T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
DENİZCİLİK İŞLETMELERİ YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
LOJİSTİK YÖNETİMİ PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

EVDEN EVE EŞYA TAŞIMACILIĞI ENDÜSTRİSİNDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

Hakan OMRAK

Danışman
Doç.Dr. Selçuk NAS

İZMİR - 2015

YÜKSEK LİSANS
TEZ/ PROJE ONAY SAYFASI

2011800440

Üniversite : Dokuz Eylül Üniversitesi

Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü

Adı ve Soyadı : HAKAN OMRAK

Tez Başlığı : Evden Eve Eşya Taşımacılığı Endüstrisinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Üzerine Bir Çalışma

Savunma Tarihi : 18.08.2015

Danışmanı : Doç.Dr. Selçuk NAS

JÜRİ ÜYELERİ

Ünvanı, Adı, Soyadı	Üniversitesi	İmza
Doç.Dr. Selçuk NAS	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	.....
Prof.Dr.Durmuş Ali DEVECİ	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	.....
Yrd.Doç.Dr.Muhittin Hakan DEMİR	İZMİR EKONOMİ ÜNİVERSİTESİ	.....

Oybirliği (V)
Oy Çokluğu ( )

HAKAN OMRAK tarafından hazırlanmış ve sunulmuş "**Evden Eve Eşya Taşımacılığı Endüstrisinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Üzerine Bir Çalışma**" başlıklı Tezi( ) / Projesi( ) kabul edilmiştir.

Prof.Dr. Utku UTKULU
Enstitü Müdürü

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum "Evden Eve Eşya Taşımacılığı Endüstrisinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Üzerine Bir Çalışma" adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih ...../...../2015
Hakan OMRAK

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

Evden Eve Eşya Taşımacılığı Endüstrisinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Üzerine Bir Çalışma

Hakan OMRAK

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Denizcilik İşletmeleri Yönetimi Ana Bilim Dalı

Lojistik Yönetimi Programı

İnsanların çalıştıkları işe bağlı olarak tayin olması, eğitim amacıyla başka şehirlerde yaşamak zorunda kalması ya da çeşitli nedenlere bağlı olarak yaşadıkları şehirlerden ya da ülkelerden ayrılarak başka bir şehre ya da ülkeye göç etmesi hemen hemen her bireyin hayatında bir defa da olsa yaşadığı bir tecrübedir. Göç edilen yeni yerleşim yerinde en önemli ihtiyaçlardan biri barınma ihtiyacıdır. Kişinin yeni yerleşim yerine en kısa sürede adapte olabilmesi, önceki hayatında sahip olduğu yaşam koşullarını en kısa sürede oluşturmasından geçmektedir. Bu da kişinin barınma, dinlenme ve temizlik ihtiyaçlarının giderilebileceği bir evin kiralanması ya da satın alınması ve akabinde sahip olunan ev eşyalarının önceki yaşanan evden yeni yaşanılacak eve taşınmasıdır. Bu sayede kişi kendini bir yere ait hissedecek, kişisel ihtiyaçlarını giderebilecek ve kendini güvende hissederek yeni hayatına en kısa sürede adapte olacaktır.

Evden eve eşya taşımacılığı konusunda literatür araştırması yapıldığında konu hakkında yapılmış bir kaç çalışma dışında bir esere rastlanmamıştır. İşte bu çalışma ile de literatürdeki bu boşluktan yola çıkarak Türkiye'de evden eve eşya taşımacılığı sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesi amacıyla bir ölçek oluşturulması amaçlanmıştır. Bu ölçeğe ait değişkenlerin belirlenmesinde ilk

olarak, evden eve taşımacılık sektörünü temsil edebilecek katılımcılar ve evden eve taşıma hizmeti alan kişiler ile mülakat çalışması yapılmıştır. Çalışmada, evden eve eşya taşımacılığı sektöründe hizmet kalitesi değişkenleri tespit edilmiştir. Tespit edilen değişkenler, konu ile ilgili olarak daha önce yapılan çalışmalarla birleştirilmiştir. Yukarıda bahsedilen değişkenlerin evden eve eşya taşıma hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirilebilmesi amacıyla veri toplama aracı olarak anket formunun kullanıldığı bir saha araştırması gerçekleştirilmiştir. Evden eve eşya taşıma hizmet kalitesi değişkenlerinin test edilebilmesi amacıyla İzmir ilinde ikamet eden ve kamu sektöründe görevli 30 kişiye anket uygulaması yapılmıştır. Son hali verilen anket formu evden eve eşya taşıma hizmeti alan 347 kamu çalışanına uygulanmış ve elde edilen veriler arasında karşılaştırmalı analizler yapılmıştır. Çalışmanın bulguları evden eve eşya taşımacılığı sektöründe verilen hizmetlere ait kalite değişkenlerini ve karşılaştırmalı analizlerin sonuçlarını içermektedir.

Anahtar Kelimeler: Evden Eve Eşya Taşıma, Ev Eşyası Taşıma, Taşıma, Hizmet Kalitesi

ABSTRACT

Master's Thesis

A Study on Measuring the Service Quality in the Household Goods Transportation Industry

Hakan OMRAK

Dokuz Eylül University

Graduate School of Social Sciences

Department Of Maritime Business Administration

Logistic Management Program

In our life-span human beings have to transport form one location to another due to appointment sitations relating their jobs or educational duties during their career period, meanwhile this is a common occasion that is encountered and experienced in everybody's life, after transportation primary need emerges as housing. People are looking forward to adapt his or her new habitat as soon as possible and struggle to have his or her former comfort. In order to achieve this aim; first action will be hire or buy a house then bring their personal belonging from ex-housing location, furthermore people feel them relaxed and can adapt new house thanks to their possession.

Household transportation literature is so new and rare; there is only a few sufficient studies in this topic; so that form departing this gap, this study's primary aim is to be able to form variables on household transportation service quality. To come up with achieving this aim; some interviews had done with the sector participants and service providers. With the datas gathering cumulatively it is revealed some household goods transportation variables. These forming variables had compared with a study previously done. The datas sre collected with the aid of a questionaire; so that our study covers a surveystudy a format. During the variables'forming process in order to realize a

pilot test, it is surveyed with 30 people whose permenent location is İzmir, and who study in public services, then after making questionaire statistically efficient it is syrveyed with 347 people who study in public jobs in İzmir. In accordance with results comparing statitical analysis had done. Findings of our study involves statistical comparing analysis of household goods transportation variables.

