ilgili müşterinin zihninde oluşabilecek tüm sorulara açıklık getirmek birincil görevdir. (Taşkın ve Durmaz, 2015: 182)

3.4.2.2.3.Ulaşılabilme ve Esneklik

Müşteriler hizmet sağlayıcının iş süreçlerinin talep ve beklentilerine istenilen düzeyde cevap verecek biçimde hazırlandığını bilmek istemektedirler. İşletme sistem ve kaynaklarının hizmete ulaşmayı kolaylaştıracak şekilde işletim dizaynı ve şeklinin yani yerleşim birimi, çalışma saatleri, çalışanlar ve faaliyet sistemleri, teknoloji altyapısının erişim kolaylığı ve esneklik dereceleri bakımından uygunluğu son derece önemlidir. (Çancı ve Erdal, 2009: 91).

3.4.2.2.4.Güvenilirlik

Güvenilirlik önceden müşterilere söz verilen hizmetin zamanında ve doğru olarak yapabilmektir. Güvenilirlik, müşterilere hizmetin ulaştırılmasında müşteri

sorunlarının çözümünde ve fiyatta müşterilere verilen sözlerin yerine getirilmesidir(Öztürk, 2003: 151)

Güvenilirlik performans ve iş süreçlerinde tutarlılığı ifade etmektedir. Hizmetin belirlenen zamanda sağlanması, kayıtların düzenli ve doğru tutulması, fatura ve belgelerde doğruluk gibi birçok unsuru kapsamaktadır(Çancı ve Erdal, 2009: 91).

3.4.2.2.5.Müşteriyi Kazanma

Müşteriler lojistik hizmetlerle ilgili herhangi beklenmedik bir ters durum meydana geldiğinde veya umulmadık, tahmin edilmeyen bir olay gerçekleştiğinde, lojistik işletmesi hemen aktif bir biçimde durumu kontrol altına alacağını, bu tersliği ortadan kaldıracak yeni uygulanabilir bir çözüm geliştireceğini bilmektedir. Müşteriyi anlamak, müşteri ihtiyaçlarının öğrenilmesi amacıyla gösterilen çabadır(Taşkın ve Durmaz, 2015: 183).

3.4.2.2.5.Firma Ünü ve İnanlırlık

Müşteriler, lojistik işletmesinin pazardaki firma ünü ve inanlırlık derecesine bağlı olarak işletmeye çalışmanın kendileri için bir değer oluşturduğuna, maddi yönden kendilerine fayda sağladığını ve işletmenin itibarını olumlu etkilediğini görmek istemektedirler. Müşteriler, lojistik hizmet satın aldıkları işletmenin faaliyetlerinin güvenilir olduğuna, işletme performansının ve işletme saygınlığının paylaşılacak değerleri simgelediğine inanmaktadırlar(Çancı ve Erdal, 2009: 91).

3.4.3.Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi

Hizmet işletmelerinin vermiş oldukları hizmetin ölçülmesinde Servqual, Boşluk (Gap) Modeli, Servperf, Görönroos ve Covey'nin Güven modelleri kullanılmaktadır (Koç, 2015: 230).

3.4.4.Servqual Modeli

1985 yılında Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen Servqual Modeli hizmet işletmelerinde çok farklı şekillerde kullanılabilir. Şöyle ki, farklı zamanlardaki müşteri beklentileri ve algılamalarının karşılaştırılması, işletmenin kendi Servqual puanının rakiplerinininki ile karşılaştırılması, farklı kalite algılarına sahip müşterilerin incelenmesi ve iç müşterilerin kalite algılamalarının değerlendirilmesidir (Parasuman vd, 1985).

İlk başlarda on boyuttan oluşan model sonraları beşe düşürülmüştür. Bu boyutlar, fiziksel unsurlar, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empatidir.

- **Fiziksel unsurlar:** Hizmet ortamının görünüm, temizliği, rahatlığı, dekorasyonu, kullanılan araç gereçler, personelin fiziki görünümü gibi unsurları kapsamaktadır.
- **Güvenilirlik:** Hizmetin amacına, prosedürlere, müşteriye verilen bilgilere ve spesifikasyonlara uygun bir şekilde gerçekleştirme derecesidir.
- **Heveslilik:** müşteriye hizmet vermede çalışanların hazır ve istekli olması, müşteri ile göz teması kurması, anında gerekli davranışları göstermesi, dakik, bekletmeden ve zamanında hizmeti verilme derecesidir.
- **Güvence:** Verilen hizmetin tehlike risk ve şüpheden uzak olma derecesidir. Çalışanların bilgi, becerikli ve nazik olması da müşterilerin güven duymasında etkilidir.
- **Empati:** Müşterilerin kişisel ve kendilerine özgü ihtiyaçlarının anlaşılması, anlayabilmek için çaba gösterilmesi, müşterinin neyi niçin istediğinin iyice anlaşılması ile ilgilidir.

Servqual uygulamasında 22 sorudan oluşan ankete cevap vermeleri istenir. İlk kısımda müşterinin hizmet işletmesinden beklentileri, ikinci kısımda ise müşterinin işletmeden algıladığı hizmet performansı aynı maddeler kullanılarak ayrı ayrı ölçülmektedir. Ölçekte 1 hiç katılmıyorum ile 5 tamamen katılıyorum arasında değişen beşli Likert Skalası kullanılmaktadır. Bunun sonucunda algı skoru beklenti skorundan çıkartılarak Servqual puanı hesaplanmaktadır (Koç, 2015: 235).

BÖLÜM 4. TÜRKİYEDE DEMİRYOLU TAŞIMACILIĞINI KULLANAN MÜŞTERİLERİN ALGI VE BEKLENTİLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASINI ÖLÇMEYE YÖNELİK BİR UYGULAMA

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu çalışmanın amacı, devlet işletmesi olan Devlet Demiryolları İşletmesinin gerçekleştirmekte olduğu demiryolu taşımacılığı faaliyetlerinde, yolculuk hizmeti alan müşterilerin algılarının ölçülmesi ve serbestleşme süreci sonrasında demiryolu yolcu taşımacılığı yapacak şirketlerin pazarda başarılı olmaları için ne tür beklentileri karşılamaya yönelik çalışmalar yapacaklarının ortaya çıkarılmasıdır.

