



III. Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi

28-29 Kasım, 2019, Gaziantep

<http://www.ulk.ist/>



Türkiye’de Yolcu Taşımacılığı Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin İncelenmesi

Özet

Sultan Kuzu Yıldırım

Dr. Öğr. Üyesi

İstanbul Üniversitesi

sultan.kuzu@istanbul.edu.tr

Türkiye’de bireylerin yolcu taşımacılığı hizmetlerine karşı olan memnuniyetlerinin incelenmesi ve bu memnuniyet düzeyinin demografik faktörlerle ilişkisinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Bireyin genel mutluluk algısını, temel yaşam alanlarındaki genel memnuniyetini ve kamu hizmetlerinden memnuniyetini ölçmek belediyeler, il özel idareler ve bir çok kamu kuruluşu için daha iyi bir hizmet verebilmek adına büyük önem arz etmektedir. Türkiye’de Hava/Deniz/Demir yolları ile yapılan yolculuklar hala çok sınırlıdır. Kara yolu taşımacılığı bireylerin hayatlarında en az bir kez kullandıkları ulaşım şeklidir. Bu çalışmada bireylerin hem genel olarak ulaşım hizmetlerine bakışı, hem de kara/hava/deniz/demir yollarına olan memnuniyet düzeyleri ayrı ayrı irdelenmiştir.

Mikroveri setinde bireylerin bölgelere ve illere göre kodlanmamış olması önemli bir eksiklik. Bu, çalışmada bölgelere göre farklılıkları saptamayı imkansız kılmıştır.

TUİK 2003 yılından bu yana her yıl Yaşam Memnuniyeti Araştırması (YMA) yapmaktadır. Bu araştırmaya ait mikroveriler belirli bir protokol karşılığında araştırmacılara sunulmaktadır. YMA oldukça geniş bir içeriğe sahiptir ve Mikroveri seti içerisinde; mutluluk, yaşam memnuniyet düzeyi, temel yaşam alanlarındaki memnuniyet, eğitim, sağlık, asayiş, adli, ulaşım, belediye/il özel idare hizmetlerinden memnuniyet, çevre güvenliği, umut düzeyi, toplumsal baskı algısı gibi çeşitli konularda veriler yer almaktadır. Bu çalışmada da ulaşım ve belediye/il özel idare hizmetlerinden memnuniyet gibi değişkenler ile demografik faktörler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. 2017 yılına ait YMA mikro veri seti kullanılarak, öncelikle Türkiye’deki genel profil tanımsal



İstatistiklerle özetlenmiş ardından parametrik olmayan testler ile ilgilenilen kategorik değişkenler arasındaki ilişki araştırılmıştır.

İstatistik testler ; Parametrik ve Parametrik Olmayan (Non-Parametrik) Testler olmak üzere 2 temel gruba ayrılmaktadır. Bu çalışmada da değişkenlerin tümü kategorik değişkenlerden oluştuğu için Parametrik Olmayan Testler tercih edilmiştir. Kullanılan testler aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

2017 yılında bu araştırmaya 18-99 yaş aralığındaki 9876 fert katılmıştır. Bunların %33’ü [18-35] yaş aralığında, %40.2’si [36-55] yaş aralığında, %22.7’si [56-75] yaş aralığında ve %4.2’si 76 ve üzeri yaşıdadır. Ankete katılanların %46.2’si erkek, %53.8’i kadındır. Ayrıca medeni durum açısından incelendiğinde %16.8’i hiç evlenmemiş, %73.2’si evli, %10.1’i ise boşanmış ya da eşi ölmüştür.

Sonuç olarak, yaş ve eğitim düzeyinin ulaştırma hizmetinden memnuniyeti etkilediği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler:

Müşteri Memnuniyeti, Hizmet, Yolcu Taşımacılığı