Key Words: Household goods transportation, moving, service quality

EVDEN EVE EŞYA TAŞIMACILIĞI ENDÜSTRİSİNDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI / PROJE ONAY SAYFASI ii
YEMİN METNİ iii
ÖZET iv
ABSTRACT vi
İÇİNDEKİLER viii
KISALTMALAR xii
TABLOLAR LİSTESİ xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ xvi
EK LİSTESİ xvii

GİRİŞ 1

BİRİNCİ BÖLÜM
HİZMET, HİZMET KALİTESİ VE LOJİSTİK HİZMET KALİTESİ

1.1. HİZMET 3
1.1.1. Hizmetlerin Karakteristik Özellikleri 7
1.1.1.1. Elle Tutulamazlık 7
1.1.1.2. Değişkenlik 8
1.1.1.3. Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim 8
1.1.1.4. Dayanıksızlık 8
1.1.1.5. Talep Tahmini Zorluğu 9
1.1.1.6. Devir Edilemezlik 9
1.1.2. Hizmetlerin Sınıflandırılması 9
1.2. KALİTE 13
1.3. HİZMET KALİTESİ 15
1.3.1. Hizmet Kalitesi Ölçüm Methodları 18

1.3.1.1. SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modeli 19
1.3.1.2. SERVPERF Hizmet Kalitesi Modeli 24
1.4. LOJİSTİK HİZMET KALİTESİ 25
1.4.1. Lojistik Hizmet Bileşenleri 26
1.4.1.1. Ürün (Hizmet) 26
1.4.1.2. Fiyat 27
1.4.1.3. Dağıtım 27
1.4.1.4. Tutundurma 27
1.4.1.5. Süreç 28
1.4.1.6. İnsan (Katılımcılar) 28
1.4.1.7. Fiziksel Unsurlar 29
1.4.1.8. Üretkenlik ve Kalite 29
1.4.2. Müşterilerin Lojistik Hizmet Kalitesini Algılama Kriterleri 30
1.4.2.1. Profesyonellik ve Beceri 30
1.4.2.2. Tutum ve Davranışlar 31
1.4.2.3. Ulaşılabilme ve Esneklik 31
1.4.2.4. Güvenilirlik ve Doğru Sözlülük 31
1.4.2.5. Müşteriyi Kazanma 32
1.4.2.6. Firma Ünü ve İnanılırlık 32

İKİNCİ BÖLÜM
EVDEN EVE EŞYA TAŞIMA HİZMETİ

2.1. TANIMLAR VE KAVRAMLAR 33
2.2. LİTERATÜRDE E-E/ET HİZMETİ 36
2.3. TÜRKİYE'DE E-E/ET HİZMETİNDE YASAL DÜZENLEMELER 46
2.3.1. E-E/ET Hizmetinde Yetki 46
2.3.2. E-E/ET Hizmetinde Kullanılan Araç, Ekipman ve Malzemeler 50
2.3.3. E-E/ET Hizmetinde İstihdam Edilenler 51
2.3.4. E-E/ET Hizmetinde Sorumluluklar ve Sınırlar 52
2.3.4.1. Taşıyıcının Sorumlulukları 52
2.3.4.2. Taşıtanın Sorumluluğu 54

2.3.4.3. Eşyanın Zıyaa veya Hasarında Bildirim 55
2.4. EVDEN EVE EŞYA TAŞIMA SEKTÖRÜ 55
2.4.1. Evden Eve Eşya Taşıma ve Göç İlişkisi 55
2.4.2. Türkiye'de Evden Eve Eşya Taşıma Sektörünün Büyüklüğü 58
2.5. EVDEN EVE EŞYA TAŞIMA HİZMET SÜRECİ 59
2.5.1. Taşıma Öncesi Süreç 60
2.5.2. Taşıma Süreci 63
2.5.3. Teslimat Süreci 64

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
ARAŞTIRMANIN AMACI, MODELİ, YÖNTEMİ VE DEĞİŞKENLERİN GELİŞTİRİLMESİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE HEDEFLERİ 65
3.2. ARAŞTIRMANIN MODELİ 65
3.3. ARAŞTIRMA SÜRECİ 67
3.4. VERİ TOPLAMA YÖNTEMLERİ 68
3.4.1. Nitel Araştırma Süreci 68
3.4.2. Nicel Araştırma Süreci 70
3.4.2.1. E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenlerinin Belirlenmesi 71
3.4.2.2. Veri Toplama Aracı Oluşturma Süreci 72
3.4.2.3. Veri Toplama Aracının Bölümleri 74
3.5. ANA KÜTLE VE ÖRNEKLEM 76
3.6. UYGULAMA 77
3.7. ANALİZ 78
3.8. HİPOTEZLER 79

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
BULGULAR

4.1. E-E/ET HİZMETİ ALAN KİŞİLERİN PROFİL BİLGİLERİ 82
4.2. E-E/ET HİZMETİNE YÖNELİK GENEL BULGULAR 84

4.3. E-E/ET HİZMETİ GENEL MEMNUNİYET ANALİZİ 87
4.4. E-E/ET HİZMET KALİTESİ BEKLENTİ ANALİZİ 95
4.5. E-E/ET HİZMETİNE AİT ŞİKÂYET DEĞİŞKENLERİ ANALİZİ 116
SONUÇ 140
KAYNAKÇA 155
EKLER

KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
E-E/ET	Evden Eve Eşya Taşıma
ICC	Şehirlerarası Ticaret Komisyonu(Interstate Commerce Commission)
ISO	Uluslar arası Standartlar Teşkilatı
İKK	İstatistiksel Kalite Kontrolü
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
M.Ö	Milattan Önce
MYO	Meslek Yüksek Okulu
SERVQUAL	Hizmet Kalitesi (Service Quality)
SERVPERF	Hizmet Performansı (Service Performans)
SPSS	Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi (Statistical Package for Social Sciences)
TDK	Türk Dil Kurumu
TKK	Toplam Kalite Kontrolü
TKY	Toplam Kalite Yönetimi
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
WoM	Ağızdan Ağıza Tavsiye Methodu (Word of Mounth)