Diğer yandan, demiryolu ile yolculuk yapanların demografik özelliklerini saptamak ve algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasındaki farklılıkları belirleyerek pazarın şu anki kalite durumu ile serbestleşme sonrasındaki beklenen kaliteyi saptayarak, pazara yeni girecek firmaların yapması gerekenleri ortaya çıkartmaktır.

4.2. ARAŞTIRMANIN KONUSU

Bu çalışmanın temel konusunu, Demiryolu ile yolcu taşımacılığı yapan müşterilerin Devlet Demiryolları İşletmesi tarafından gerçekleştirilen demiryolu taşımacılığından aldıkları hizmetin kalitesinin ölçülmesi ve Avrupa Birliği uyum çalışmaları çerçevesinde ülkemiz demiryolu taşımacılığının serbestleşmesinden sonra demiryolu taşımacılığı pazarında faaliyet gösterecek yeni firmaların serbest demiryolu pazarından beklentilerinin ölçülmesi oluşturmaktadır.

4.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI

Araştırmanın evreni Ankara ilinde demiryolu ile yolculuk yapan ve TCDD işletmesinden hizmet alan yolculardır. Araştırmada istenen amaçlara ulaşabilmek için bir takım zorunlu sınırlamalara gidilmiştir. Demiryolu ile yolculuk ülke genelinde yapılabileceğinden, tüm bu istasyonlara ulaşmak zaman ve maliyet sorunlarını da

getirecektir. Ankara Tren Garı ülkemizdeki en yoğun ve önemli yolculuk merkezlerinden biri olması nedeniyle, yeterli örneklem büyüklüğüne ulaşılabileceği düşünülerek, araştırma Ankara Tren Garı'ndaki yolcular ile sınırlı kalmıştır.

4.4. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

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 (EK-1).

4.4.1.Örnekleme Yöntemi

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 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.

4.4.2. Verilerin Analizinde Kullanılan Yöntemler

Anket verileri IBM SPSS Statistics 21 programı ile analiz edilmiştir. Veriler için Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0.869 olarak bulunmuştur. Analiz için hipotezler kurulmuş, elde edilen sonuçlar % 95 güven düzeyinde müşterilerin beledikleri 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.

4.5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

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.

4.5.1. 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, 2005,405):

- $0,00 \leq a < 0.40$ 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 aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 1.Güvenilirlik Analizi Sonuçları

CRONBACH'S ALFA		
	Algı Düzeyi	Beklenti Düzeyi
1.BOYUT (Müşteri ilişkileri)	0,796	0,891
2.BOYUT (Bilgilendirme ve sosyal sorumluluk)	0,798	0,867
3.BOYUT (Araç ve ekipman)	0,727	0,845
4.BOYUT (Empati)	0,629	0,784
5.BOYUT (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.

4.5.2.Demografik Özelliklerle İlgili Bulgular

Tablo 2.Katılımcıların cinsiyeti

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

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 3.Katılımcıların yaş aralıkları

Yaş	n	%
18-25	120	32,3
26-40	171	46,0
41-60	66	17,7
61 ve üzeri	15	4,0
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 4.Katılımcıların yaş aralıkları

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

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 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

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 kullanmalarındır.

4.5.3.Servqual Modeli Bulguları

Tablo 6.Hizmet Algı Ölçeği Faktör Analizi KMO ve p Değeri Tablosu

Kaiser Mayer Olkin (KMO)		0,851
Bartlett Sphericity Testi	X ²	3421,012
	Sd	212
	P	0,000***

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

Değişkenler	Faktör Yükleri	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 sahiptir	,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

Tablo 8.Hizmet beklenti Ölçeği Faktör Analizi KMO ve p Değeri Tablosu

Kaiser Mayer Olkin (KMO)		0,866
Bartlett Sphericity Testi	X ²	5545,480
	Sd	253
	P	0,000***

Tablo 9. 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 çözmeye 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 teknik 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	
Faktör5.Empati		

Modelimizin verilerinin güvenilirlik ve geçerlik yönünden değerlendirilebilmesi amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Faktörlerin belirlenen değişkenler altında toplandığı gözlemlenmiş ve geçerlilikleri ortaya çıkarılmıştır. Literatürde genel kabul gören bir kural olarak 0,40 ve üzerinde faktör yükleri yeterli kabul edilmektedir.

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.

4.5.3.1.Cinsiyetin Hizmet Kalite Algısı boyutları

Tablo 10.Cinsiyetin Hizmet Kalite Algısı Boyutları Tablosu

Faktörler	Cinsiyet	N	Ortalama	t	df	p
Müşteri İlişkileri	Kadın	167	2,2216	-5,244	370	,000
	Erkek	205	2,5984	-5,412		
Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk	Kadın	167	2,2790	-6,946	370	,000
	Erkek	205	2,8105	-7,254		
Araç ve Ekipman	Kadın	167	2,3059	-5,404	370	,000
	Erkek	205	2,6963	-5,449		
Empati	Kadın	167	2,2196	-4,746	370	,000
	Erkek	205	2,5902	-4,962		
Güvenirlilik	Kadın	167	2,2904	-2,757	370	,006
	Erkek	205	2,4927	-2,825		

Araştırmaya 167 Kadın yolcu ve 205 Erkek yolcu katılmıştır. Kadın yolcuların ortalama müşteri ilişkileri düzeyi 2,22 iken, araştırmaya katılan Erkek yolcuların ortalama müşteri ilişkileri düzeyi 2,59 bulunmuştur. Kadın ve Erkek yolcunun ortalama müşteri ilişkileri düzeyi arasındaki bu fark, yapmış olduğumuz analizde anlamlılık değeri $<0,05$ olduğundan Kadın ve Erkek yolcuların düzeyleri anlamlı farklılık göstermiştir.

Kadın yolcunun ortalama Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk düzeyi 2,27 iken, araştırmaya katılan Erkek yolcunun ortalama Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk düzeyi 2,81 bulunmuştur. Kadın ve Erkek yolcunun ortalama Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk düzeyi arasındaki bu fark, yapmış olduğumuz analizde anlamlılık değeri $<0,05$ olduğundan Kadın ve Erkek yolcuların düzeyleri anlamlı farklılık göstermiştir.

Kadın yolcuların ortalama Araç ve Ekipman düzeyi 2,30 iken, araştırmaya katılan Erkek yolcuların ortalama Araç ve Ekipman düzeyi 2,69 bulunmuştur. Kadın ve Erkek yolcunun ortalama Araç ve Ekipman düzeyi arasındaki bu fark, yapmış olduğumuz analizde anlamlılık değeri $<0,05$ olduğundan Kadın ve Erkek yolcuların Araç ve Ekipman düzeyleri anlamlı farklılık göstermiştir.

Kadın yolcuların ortalama empati düzeyi 2,21 iken, araştırmaya katılan Erkek yolcuların ortalama empati düzeyi 2,59 bulunmuştur. Kadın ve Erkek yolcunun ortalama empati düzeyi arasındaki bu fark, yapmış olduğumuz analizde anlamlılık değeri $<0,05$ olduğundan Kadın ve Erkek yolcuların empati düzeyleri anlamlı farklılık göstermiştir.

Kadın yolcuların ortalama güvenilirlik düzeyi 2,29 iken, araştırmaya katılan Erkek yolcuların ortalama güvenilirlik düzeyi 2,49 bulunmuştur. Kadın ve Erkek yolcunun ortalama güvenilirlik düzeyi arasındaki bu fark, yapmış olduğumuz analizde anlamlılık değeri $<0,05$ olduğundan Kadın ve Erkek yolcuların güvenilirlik düzeyleri anlamlı farklılık göstermiştir.

4.5.3.2.Yaş Durumunun Hizmet Kalite Algısı boyutları

Tablo 11. Yaş Durumunun Hizmet Kalite Algısı Boyutları Descriptives Tablosu

	Yaş aralığı	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata
Müşteri İlişkileri	18-25	120	2,3417	,63872	,05831
	26-40	171	2,4016	,73713	,05637
	41-60	66	2,6818	,76557	,09423
	61 ve üzeri yaş	15	2,3333	,56344	,14548
	Toplam	372	2,4292	,71348	,03699
Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk	18-25	120	2,5113	,56157	,05126
	26-40	171	2,5228	,79388	,06071
	41-60	66	2,9394	,94785	,11667
	61 ve üzeri yaş	15	2,0000	,73679	,19024
	Toplam	372	2,5719	,77935	,04041
Araç ve Ekipman	18-25	120	2,6257	,62781	,05731
	26-40	171	2,4751	,75764	,05794
	41-60	66	2,5492	,74707	,09196
	61 ve üzeri yaş	15	2,0833	,67920	,17537
	Toplam	372	2,5211	,71905	,03728
Empati	18-25	120	2,4722	,78926	,07205
	26-40	171	2,2768	,70483	,05390
	41-60	66	2,7626	,83054	,10223
	61 ve üzeri yaş	15	2,2222	,58644	,15142
	Toplam	372	2,4238	,77076	,03996
Güvenirlilik	18-25	120	2,4479	,82687	,07548
	26-40	171	2,3801	,57926	,04430
	41-60	66	2,4091	,81881	,10079
	61 ve üzeri yaş	15	2,2500	,55902	,14434
	Toplam	372	2,4019	,71004	,03681

Tablo 12. Yaş Durumunun Hizmet Kalite Algısı Boyutları ANOVA Tablosu

		Sum of Squares	df	F	Sig.
Müşteri İlişkileri	Between Groups	5,400	3	3,610	0,014
Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk	Between Groups	14,673	3	8,544	,000
Araç ve Ekipman	Between Groups	4,601	3	3,014	,030
Empati	Between Groups	12,163	3	7,165	,000
Güvenirlilik	Between Groups	,685	3	,451	,717

41-60 yaş aralığındaki yolcuların Müşteri İlişkileri düzeyi (2,6818) en yüksek düzeyde iken, 61ve üzeri yaştaki yolcuların Müşteri İlişkileri düzeyi ise (2,3333) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Müşteri İlişkileri için anlamlılık değeri $p=0,014<0,05$ bulunmuştur. Müşteri İlişkileri düzeyleri yaş aralıklarına göre anlamlı farklılık gösterir.

41-60 yaş aralığındaki yolcuların Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk düzeyi (2,9394) en yüksek düzeyde iken, 61ve üzeri yaştaki yolcuların Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk düzeyi ise (2,0000) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk için anlamlılık değeri $p=0,000<0,05$ bulunmuştur. Yolcuların Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk düzeyleri yaş aralıklarına göre anlamlı farklılık gösterir.

18-25 yaş aralığındaki yolcuların Araç ve Ekipman düzeyi (2,6257) en yüksek düzeyde iken, 61ve üzeri yaştaki yolcuların Araç ve Ekipman düzeyi ise (2,0833) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Araç ve Ekipman için anlamlılık değeri $p=0,030<0,05$ bulunmuştur. Yolcuların Araç ve Ekipman düzeyleri yaş aralıklarına göre anlamlı farklılık gösterir.

41-60 yaş aralığındaki yolcuların Empati düzeyi (2,7626) en yüksek düzeyde iken, 61ve üzeri yaştaki yolcuların Empati düzeyi ise (2,2222) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Empati için anlamlılık değeri $p=0,00<0,05$ bulunmuştur. Yolcuların Empati düzeyleri yaş aralıklarına göre anlamlı farklılık gösterir.

18-25 yaş aralığındaki yolcuların Güvenirlilik düzeyi (2,4479) en yüksek düzeyde iken, 61ve üzeri yaştaki yolcuların Güvenirlilik düzeyi ise (2,2500) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Güvenirlilik için

anlamlılık değeri $p=0,717>0,05$ bulunmuştur. Yolcuların Güvenirlilik düzeyleri yaş aralıklarına göre anlamlı farklılık göstermez.