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1:	Tarih Boyunca Hizmet Tanımları	s. 5
Tablo 2:	Hizmetlerin Sınıflandırmasına Yönelik Çalışmalar	s. 11
Tablo 3:	SERVQUAL Ölçeği Değişkenleri ve Açıklamaları	s. 23
Tablo 4:	Evden Eve Eşya Taşıyıcısı Performans ve Hizmet Kalitesi Ölçütleri	s. 38
Tablo 5:	E-E/ET Hizmet Kalitesi Alt Değişkenleri	s. 39
Tablo 6 :	Yolcu Taşıma Operasyonları Hizmet Kalitesi Değişkenleri	s. 40
Tablo 7:	Parasuman'ın Hizmet Kalitesi Boyutlarının Lojistik Sektöründeki Anlamı	s. 40
Tablo 8:	Yetki Belgesi Alan İşletme Sayısı ve Ücret Bilgileri	s. 48
Tablo 9:	Karayolu Taşımacılığı Yetki Belgesi Türleri	s. 48
Tablo 10:	Göç Etme Nedenine Göre Türkiye'de Şehirlerarası Göç Eden Nüfus ve Oranı	s. 57
Tablo 11:	İllere Göre Şehirlerarası Göç Sayıları	s. 58
Tablo 12:	Bir Yıl Önceki Yerleşim Yerinin Niteliği ve Araştırmanın Yapıldığı Yerleşim Yerinin Niteliğine Göre Göç Eden Nüfus, 2010 - 2011	s. 59
Tablo 13:	Türkiye'de Hane Sayısına Göre Hane Halkı Büyüklüğü(2011)	s. 59
Tablo 14:	Araştırmanın Hedefleri	s. 65
Tablo 15:	E-E/ET Hizmet Kalitesi Değişkenlerine Ait Güvenirlik Analizi Sonuçları (Dördüncü Anket Formu Taslağı)	s. 73
Tablo 16:	Katılımcıların Profil Bilgileri	s. 83
Tablo 17:	Taşıtma İşlemine İlişkin Bilgiler-1	s. 84
Tablo 18:	Taşıtma İşlemine İlişkin Bilgiler-2	s. 85
Tablo 19:	E-E/ET Hizmetlerinden Memnuniyet Derecelerinin Sıralaması	s. 88
Tablo 20:	E-E/ET Hizmeti Alınma Sayısı ile E-E/ET Hizmeti Memnuniyet Değişkenlerinin Değerlendirilmesi Arasındaki İlişki Testi Sonuçları	s. 89

Tablo 21: E-E/ET Hizmeti Alan Kadın ve Erkekler Arasında Karşılaştırmalı, E-E/ET Hizmeti Memnuniyet Değişkenleri Analizi: Hipotez Testleri (“t” Testi) ve Sonuçları s. 90

Tablo 22: E-E/ET Hizmeti Alanların Eğitim Seviyeleri ile E-E/ET Hizmetine İlişkin Memnuniyet Değişkenlerinin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları s. 91

Tablo 23: E-E/ET Hizmetinin Alınma Tarihi ile E-E/ET Hizmeti Memnuniyet Değişkenlerinin Değerlendirilmesi Arasındaki İlişki Testi Sonuçları s. 93

Tablo 24: E-E/ET Hizmeti Firmasını Tavsiye Üzerine Bulan Kişiler ile Pasif Tanıtım ile Bulan Kişiler Arasında Karşılaştırmalı E-E/ET Hizmeti Memnuniyet Değişkenleri Analizi: Hipotez Testleri (“t” Testi) ve Sonuçları s. 94

Tablo 25: E-E/ET Hizmet Kalitesi Beklentileri Değişkenlerinin Sıralaması s. 95

Tablo 26: E-E/ET Hizmet Kalitesi Beklentileri Değişkenleri Üzerinde Yapılan Faktör Analizi s. 97

Tablo 27: E-E/ET hizmeti alınma sayısı ile E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenleri Arasındaki İlişki Testi Sonuçları s. 99

Tablo 28: E-E/ET Hizmeti Alan Kadın ve Erkekler Arasında Karşılaştırmalı E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenleri Analizi: Hipotez Testleri (“t” Testi) ve Sonuçları s. 101

Tablo 29: E-E/ET Hizmeti Alan Kişilerin Eğitim Durumları ile E-E/ET Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentileri Değişkenlerinin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları s. 104

Tablo 30: En Yakın E-E/ET Hizmeti Alınma Tarihi ile E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenleri Arasındaki İlişki Testi Sonuçları s. 111

Tablo 31: E-E/ET Hizmeti Firmasını Tavsiye Üzerine Bulan Kişiler ile Pasif Tanıtım ile Bulan Kişiler Arasında Karşılaştırmalı E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenleri Analizi: Hipotez Testleri s. 114

("t" Testi) ve Sonuçları

Tablo 32: E-E/ET Hizmetinde Karşılaşılan Şikâyet Değişkenlerinin Sıralaması s. 117

Tablo 33: E-E/ET Hizmetinde Karşılaşılan Şikâyetlere Ait Değişkenler Üzerinde Yapılan Faktör Analizi s. 118

Tablo 34: E-E/ET Hizmeti Alınma Sayısı ile E-E/ET Hizmetine Ait Şikâyet Değişkenleri Arasındaki İlişki Testi Sonuçları s. 120

Tablo 35: E-E/ET Hizmeti Alan Kadın ve Erkekler Arasında Karşılaştırmalı E-E/ET Hizmetine Ait Şikâyet Değişkenleri Analizi: Hipotez Testleri ("t" Testi) ve Sonuçları s. 123

Tablo 36: E-E/ET Hizmeti Alanların Eğitim Durumları ile E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkenlerin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları s. 126

Tablo 37: E-E/ET Hizmetinin Alınma Tarihi ile E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkenleri Arasındaki İlişki Testi Sonuçları s. 134