4.5.3.3.Eğitim Seviyesinin Hizmet Kalite Algısı Boyutları

Tablo 13. Eğitim Seviyesinin Hizmet Kalite Algısı Boyutları Descriptives Tablosu

	Eğitim Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata
Müşteri İlişkileri	İlköğretim	37	2,5631	,58972	,09695
	Lise	45	2,5370	,63155	,09415
	Ön lisans	78	2,1068	,58478	,06621
	Lisans	139	2,4892	,66673	,05655
	Lisansüstü	73	2,5251	,91779	,10742
	Toplam	372	2,4292	,71348	,03699
Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk	İlköğretim	37	2,6541	,81874	,13460
	Lise	45	2,5378	,76731	,11438
	Ön lisans	78	2,0949	,52345	,05927
	Lisans	139	2,6817	,67171	,05697
	Lisansüstü	73	2,8521	,96092	,11247
	Toplam	372	2,5719	,77935	,04041
Araç ve Ekipman	İlköğretim	37	2,7703	,50131	,08242
	Lise	45	2,4056	,78929	,11766
	Ön lisans	78	2,2788	,64965	,07356
	Lisans	139	2,6421	,71224	,06041
	Lisansüstü	73	2,4943	,77546	,09076
	Toplam	372	2,5211	,71905	,03728
Empati	İlköğretim	37	2,6396	,61050	,10037
	Lise	45	2,3926	,47295	,07050
	Ön lisans	78	2,0556	,65667	,07435
	Lisans	139	2,3693	,69816	,05922
	Lisansüstü	73	2,8311	,99865	,11688
	Toplam	372	2,4238	,77076	,03996

Güvenirlilik	İlköğretim	37	2,5270	,39433	,06483
	Lise	45	2,5444	,71169	,10609
	Ön lisans	78	2,1474	,57609	,06523
	Lisans	139	2,4496	,82047	,06959
	Lisansüstü	73	2,4315	,68498	,08017
	Toplam	372	2,4019	,71004	,03681

Tablo 14. Eğitim Seviyesinin Hizmet Kalite Algısı Boyutları ANOVA Tablosu

		Sum of Squares	df	F	Sig.
Müşteri İlişkileri	Between Groups	10,464	4	5,382	,000
Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk	Between Groups	25,455	4	11,684	,000
Araç ve Ekipman	Between Groups	9,563	4	4,814	,001
Empati	Between Groups	24,865	4	11,667	,000
Güvenirlilik	Between Groups	6,925	4	3,528	,008

İlköğretim mezunu yolcuların Müşteri İlişkileri düzeyi (2,5631) en yüksek düzeyde iken, ön lisans mezunu yolcuların Müşteri İlişkileri düzeyi ise (2,1068) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Müşteri İlişkileri için anlamlılık değeri $p=0,000<0,05$ bulunmuştur. Müşteri İlişkileri düzeyleri mezuniyet durumuna göre anlamlı farklılık gösterir.

Lisansüstü mezunu yolcuların Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk düzeyi (2,8521) en yüksek düzeyde iken, ön lisans mezunu yolcuların Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk düzeyi ise (2,0949) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk için anlamlılık değeri $p=0,000<0,05$ bulunmuştur. Yolcuların Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk düzeyleri mezuniyet durumuna göre anlamlı farklılık gösterir.

İlköğretim mezunu yolcuların Araç ve Ekipman düzeyi (2,7703) en yüksek düzeyde iken, ön lisans mezunu yolcuların Araç ve Ekipman düzeyi ise (2,2788) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Araç ve Ekipman

için anlamlılık değeri $p=0,001<0,05$ bulunmuştur. Yolcuların Araç ve Ekipman düzeyleri mezuniyet durumuna göre anlamlı farklılık gösterir.

Lisansüstü mezunu yolcuların Empati düzeyi (2,8311) en yüksek düzeyde iken, ön lisans mezunu yolcuların Empati düzeyi ise (2,0556) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Empati için anlamlılık değeri $p=0,000<0,05$ bulunmuştur. Yolcuların Empati düzeyleri mezuniyet durumuna göre anlamlı farklılık gösterir.

Lise mezunu yolcuların Güvenirlilik düzeyi (2,5444) en yüksek düzeyde iken, ön lisans mezunu yolcuların Güvenirlilik düzeyi ise (2,1474) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Güvenirlilik için anlamlılık değeri $p=0,008<0,05$ bulunmuştur. Yolcuların Güvenirlilik düzeyleri mezuniyet durumuna göre anlamlı farklılık gösterir.

4.5.3.4. Gelir Düzeyinin Hizmet Kalite Algısı Boyutları

Tablo 15. Gelir Düzeyinin Hizmet Kalite Algısı Boyutları Descriptives Tablosu

	Gelir Düzeyi	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata
Müşteri İlişkileri	1001-2500TL	186	2,4991	,73429	,05384
	2501-5000TL	96	2,3281	,45400	,04634
	5001 -10.000TL	58	2,5201	,83426	,10954
	10.000TL ve üzeri	32	2,1615	,90150	,15936
	Toplam	372	2,4292	,71348	,03699
Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk	1001-2500TL	186	2,5825	,73865	,05416
	2501-5000TL	96	2,5188	,63946	,06526
	5001 -10.000TL	58	2,5379	,83031	,10902
	10.000TL ve üzeri	32	2,7313	1,20602	,21320
	Toplam	372	2,5719	,77935	,04041
Araç ve Ekipman	1001-2500TL	186	2,5972	,72565	,05321
	2501-5000TL	96	2,3854	,61228	,06249
	5001 -10.000TL	58	2,4569	,71349	,09369
	10.000TL ve üzeri	32	2,6016	,92427	,16339

	Toplam	372	2,5211	,71905	,03728
Empati	1001-2500TL	186	2,4713	,78466	,05753
	2501-5000TL	96	2,4444	,69865	,07131
	5001 -10.000TL	58	2,5747	,71408	,09376
	10.000TL ve üzeri	32	1,8125	,74746	,13213
	Toplam	372	2,4238	,77076	,03996
Güvenirlilik	1001-2500TL	186	2,4610	,76813	,05632
	2501-5000TL	96	2,2396	,54280	,05540
	5001 -10.000TL	58	2,5086	,68660	,09015
	10.000TL ve üzeri	32	2,3516	,78509	,13879
	Toplam	372	2,4019	,71004	,03681

Tablo 16. Gelir Düzeyinin Hizmet Kalite Algısı Boyutları ANOVA Tablosu

		Sum of Squares	df	F	Sig.
Müşteri İlişkileri	Between Groups	4,663	3	3,105	,027
Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk	Between Groups	1,172	3	,641	,589
Araç ve Ekipman	Between Groups	3,291	3	2,142	,095
Empati	Between Groups	13,740	3	8,156	,000
Güvenirlilik	Between Groups	3,921	3	2,627	,036

Gelir düzeyi 5001 -10.000TL aralığında yolcuların Müşteri İlişkileri düzeyi (2,5201) en yüksek düzeyde iken, Gelir düzeyi 10.000TL ve üzeri aralığında olan yolcuların Müşteri İlişkileri düzeyi ise (2,1615) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Müşteri İlişkileri için anlamlılık değeri $p=0,027 < 0,05$ bulunmuştur. Müşteri İlişkileri düzeyleri Gelir düzeyi durumuna göre anlamlı farklılık gösterir.

Gelir düzeyi 10.000TL ve üzeri aralığında olan yolcuların Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk düzeyi (2,7313) en yüksek düzeyde iken, Gelir düzeyi 2501-5000TL aralığında olan yolcuların Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk düzeyi ise (2,5188) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre

Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk için anlamlılık değeri $p=0,589>0,05$ bulunmuştur. Yolcuların Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk düzeyleri gelir durumuna göre anlamlı farklılık göstermez.

Gelir düzeyi 10.000TL ve üzeri aralığında olan yolcuların Araç ve Ekipman düzeyi (2,6016) en yüksek düzeyde iken, Gelir düzeyi 2501-5000TL aralığında olan yolcuların Araç ve Ekipman düzeyi ise (2,3854) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Araç ve Ekipman için anlamlılık değeri $p=0,095>0,05$ bulunmuştur. Yolcuların Araç ve Ekipman düzeyleri gelir durumuna göre anlamlı farklılık göstermez.

Gelir düzeyi 5001 -10.000TL aralığında olan yolcuların Empati düzeyi (2,5747) en yüksek düzeyde iken, Gelir düzeyi 10.000TL ve üzeri aralığında olan yolcuların Empati düzeyi ise (1,8125) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Empati için anlamlılık değeri $p=0,000<0,05$ bulunmuştur. Yolcuların Empati düzeyleri gelir durumuna göre anlamlı farklılık gösterir.

Gelir düzeyi 5001 -10.000TL aralığında olan yolcuların Güvenirlik düzeyi (2,5086) en yüksek düzeyde iken, Gelir düzeyi 2501-5000TL aralığında olan yolcuların Güvenirlik düzeyi ise (2,2396) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Güvenirlik için anlamlılık değeri $p=0,036<0,05$ bulunmuştur. Yolcuların Güvenirlik düzeyleri gelir durumuna göre anlamlı farklılık gösterir.

4.5.3.5. Hizmet Alım Süresi Hizmet Kalite Algısı boyutları

Tablo 17. Hizmet Alım Süresi Hizmet Kalite Algısı Boyutları Descriptives Tablosu

	Hizmet Alım Süresi	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata
Müşteri İlişkileri	1-3 yıl	142	2,4167	,79813	,06698
	3-5 yıl	157	2,3779	,64588	,05155
	5-10 yıl	46	2,4819	,62384	,09198
	10 yıl ve üzeri	27	2,7037	,72991	,14047
	Toplam	372	2,4292	,71348	,03699

Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk	1-3 yıl	142	2,4704	,67967	,05704
	3-5 yıl	157	2,6723	,82947	,06620
	5-10 yıl	46	2,4000	,87127	,12846
	10 yıl ve üzeri	27	2,8148	,69929	,13458
	Toplam	372	2,5719	,77935	,04041
Araç ve Ekipman	1-3 yıl	142	2,5288	,73745	,06189
	3-5 yıl	157	2,5589	,67768	,05408
	5-10 yıl	46	2,2554	,74066	,10920
	10 yıl ve üzeri	27	2,7130	,74260	,14291
	Toplam	372	2,5211	,71905	,03728
Empati	1-3 yıl	142	2,4178	,84162	,07063
	3-5 yıl	157	2,4459	,67257	,05368
	5-10 yıl	46	2,1449	,52424	,07729
	10 yıl ve üzeri	27	2,8025	1,07520	,20692
	Toplam	372	2,4238	,77076	,03996
Güvenirlilik	1-3 yıl	142	2,3856	,76180	,06393
	3-5 yıl	157	2,3312	,64065	,05113
	5-10 yıl	46	2,4837	,73674	,10863
	10 yıl ve üzeri	27	2,7593	,68459	,13175
	Toplam	372	2,4019	,71004	,03681

Tablo 18. Hizmet Alım Süresi Hizmet Kalite Algısı Boyutları ANOVA Tablosu

	Sum of Squares	df	F	Sig.
Müşteri İlişkileri	2,597	3	1,711	,164
Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk	5,997	3	3,354	,019
Araç ve Ekipman	4,473	3	2,929	,034
Empati	7,530	3	4,339	,026
Güvenirlilik	4,578	3	3,078	,028

Hizmet alım süresi 10 yıl ve üzeri yıl aralığındaki yolcuların Müşteri İlişkileri düzeyi (2,7037) en yüksek düzeyde iken, Hizmet alım süresi 3-5 yıl aralığında olan yolcuların Müşteri İlişkileri düzeyi ise (2,3779) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Müşteri İlişkileri için anlamlılık değeri $p=0,164>0,05$ bulunmuştur. Müşteri İlişkileri düzeyleri Hizmet alım süresine göre anlamlı farklılık göstermez.

Hizmet alım süresi 10 yıl ve üzeri yıl aralığında olan yolcuların Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk düzeyi (2,8148) en yüksek düzeyde iken, Hizmet alım süresi 5-10 yıl aralığında olan yolcuların Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk düzeyi ise (2,4000) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk için anlamlılık değeri $p=0,019<0,05$ bulunmuştur. Yolcuların Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk düzeyleri Hizmet alım süresine göre anlamlı farklılık gösterir.

Hizmet alım süresi 10 yıl ve üzeri yıl aralığında olan yolcuların Araç ve Ekipman düzeyi (2,7130) en yüksek düzeyde iken, Hizmet alım süresi 5-10 yıl aralığında olan yolcuların Araç ve Ekipman düzeyi ise (2,2554) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Araç ve Ekipman için anlamlılık değeri

$p=0,034<0,05$ bulunmuştur. Yolcuların Araç ve Ekipman düzeyleri Hizmet alım süresine göre anlamlı farklılık gösterir.

Hizmet alım süresi 10 yıl ve üzeri yıl aralığında olan yolcuların Empati düzeyi (2,8025) en yüksek düzeyde iken, Hizmet alım süresi 5-10 yıl aralığında olan yolcuların Empati düzeyi ise (2,1449) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Empati için anlamlılık değeri $p=0,026<0,05$ bulunmuştur. Yolcuların Empati düzeyleri Hizmet alım süresine göre anlamlı farklılık gösterir.