Tablo 38: E-E/ET Hizmeti Firmasını Tavsiye Üzerine Bulan Kişiler ile Pasif Tanıtım ile Bulan Kişiler Arasında Karşılaştırmalı E-E/ET Hizmetine Ait Şikâyetlere İlişkin Değişkenlerin Analizi: Hipotez Testleri ("t" Testi) ve Sonuçları s. 136

Tablo 39: E-E/ET Hizmeti Memnuniyet Değişkenleri ve İlişkili Hipotezler s. 144

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1:	İstihdamın Sektörel Dağılımı	s. 4
Şekil 2:	Somuttan Soyuta Doğru Mal ve Hizmetler	s. 7
Şekil 3:	Kalitenin Tarihsel Aşamaları	s. 14
Şekil 4:	Hizmet Kalitesi Modeli	s. 20
Şekil 5:	Lojistik İşletmesi Hizmet Yönetimi Bileşenleri	s. 25
Şekil 6:	Lojistik Hizmet Kalitesini Oluşturan Unsurlar	s. 26
Şekil 7:	Evden Eve Eşya Taşımada Hizmet İyileştirme Modeli	s. 42
Şekil 8:	Ev ve Ofis Taşıma Faaliyetleri Süreci	s. 44
Şekil 9:	C3 Yetki Belgesi	s. 47
Şekil 10:	K3 Yetki Belgesi	s. 47
Şekil 11:	E-E/ET Hizmeti Süreç Tablosu	s. 60
Şekil 12:	E-E/ET Hizmet Kalitesi Değişkenlerinin Tespiti Nitel Araştırma Modeli	s. 66
Şekil 13:	E-E/ET Hizmet Kalitesi Değişkenlerinin Analizine Yönelik Nicel Araştırma Modeli	s. 67
Şekil 14:	Evden Eve Taşıma Firmasına Ulaşma Şekli	s. 86
Şekil 15:	Eşyalarda Oluşan Hasar Düzeyi	s. 86
Şekil 16:	Eşyalarda Oluşan Kayıp Miktarı	s. 87

EKLER LİSTESİ

EK 1:	Evden Eve Taşımacılık Hizmeti Veren İşletmeler için Görüşme Formu	ek s. 1
EK 2:	Evden Eve Taşımacılık Hizmeti Alan Kişiler için Görüşme Formu	ek s. 4
EK 3:	Araştırmada Kullanılan Anket Formu	ek s. 7
EK 4:	E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenleri ve İlişkili Hipotezler	ek s. 10
EK 5:	E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkenleri ve İlişkili Hipotezler	ek s. 11

GİRİŞ

Hem ulusal hem de uluslararası ekonomiler içerisinde payı ve önemi her geçen gün artan hizmet sektörü, sahip olduğu değişik yapısı ile diğer sektörlerden farklı bir konumda bulunmaktadır. Hizmetin sahip olduğu bu yapı oldukça karışık olup bu yönü ile mallardan ayrılmaktadır.

Lojistik hizmetler içerisinde taşıma hizmeti büyük önem arz etmektedir. Bir müşteri ihtiyaç duyduğu bir malın istediği zamanda ve istediği yerde bulunmasını ister. Bu nedenle sitemin çalışmasında taşıma faktörü büyük öneme sahiptir. Etkin bir lojistik tesis etmek için taşıma hizmetinin verimliliğinin üst seviyede tutulması gerekir.

Taşıma hizmetleri içerisinde önemli bir yere sahip olan ve hemen hemen tüm insanların hayatları boyunca bir kez de olsa kullanmak durumunda olduğu hizmetlerden bir tanesi de evden eve eşya taşıma hizmetidir. Çok sık kullanılmamakla birlikte taşıtanlar için büyük bir öneme sahip olan evden eve eşya taşıma hizmetinde müşterilerin memnuniyetinde hizmet kalitesi en önemli unsurdur.

Evden eve eşya taşıma hizmet kalitesine etki eden faktörlerin tespit edilmesi ve evden eve eşya taşıma hizmet kalitesi değişkenlerine ait karşılaştırmalı analizlerin yapılması bu araştırmanın ana amacı olarak belirlenmiştir. Bu amacı gerçekleştirmek için hizmet kalitesi literatürü doğrultusunda nitel ve nicel araştırma yöntemleri kullanılmıştır.

Birinci bölümde hizmet, kalite ve hizmet kalitesi konuları incelenmiştir. Hizmetleri mallardan ayıran özellikler incelenerek hizmet kavramının daha iyi kavranabilmesi amaçlanmıştır. Kalite ve hizmet kalitesi kavramları hizmet kalitesi modelleri ile beraber incelenmiştir. Ayrıca birinci bölümde evden eve eşya taşıma hizmetinin de bir lojistik hizmet olması nedeniyle lojistik hizmet kalitesi konusu lojistik hizmet bileşenleri ve müşterilerin lojistik hizmet kalitesini algılama kriterleri incelenerek anlatılmaya çalışılmıştır.

İkinci bölümde evden eve eşya taşıma hizmeti ile ilgili olduğu değerlendirilen kavramlar evden eve eşya taşıma hizmeti için oluşturulmuş yasal düzenlemeler ile incelenmiştir. Ayrıca evden eve eşya taşıma sektörü irdelenerek evden eve eşya taşıma hizmet süreci anlatılmaya çalışılmıştır.

Üçüncü bölümde yapılan araştırmanın amacı ve hedefleri bulunmakta olup araştırma modelleri ve araştırma sürecinin basamakları açıklanmıştır. Kullanılan nitel ve nicel araştırma yöntemleri de anlatılmıştır. Çalışmanın sürecinin nicel araştırma kısmında, nitel araştırma yöntemiyle elde edilen değişkenlerin geliştirilmesi, anket formunun oluşturulması, anket çalışmasının uygulanması süreçleri ayrıntılı bir şekilde anlatılmıştır. Son kısımda da araştırmada test edilecek ana hipotezler ve alt hipotezler verilmiştir.