Hizmet alım süresi 10 yıl ve üzeri yıl aralığında olan yolcuların Güvenirlik düzeyi (2,7593) en yüksek düzeyde iken, Hizmet alım süresi 3-5 yıl aralığında olan yolcuların Güvenirlik düzeyi ise (2,3312) en düşük düzeydedir. %95 güven düzeyinde yapılan F testi sonucuna göre Güvenirlik için anlamlılık değeri $p=0,028<0,05$ bulunmuştur. Yolcuların Güvenirlik düzeyleri Hizmet alım süresine göre anlamlı farklılık gösterir.

Tablo 19. Hizmetin Beklenen ve Algılanan Değerleri (SERVQUAL SKORLARI) Arasındaki Farklılıklar

Boyutlar	Ortalama (Algı)	S. Sapma (Algı)	Ortalama (Beklenti)	S. Sapma (Beklenti)	Ortalama (Fark)	S. Sapma (Fark)	P
Müşteri İlişkileri	2,4292	,71348	3,7358	,78462	-1,3066	-0,07114	0,000
Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk	2,5719	,77935	3,7481	,85783	-1,1762	-0,07848	0,000
Araç ve Ekipman	2,5211	,71905	3,7278	,79127	-1,2067	-0,07222	0,000
Güvenirlik	2,4019	,71004	3,5941	1,09237	-1,1922	-0,38233	0,000
Empati	2,4238	,77076			2,4238	0,77076	0,000

Tablo 19 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 güvenirlik boyutudur. Yolcuların algılarına göre bakıldığında en yüksek hizmet algılaması Bilgilendirme ve Sosyal Sorumluluk boyutudur. Algılarına göre en düşük

değer ise Güvenirlik boyutunda olduğu görülmüştür. Beklenen ve algılanan hizmetler arasındaki farklılığın derecesi Tablo 20’te verilmiştir.

Tablo 20. Boyutlara Ait Ağırlıklı SERVQUAL Puanları

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

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

4.5.3.6. 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 VE ÖNERİLER

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 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 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

Altunışık, Remzi; Özdemir, Şuayıp; Torlak, Ömer; **Modern Pazarlama**, Değişim Yayınları, İstanbul, 2002.

Armstrong, Gary; Kotler, Philip; **Marketing An Introduction**, Pearson, Harlow, 2015.

Bergotto, Melissa Berutti, **The European Railway Liberalization Process**, The Case of Italy and the introduction of Competition in the High-Speed Rail Passenger Market, 2016

Brose, Sascha, **The liberalisation of the European Railway Market**, Master Thesis In European Studies, University of Gothenburg, 2015

Çavdar, Tevfik, **Türkiye'nin Demokrasi Tarihi: 1950'den Günümüze**, 3.Baskı, İmge Kitabevi, Ankara, 2004

Chen, Injazz J. ; Popovich, Karen ; Understanding customer relationship management (CRM): **People, process and technology Business Process Management Journal**, , Vol. 9 Issue: 5, ,1997, pp.672-688

Dağlı, Abidin. “Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitime Uygulanabilirliği”. **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi (Electronic Journal of Social Sciences)**. www.e-sosder.com. 2003.

Demiryolu İşletmeciliği Yetkilendirme Yönetmeliği, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 2016

Demiryolu Sektöründe Yapısal Reformlar ve Rekabet: **Serbestleşme Öncesi Türkiye İçin Öneriler**, Rekabet Kurumu, 2012

Demiryolu Ulaştırması Hakkında Rapor, Demiryolu Taşımacılığı Derneği, Ankara, 2015

Demiryolu Ulaştırması Komisyon Raporu, 9. Ulaştırma Şurası, UBAK-Ulaştırma Bakanlığı, Ankara, 1998

Engiz, Oğuz, “Sağlık Hizmetlerinde Hasta Odaklı Kalite Gelişim Modeli ve Memnuniyetinin Ölçüm Anketleri”, **Toplam Kalite Yönetimi Prensiplerinin Sağlık Hizmetlerinde Uygulamaları Sempozyumu**, (Der. Mithat Çoruh), Başkent Üniversitesi Eğitim Vakfı, Ankara, 1999.

European Commission, 25 Final, The Fourth Railway Package, **Completing The Single European Railway Area To Foster European Competitiveness And Growth**, (2013),

Franklin DEHOUSSE, Benedetta MARSICOLA, **The EU’s Fourth Railway Package: A New Stop in a Long Regulatory Journey**, Sayı 76, 2015, s.19

Hansen, U., K. Jeschke & P. Schober (1995): Beschwerdcmanagement - Die Karriere einer kundenorientierten Unternehmensstrategie im Konsumgiitersektor (Complaint Management - The Career of a Customer-Oriented Business Strategy in the Consumer Goods Sector), **Marketing ZFP**, 17 (2), 218.

Hizmet Ticareti Genel Anlaşması (GATS) Bölüm 4, mad.19

Institut (WSI) in der Hans-Böckler-Stiftung, Privatisation of Public Services and the Impact on Quality, **Employment and Productivity**, 2006

Johnson, Michael D. and Claes Fornell (1991), “A Framework for Comparing Customer Satisfaction Across Individuals and Product Categories,” **Journal of Economic Psychology**, 12 (2), 267–86.

KALAYCI, Şeref ve diğerleri; **SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**, Asil Yayınları, 2005.

Kantarıcı, Hazım; “Toplam Kalite Kontrol ve Endüstri İlişkileri İle Etkileşimi”, 1.Ulusal Kalite Kongresi, 12 Kasım 1992.

Karalar, Rıdvan; **Genel İşletme**, Eskişehir, 2003

Karamanoğlu, Canan. **Demiryolu Sektöründe Yapısal Reformlar ve Rekabet: Serbestleşme Öncesi Türkiye İçin Öneriler**, Rekabet Kurumu, Ankara, 2012

Kırım, Arman; **Yeni Dünyada Strateji ve Yönetim**, Sistem Yayıncılık, 2.Baskı. İstanbul, 1999.

Knox, Simon, **Customer Relationship Management: Perspectives from the Market Place**, Routledge,London,2002

Knox, Simon; Stan Maklan; Adrian, Payne; Joe, Peppard; Ryals, Lynette; **Customer Relationship Management**, 2003:1

Koç, Erdoğan, **Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi**, Seçkin Yayınevi, Ankara, 2015

Kotler, P., Keller, K.L., 2009. **Marketing management (13th end)**. New Jersey: Pearson Education Inc, Upper Saddle River: NJ.

Kotler, Philip; Keller, Kevin Lane; **Marketing Management**, Pearson, Boston,2012.