Dördüncü bölümde evden eve eşya taşıma hizmeti alan kişilerden elde edilen veriler analiz edilmiştir. Bu analizler kapsamında evden eve eşya taşıma hizmeti alan kişilerin profil bilgileri, evden eve eşya taşıma hizmetine yönelik genel bulgular, evden eve eşya taşıma hizmetlerinde genel memnuniyet analizi, evden eve eşya taşıma hizmetlerinde hizmet kalitesi beklentileri analizi ve evden eve eşya taşıma hizmetlerinde yaşanan sıkıntılara ilişkin analizler yapılmıştır. Ayrıca hipotez testlerinde kabul edilmiş hipotezler açıklamaları ile kısaca sunulmuştur.

Sonuç bölümünde de araştırmanın genel bir değerlendirmesi yapılmış ve araştırmada elde edilen bulgular yorumlanarak tartışılmıştır. Araştırmanın sonuçları ile ilgili önerilerde bulunulmuştur. Ayrıca araştırma konusunun ilerletilmesi amacıyla ileride yapılacak olan çalışmalar için öneriler yapılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM
HİZMET, HİZMET KALİTESİ VE LOJİSTİK HİZMET KALİTESİ

1.1. HİZMET

Malların pazarlanması ile hizmetlerin pazarlanmasının tarihsel olarak yakınlık göstermesine rağmen, mal pazarları hizmet pazarlarına nispetle daha hızlı gelişmiştir. Bu da malların pazarlanmasına öncelik verilmesine ve hizmet pazarlamasına ilişkin literatürün zayıf kalmasına neden olmuştur. Ancak, toplum refahında yaşanan artış, insanların boş zamanlarını değerlendirme arzusu, toplum ve iş yaşantısında artan stres faktörü ve daha pek çok etken hizmet sektörünü geliştirmiş ve bu durum uygulayıcılar ile akademisyenlerin hizmet pazarlamasına olan ilgisini arttırmıştır.[1]

Bir ülkenin ekonomik ve sosyal yönden kalkınma derecesini, o ülkenin istihdam yapısının sektörlere göre dağılımı gösterir. Yapılan araştırmalar göstermiştir ki; tarih boyunca ülkelerin ekonomileri öncelikli olarak tarım sektörüne, daha sonra sanayi sektörüne ve günümüzde de hizmet sektörüne dayalı olarak şekillenmiştir.[2] Hizmet ve hizmet sektörü ekonominin bir parçası olarak gelişmiş ülkelerde ve ekonomilerde çok geniş yer tutmakta olup hizmet sektörünün büyüklüğü o ülkenin gelişmişlik düzeyi ve refah seviyesi ile doğru orantılıdır.[3]

1950'li yıllardan sonra günümüze kadar, Amerika Birleşik Devletleri (ABD) başta olmak üzere sanayileşmiş ülkelerde hizmet üreten endüstriler artmış ve bu sektörün istihdam ettiği iş gücü de yaklaşık olarak %50'den %80'lere çıkmıştır.[4]

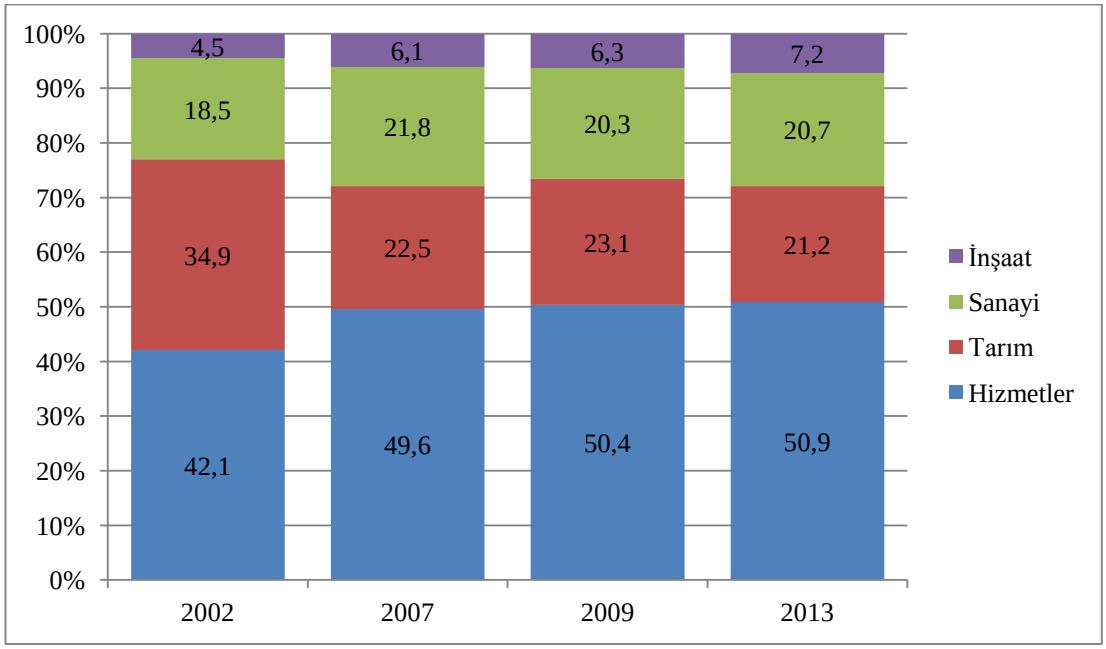
Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından yayınlanan Türkiye'nin 2014 Yılı İşgücü Araştırması sonuçlarına göre sektörlere göre toplam istihdamda en büyük paya %51 ile hizmet sektörü sahip olmuştur. Hizmet sektörünü %27,9 ile sanayi sektörü izlerken tarım sektörünün toplam istihdamdaki payı ise %21,1 olarak gerçekleşmiştir.[5]

---

[1] A.Hamdi İslamoğlu ve diğerleri, **Hizmet Pazarlaması**, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul, 2014, s.16.
[2] Kemal Vatansever, **Üçüncü Parti Lojistik İşletmelerinin Hizmet Kalitesinin Ölçümü Üzerine Bir Araştırma**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2005.
[3] Orhan İçöz, **Hizmet Pazarlaması**, Turhan Kitabevi, Ankara, 2005, s.1.
[4] İçöz, s.3.
[5] TÜİK, "2014 Yılı İşgücü İstatistikleri", 06.03.2015, http://www.tuik.gov.tr/ PreHaberBultenleri. do?id=18645, (01.05.2015).

İstihdamın sektörlere dağılımını gösteren TÜİK[6] verilerine göre 2002 yılından 2013 yılına kadar hizmetler sektöründe istihdam edilen kişi sayısı diğer sektörlere oranla çok daha fazla artış göstermiştir. 2002-2013 yılları arasındaki döneme ait istihdam verilerinin sektörlere göre dağılım oranları Şekil 1'de verilmiştir.

Şekil 1: İstihdamın Sektörel Dağılımı



Kaynak: T.C Maliye Bakanlığı Yıllık Ekonomik Rapor 2014, s.32.

Çevremizdeki örgütler varoluş amaçlarını, insanlara hizmet etmek olarak tanımlamaktadır. Bu mesaj, hem kamu kuruluşları hem de özel sektörde hizmet veren firmalar tarafından dile getirilmektedir. Bu noktada dikkati çeken husus ise geleneksel olarak hizmet firması olarak nitelendirilen seyahat firmaları, bankalar vb. işletmeler haricinde örneğin araba, beyaz eşya vb. ürünlerin satışını yapan ticari firmaların da verdiği mesajlarda hizmet ağırlıklı tablolar çizdiği görülmektedir. Sektörler kendini, ekonominin imalat, ticaret ve hizmet olmak üzere üç kolundan birine yerleştirmek yerine, her sektör kendini hizmet örgütü olarak

[6] T.C Maliye Bakanlığı, "Yıllık Ekonomik Rapor 2014", http://www.maliye.gov.tr/Documents/Y%C4%B1ll%C4%B1k%20Ekonomik%20Rapor%202014.pdf, 02.05.2015, s.32.

konumlandırmaktadır. Bu karmaşıklık nedeniyle de hizmet kavramı kolay bir şekilde tanımlanamamaktadır.[7]

Hizmet kavramı, ilk defa 1700'lü yıllarda Fransız filozoflar tarafından tanımlanmıştır. Fizyokrasi okulunun tanımına göre hizmet *"tarımsal üretimin dışındaki tüm faaliyetler"* olarak tanımlanmıştır. Sanayi devriminin ilk dönemlerinde tarım ekonomisi ağırlıklı bir tanım yapılması doğaldır. [8]

Hizmet kavramının tanımı, içinde bulunulan çağın şartlarına göre şekillenmektedir. Bu nedenle hizmet tanımı her geçen gün değişikliğe uğramaktadır. Tarih sürecinde hizmet kavramı için yapılan tanımlar Cowell[9] tarafından Tablo 1'de sunulduğu gibi özetlenmiş olup hizmet kavramının şekillenmesi açısından daha iyi fikir verecektir.[10]

Tablo 1: Tarih Boyunca Hizmet Tanımları

Dönemler	**Hizmet Tanımları**
1750 ve öncesi	Tarımsal üretimin dışındaki tüm faaliyetler
1750 - 1850	Ürün sunumuyla sonuçlanmayan tüm faaliyetler
1851 - 1924	Oluşturulduğu esnada varlığını kaybeden ürünler
1925 - 1960	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan hizmetler
1960 ve sonrası	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan faaliyetler

Kaynak: Cowell, s.1.

Hizmet kavramı için Philip Kotler ve Gary Armstrong'un tanımı: "Hizmet, bir tarafın diğerine sunduğu, temel olarak dokunulmayan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan bir faaliyet ya da faydadır. Üretilmesi ise fiziksel bir ürüne bağlı olabilir ya da olmayabilir".[11]

Hizmet, mutlaka olmasa da doğal olarak az ya da çok dokunulmaz bir yapısı olan, müşteri ve hizmet personeli ve/veya hizmeti sağlayanın fiziksel kaynakları veya

[7] Sevgi Ayşe Öztürk, **Hizmet Pazarlaması**, Anadolu Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Merkezi, Eskişehir, 1998, s.2.
[8] Soner Esmer, **Liman İşletmelerinde Hizmet Pazarlaması**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2011, s.1.
[9] Donald Cowell, The Marketing of Services, William Heinemann Ltd., Melkshan, s.21'den aktaran Soner Esmer, **Liman İşletmelerinde Hizmet Pazarlaması**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2011, s.1.
[10] Esmer, s.1.
[11] Öztürk, s.3.

malları ve/veya sistemleri arasındaki etkileşim anında oluşan ve müşteri problemlerine çözüm olarak sağlanan bir faaliyet ya da faaliyet dizisidir.[12]

İslamoğlu ve diğerleri[13]'ne göre ise hizmet, tüketicilerin yaşantılarından kaynaklanan ve çoğunlukla da fiziksel olmayan sorunları çözmeye ya da çözümü kolaylaştırmaya yarayan sistemler, faaliyetler ve faydalar toplamıdır.

Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde "hizmet" kelimesinin Arapça kökenli "hidmet" kelimesinden geldiği belirtilmiş olup tanımı "birinin işini görme veya birine yarayan bir işi yapma" olarak tanımlanmıştır.[14] Ayrıca Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliğine göre de hizmet; "bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu," şeklinde ifade edilmiştir.[15]

Hizmet sektörünün her geçen gün artmakta olan önemine rağmen bugün halen üzerinde görüş birliğine varılmış bir hizmet tanımına ulaşılamamıştır. Bugüne kadar yapılan tanımlar genellikle mal ve hizmetlerin karşılaştırması ile oluşturulmuştur. Bu da yapılan hizmet tanımlarının kavramlar arasına sıkışmasına neden olmuştur. Ayrıca hizmetlerin çok çeşitli olması da hizmet için ortak bir tanım yapılmasını güçleştirmiştir.[16]

Yukarıda verilen tanımların bazılarında ve diğer bazı kaynaklarda saf mal ve saf hizmet kavramları işlenmektedir. Çoğu zaman bir hizmet bir malın, bir malda bir hizmetin bütünleyicisi olarak değerlendirmek zorunlu olmaktadır. Daha açık şekilde ifade edecek olursak hizmetten arındırılmış bir malı ya da maldan arındırılmış bir hizmeti sunmak çoğu zaman olanaksızdır.[17]

---

[12] Christian Grönroos, **Service Management and Marketing**, Massachusetts:Lexinton Books, 1990, s.27.
[13] İslamoğlu ve diğerleri, s.17.
[14] Türk Dil Kurumu, Güncel Türkçe Sözlük, "Hizmet", (01.05.2015) , http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5543e5d2bb1082.89007015, (01.05.2015).
[15] T.C.Resmi Gazete, 10.01.2015, Sayı:29232 "Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği".
[16] Şevkinaz Gümüşoğlu ve diğerleri, **Hizmet Kalitesi**, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara, 2007, s.2.
[17] Gümüşoğlu, ss.11-12.