Odabaşı, Yavuz; **Müşteri İlişkileri**, Der Yayınları, İstanbul, 1997

OECD, ‘Liberalisation and Structural Reform in The Freight Transport Sector in Europe’, (1997)

Onuncu Kalkınma Planı (2014 - 2018) **Taşımacılıktan Lojistiğe Dönüşüm Programı Eylem Planı**, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı - Kalkınma Bakanlığı, Ankara, 2015

ONUR, Ahmet, **Türk Demiryolları Tarihi (1860-1953)**, T.C. Kara Kuvvetleri Komutanlığı Yayınları, Ankara, 1953.

Özuysal, Mustafa; Tanyel, Serhan; Erişilebilirlik Ölçütünün Rastlantısal Fayda Fonksiyonunda Kullanımı Üzerine Bir Değerlendirme, **Teknik Dergi**, 2012, Sayı 23, s.3.

Beria, Paolo, Quinet, Emile, Ginés de Rus, Carola Schulz; ‘‘A comparison of rail liberalisation levels across four European countries’’, **Research in Transportation Economics**, Sayı 36, s.110-120,2012

Pham, Vinh, The Liberalization of Rail Transport in the European Union, Honors Thesis, May 2013

Poyraz, Kemal; Taşkın, Ercan; Kara, Hakan; Demiryolları İşletmesi’nde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi Ve Bir Uygulama, **Sosyal Bilimler Dergisi**, 2004

Pride, William; Ferrel, O. C; **Marketing**, Cengage Learning, Boston, 2016.

Reforming Europe's Railways – Learning from Experience Published by the Community of European Railway and Infrastructure Companies – CER, 2011

Ryals, L.; Knox, S. D.;Maklan, Stan; **Customer Relationship Management: the business case for CRM**. Financial Times, London: Prentice-Hall, 2000

Taşkın, Erdoğan; **Müşteri İlişkileri Eğitimi**, Papatya Yayıncılık, 2.Baskı, İstanbul, 2000.

Tomita, M, Okunishi, T; Economic Structural Changes and Railway Construction in Late 19th Century Southern Italy,**Kobe University Economic Review**, 2012

Torlak, Ömer; **Tüketim-Bireysel Eylemin Toplumsal Dönüşümü**, İnkılap Yayınları, İstanbul, 2000.

Türkiye Büyük Millet Meclisi Genel Kurul Tutanağı 20. Dönem 4. Yasama Yılı 6. Birleşim 23 Aralık 1998

Türkiye Demiryolu Ulaştırmasının Serbestleştirilmesi Hakkında Kanun, 2013

Tütüncü, Özkan; **Yiyecek İçecek İşletmelerinde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi**, Turhan Kitapevi, Ankara, 2001.

E-KAYNAK

2001 Ulusal Programı (Erişim) <http://www.ab.gov.tr/195.html> 26 Mayıs 2016

Demiryolu Uyum Paketleri (Erişim) <http://ec.europa.eu/transport/modes/rail> 18 Ağustos 2016

Dördüncü Demiryolu Paketi (Erişim) www.ashurst.com,18.08.2016 10 Mayıs 2016

Hizmet Ticareti Genel Anlaşması (Erişim) <http://www.ekonomi.gov.tr> 10 Ekim 2016

<http://www.ab.gov.tr/index.php?p=86&l=1> (Erişim) 18 Ağustos 2016

<http://www.consilium.europa.eu/en/policies/4th-railway-package/>(Erişim) 18.08.2016

T.C. Devlet Demiryolları İşletmesi Genel Müdürlüğü Faaliyet Raporu (Erişim) <http://www.tcdd.gov.tr/files/istatistik/2014sektorrapor.pdf> 10 Mayıs 2016

Ulaştırma Operasyonel Programı, (Erişim) <http://op.udhb.gov.tr/tr> 20 Kasım 2016

Ulaştırma ve Trafik Güvenliği Özel İhtisas Komisyon Raporu (Erişim) <http://www.onuncuplan.gov.tr> 20 Ağustos 2016

Ulaştırma ve Trafik Güvenliği Özel İhtisas Komisyon Raporu (Erişim) <http://www.onuncuplan.gov.tr> 25 Mayıs 2016

Ulusal Program (Erişim) <http://www.ab.gov.tr> 18 Ağustos 2016

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Veli Ahmet ÇEVİK

Doğum Yeri ve Tarihi: Adana-Karaisalı / 01.11.1985

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : İstanbul Üniversitesi Ulaştırma ve Lojistik Yüksekokulu

Yüksek Lisans Öğrenimi: Kırıkkale Üniversitesi İşletme Bölümü

Bildiği Yabancı Diller: İngilizce

İş Deneyimi

Çalıştığı Kurumlar : Türk Hava Yolları, TCDD Genel Müdürlüğü

İletişim

E-posta adresi : veliahmetcevik@hotmail.com

EKLER

EK-1

ANKET FORMU

Değerli Katılımcı,

Bu anket formu, “Serbestleşme sürecinde demiryolu lojistiğinin müşteri algı ve beklentisinde karşılaştırılması” adlı yüksek lisans tez konusu ile ilgilidir. Bilimsel amaçlara hizmet etmek amacıyla hazırlanan bu anketle elde edilen veriler, tamamen gizli tutulacaktır. Anketin değerlendirmeye alınabilmesi için tüm soruların eksiksiz doldurulması gerekmektedir. Bu konudaki hassasiyetiniz ve değerli katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Genel Bilgiler

1. Cinsiyetiniz

(1) Kadın (2) Erkek

2. Yaşınız

(1) 18-25 (2) 26-40 (3) 41-60 (4) 61 ve üzeri

3. Eğitiminiz

(1) İlköğretim (2) Ortaöğretim (3) Ön Lisans (4) Lisans (5) Lisansüstü

4. Aylık gelir düzeyiniz

(1) 1001-2500TL (2) 2501-5000TL (3) 5001 -10.000TL (4) 10.000TL ve üzeri

5. 4.TCDD işletmesi ile kaç yıldır yolculuk yapmaktasınız?

(1) 1-3 yıl (2) 3-5 yıl (3) 5-10 yıl (4) 10 yıl ve üzeri

Yönerge: TCDD İşletmesi ile yolculuk yapan müşteri olarak, işletmenin aşağıda tarif edilen özellikleri ne derece taşıdığını düşününüz. Düşüncenize göre 1-2-3-4-5 numaralarından birini yuvarlak içine alınız 1-Kesinlikle katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle katılıyorum		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	TCDD İşletmesinin binaları modern donanımlara sahiptir	1	2	3	4	5
2	TCDD İşletmesinin çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür	1	2	3	4	5
3	TCDD İşletmesinin hizmetlerini gösteren materyaller ilgi çekicidir	1	2	3	4	5
4	TCDD İşletmesinin taşıma araçları modern yapıya sahiptir	1	2	3	4	5
5	TCDD İşletmesinin vagonlarının teknik	1	2	3	4	5

	özellikleri yolculuk için elverişlidir.					
6	TCDD İşletmesinin personeli devamlı olarak müşterilere karşı saygılıdır	1	2	3	4	5
7	TCDD İşletmesinin personeli müşterilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir	1	2	3	4	
8	TCDD İşletmesinin personeli her müşteri ile tek tek ilgilenir	1	2	3	4	5
9	TCDD İşletmesi verdiği sözü zamanında yerine getirir	1	2	3	4	5
10	TCDD İşletmesi müşterilerin sorunlarını çözmeye etkilidir	1	2	3	4	5
11	TCDD İşletmesi hizmetleri ilk seferde doğru olarak verir	1	2	3	4	5
12	TCDD İşletmesi olası kaza-kayıp durumunda müşteriye doğru bilgilendirir	1	2	3	4	5
13	TCDD İşletmesi müşterilerin çıkarlarını her şeyin üstünde tutar	1	2	3	4	5
14	TCDD İşletmesi müşteri ile kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir	1	2	3	4	5
15	TCDD İşletmesinin çalışma saatleri müşterilere uygundur	1	2	3	4	5
16	TCDD İşletmesi çevre dostudur	1	2	3	4	5
17	TCDD İşletmesi müşterilerin şikâyetlerini her zaman dikkate alır	1	2	3	4	5
18	TCDD İşletmesinin personelinin davranışları müşterilerde güven duygusu uyandırır	1	2	3	4	5
19	TCDD İşletmesinin müşterileri kendisini güvende hisseder	1	2	3	4	5
20	TCDD İşletmesinin müşterileri için demiryolu taşımacılığı, ulaşım türleri içinde en güvenli taşıma şeklidir	1	2	3	4	5
21	TCDD İşletmesi müşteri bilgilerinin eksiksiz ve gizli tutulmasında çok titizdir	1	2	3	4	5
22	TCDD İşletmesi hizmetlerin ne zaman verileceğini müşterilerine bildirir	1	2	3	4	5
23	TCDD İşletmesi modern binalara sahiptir	1	2	3	4	5
24	TCDD İşletmesi yeterli ekipmanlara sahiptir	1	2	3	4	5
25	TCDD İşletmesi yeterli personele sahiptir	1	2	3	4	5

26	TCDD İşletmesi uygun fiyatlı taşıma yapmaktadır	1	2	3	4	5
27	TCDD İşletmesi taşıma ücretlerine ek olarak ayrıca ücretlendirmeler yapmaktadır.	1	2	3	4	5

Yönerge: Serbest Piyasada Demiryolu taşımacılığı yapacak işletmelerle yolculuk yapacak müşteri olarak, lütfen mükemmel kalitede hizmet veren bir işletme ve bu işletmenin aşağıda tarif edilen özellikleri ne derece taşıması gerektiğini düşününüz. Düşüncenize göre 1-2-3-4-5 numaralarından birini yuvarlak içine alınız 1-Kesinlikle katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle katılıyorum		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme binaları modern donanımlı olacaktır	1	2	3	4	5
2	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin çalışanları temiz ve düzgün görünümlü olacaktır	1	2	3	4	5
3	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin hizmetlerini gösteren materyaller ilgi çekici olacaktır	1	2	3	4	5
4	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin taşıma araçları modern olacaktır	1	2	3	4	5
5	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin vagonlarının teknik özellikleri yolculuk için elverişli olacaktır	1	2	3	4	5
6	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin personeli devamlı olarak müşterilere karşı saygılı olacaktır	1	2	3	4	5

7	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin personeli müşterilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahip olacaktır	1	2	3	4	
8	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin personeli her müşteri ile tek tek ilgilenecektir	1	2	3	4	5
9	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme verdiği sözü zamanında yerine getirecektir	1	2	3	4	5
10	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme müşterilerin sorunlarını çözümede etkili olacaktır	1	2	3	4	5
11	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme hizmetleri ilk seferde doğru olarak verecektir	1	2	3	4	5
12	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme olası kaza-kayıp durumunda müşteriyi doğru bilgilendirecektir	1	2	3	4	5
13	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme müşterilerin çıkarlarını her şeyin üstünde tutacaktır	1	2	3	4	5
14	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme müşteri ile kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahip olacaktır	1	2	3	4	5
15	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin çalışma saatleri müşterilere uygun olacaktır	1	2	3	4	5
16	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme çevre dostu olacaktır	1	2	3	4	5
17	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme müşterilerin şikayetlerini her zaman dikkate alacaktır	1	2	3	4	5
18	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin personelinin davranışları müşterilerde güven duygusu uyandıracaktır	1	2	3	4	5
19	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin müşterileri kendilerini güvende hissedecektir	1	2	3	4	5
20	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmenin müşterileri için demiryolu taşımacılığı, ulaşım türleri içinde en güvenli taşıma şekli olacaktır	1	2	3	4	5

21	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletmesi müşteri bilgilerinin eksiksiz ve gizli tutulmasında çok titiz olacaktır	1	2	3	4	5
22	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme hizmetlerin ne zaman verileceğini müşterilere söyleyecektir	1	2	3	4	5
23	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme modern binalara sahip olacaktır.	1	2	3	4	
24	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme yeterli ekipmana sahip olacaktır	1	2	3	4	5
25	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme yeterli personele sahip olacaktır	1	2	3	4	5
26	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme uygun fiyatlı taşıma yapacaktır	1	2	3	4	5
27	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığı yapacak işletme taşıma ücretlerine ek olarak ayrıca ücretlendirmeler yapacaktır.	1	2	3	4	5
28	Serbest Piyasada Demiryolu Taşımacılığında diğer taşıma türlerine göre daha uygun ücretlendirmeler olacaktır.	1	2	3	4	5