1.1.1. Hizmetlerin Karakteristik Özellikleri

Tüm mallar, somut ve soyut olarak birlikte ele alınarak, mallardan hizmetlere doğru Şekil-2'deki gibi bir sıralama yapılabilir.[18]

Şekil 2: Somuttan Soyuta Doğru Mal ve Hizmetler

Kitap	Konfeksiyon Elbise	Otomobil Tamiratı	Havayolu Seyahati	Sigorta
Radyo	Otomobil	Uçak Bakımı	Konaklama Hizmeti	Eğitim
Ayakkabı	Motosiklet			Danışmanlık
Kaset Çalar	Bisiklet			Bankacılık Hizmetleri
"Saf Mallar"		**"Mal ve Hizmet"**		**"Saf Hizmetler"**

Kaynak: Mucuk, s.305,306.

Fiziksel mallar ile hizmetler arasındaki temel farklar aynı zamanda hizmetlerin temel özelliklerini oluştur.

1.1.1.1. Elle Tutulamazlık

Hizmetler ve mallar arasındaki en temel farklılık hizmetlerin dokunulamaz oluşudur. Bunun en belirgin nedeni de hizmetlerin fiziksel bir varlık olmayışıdır. Hizmetler hakkında bilgiye ancak hizmetin tüketilmesi sonrasında ulaşılabilir ve bu anda hizmet ile ilgili olarak oluşan görüş genellikle subjektif olmaktadır. Bu durum da hizmet pazarlamasını mal pazarlamasına göre daha güç bir şekle dönüşmesine neden olmaktadır.[19] İnsanlar bir ürünü satın alırken o ürünün dış görünümünü görmekte ve ürünün fonksiyonlarını deneyerek bilgi sahibi olabilmektedirler. Ancak insanlar bir hizmet alacağı zaman o hizmeti göremedikleri ve dokunamadıkları için alacakları hizmete ilişkin olarak kendilerinde çekinceler oluşabilmektedir. Verilen hizmet ile ilgili olarak pazarlayanlar tarafından verilen bilgilerin insanların beklenen hizmet düzeyi ile örtüşüp örtüşmediği ancak hizmetin alınması sonrasında anlaşılabilir.

[18] İsmet Mucuk, **Pazarlama İlkeleri**, 20.Baskı, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2014, ss.305-306.
[19] Esmer, s.3.

1.1.1.2. Değişkenlik

Türdeş olmama, hizmetin yürütülmesi sırasında ortaya çıkan tutarsızlıklar nedeniyle hizmetin niteliğinde oluşan değişiklikler anlamındadır.[20]

Hizmetler, insana bağlı ve teknolojiye çok az bağımlı olduklarından onları hem standart hale getirmek hem de her zaman aynı bir biçimde sunmak imkânsızdır. Her insanın kendine has yapı ve özellikleri olması sebebiyle aynı hizmeti farklı tüketicilere farklı biçimde sunmak gerekebilir. Ayrıca hizmet sunucularda aynı hizmeti farklı zaman ve yerlerde aynı standartta sunamayabilir.[21] Bu nedenle hizmet işletmelerinin sundukları hizmeti standart bir hale getirmesi ve kalite kontrolü yapması gerekir.[22] Hizmette hetorojenliği gidermek ve standart bir hizmet yapısı sağlamak için çalıştırılacak personelin titizlikle seçilmesi, eğitilmesi, işe uyumlarının sağlanması, kaliteli bir hizmet sunmaları için devamlı olarak motive edilmeleri, iyi bir denetim sistemi kurulması ve buradan elde edilen verilerin iyi bir şekilde yorumlanması gerekmektedir.[23]

1.1.1.3. Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim

Mallar ilk önce üretilip daha sonra satın alınıp tüketilme özelliğindedirler. Ancak hizmetlerin çoğu önce satılır ve daha sonra aynı zamanda üretilip tüketilirler. Örneğin bir marketten aldığınız gıda maddesi, siz satın almadan günler önce üretilmişken siz satın aldıktan bir süre sonra tüketirsiniz. Ancak bir restorana gittiğinizde yemek hizmeti aynı anda üretilir ve tüketilir.[24]

1.1.1.4. Dayanıksızlık

Dayanıksızlık hizmetlerin stoklanamaması, saklanamaması, iade edilememesidir. Ayrıca bir hizmet yeniden defalarca satılamaz, satıldığı anda tüketilmiş olur. Bir otel odası gece satılamayarak boş kalmış ise kaybedilmiş

[20] Birol Tenekecioğlu, **Pazarlama Yönetimi**, 2.Baskı, T.C Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir, 2004, s.135.
[21] İslamoğlu, s.19.
[22] Esmer, s.3.
[23] Mucuk, s.308.
[24] Öztürk, s.9.

kapasitedir. Boş kalan bu kapasitenin ertesi gün satılması gibi bir şey söz konusu değildir.[25] Ya da bir kuaför müşterisi olmaması nedeniyle gün içerisinde boş geçen saatlerini telafi edemez.

1.1.1.5. Talep Tahmini Zorluğu

Bir malın ne kadar satılacağı konusunda talep tahmini yapmak hizmetleri talep tahminini yapmaya göre daha kolaydır. Hizmetlerin fiyata ve zamana karşı duyarlı olması, toplumsal olaylardan daha kolay etkilenmesi, kolay ertelenebilir olması hizmete yönelik talep tahminini zorlaştırmaktadır.[26] Talebin az olması işletmeler için istenmeyen bir durum iken talebin fazla olması da işletmelerin sunduğu hizmetin kalitesini negatif yönde etkileyebilmektedir. Banka, otel, telefon operatörü gibi işletmeler, talep yoğunluğunun gün içerisindeki değişik zaman dilimlerinde fazla olduğu durumlarda çeşitli promosyonlar ve özel fiyat uygulamaları ile talebi yoğunluğun az olduğu dönemlere kaydırmaya çalışmaktadırlar.[27] Bu sayede vermiş oldukları hizmette kalite ve standardı yakalayabilmektedirler.

1.1.1.6. Devir Edilemezlik

Hizmetler ile mallar arasındaki ana farklardan biri de sahipliktir. Bir ürünü alan kişi o malın sahibidir ancak alınan bir hizmet sadece bir süreliğine kişiye aittir.[28] Hizmete ilişkin süre dolduğunda sahiplikte sona erer.

1.1.2. Hizmetlerin Sınıflandırılması

Hizmet sektöründe sınıflandırma çok önemlidir ancak çok da zordur. Çünkü hizmetler çok farklı ve çok fazla sayıdadır. Uluslararası bir banka zinciri, bir kuaför, bir doktor ya da bir pilot aynı hizmet grubu içerisinde olamaz.[29] Hizmet çeşidinin çok fazla olması nedeniyle araştırmacılar hizmetlerin çeşitli özelliklerine göre farklı farklı sınıflandırmalar yapmışlardır.

[25] Öztürk, s.10.
[26] İslamoğlu, s.19.
[27] Mucuk, s.308.
[28] Öztürk, s.11.
[29] Öztürk, s.23.

Hizmetlerin sınıflandırılması alanında yapılmış çalışmalara bakıldığında beş ana kritere dayanılarak farklı sınıflandırılmalar yapıldığı görülmektedir. Bu beş ana kriteri aşağıdaki biçimde tanımlamak mümkündür:[30]

a. Hizmetin karakteristiği
b. Hizmet işletmesinin müşteri ile olan ilişki türü
c. Hizmeti sunanın sahip olduğu esneklik ve inisiyatif alanı
d. Hizmete yönelik arz ve talebin muhtevası
e. Hizmetin ulaştırılma biçimi

Hizmetlerin sınıflandırılmasında genelde en çok kullanılan ölçüt, gerçekleştirilen faaliyet türünün belirlenmesidir. Üretim yöntemlerine göre yapılan hizmet faaliyetleri sınıflandırmasında; bankacılık, denizcilik, otelcilik gibi başlıklar oluşturulmaktadır. Bankacılık başlığı altında asıl faaliyeti para dolaşımını sağlamak olan tüm kurum ve kuruluşlar yer alırken iki liman arasındaki yük taşımacılığı bir kruvaziyer geminin faaliyetlerinden tamamen farklı olmasına rağmen denizcilik, denizyolu taşımacılığı ve ulaştırması ile tüm faaliyetleri yürüten tüm kurum ve kuruluşları kapsamaktadır.[31]

Hizmet kavramı ile ilgilenen araştırmacılar hizmetleri farklı açılardan değerlendirerek sınıflandırmışlardır. Hizmetlerin sınıflandırılmasına yönelik çalışmalar Loverlock[32] tarafından Tablo 2'de sunulduğu gibi özetlenmiştir.

[30] Christopher Lovelock, "Classfying Services to Gain Strategic Marketing İnsights", **Journal of Marketing**, Cilt: 47, Sayı: 3, 1983, s.10.
[31] İçöz, s.14.
[32] Lovelock, s.11-12.

Tablo 2: Hizmetlerin Sınıflandırmasına Yönelik Çalışmalar

Yazarlar	**Önerilen Sınıflandırma**
Judd (1964)	1. Bir malın kiralanmasına bağlı olan hizmetler 2. Sahip olunan mallara bağlı hizmetler 3. Mallara bağlı olmayan hizmetler
Rathmell (1974)	1. Satıcıya göre hizmetler 2. Alıcıya göre hizmetler 3. Satın alma güdülerine göre hizmetler 4. Satın alma şekline göre hizmetler 5. Yasalarda düzenlenme şekline göre hizmetler
Shostack (1977)	Fiziksel malların ve soyut etkinliklerin hizmet içindeki payına ya da ağırlığına göre hizmet paketi
Hill (1977)	1. Hizmetten yararlanan kişi ya da mala göre; Kişileri/malları etkileyen hizmetler 2. Hizmetin kişi ya da mal üzerindeki etkisine göre; Geçici/kalıcı hizmet 3. Etkinin terşine çevrilmesine göre; Tersine çevrilebilen/ çevrilemeyen hizmetler 4. Etkinin niteliğine göre; Fiziksel/ruhsal durumda değişme 5. Hizmetten yararlanan kişilere göre; Bireysel/ortak kullanılan hizmetler
Thomas (1978)	1. Ekipmana dayalı hizmetler (a) Otomatik makineler ile sunulan hizmetler (b) Niteliksiz işgücü tarafından kullanılan makineler ile sunulan hizmetler (c) Niteliksiz işgücü tarafından kullanılan makineler ile sunulan hizmetler 2. Emeğe dayalı hizmetler (a) Niteliksiz iş gücü gerekli hizmetler (b) Nitelikli iş gücü gerekli hizmetler (c) Profesyonel iş gücü gerekli hizmetler
Chase (1978)	1. Yüksek etkileşimli hizmetler (örnek: restoran, otel hizmetleri) 2. Düşük etkileşimli hizmetler (örnek: post ve toptancılık hizmetleri)
Kotler (1980)	1. İnsana ya da ekipmana dayalı hizmetler 2. Hizmetin sunulduğu yerde müşterinin bulunması önemli olan hizmetler 3. Kişisel ya da işletme ihiyaçlarına göre hizmetler 4. Kamu ya da özel hizmetler, kar amaçlı ya da kar amaçsız hizmetler
Lovelock (1980)	1. Hizmete karşı talebin özellikleri (a) Hizmet verilenin kişi ya da nesne olması (b) Talep/arz dengesizliğinin derecesi (c) Hizmet sağlayanlar ve müşteriler arasındaki ilişkilerin sürekli ya da geçici olması 2. Hizmetin içeriği ve faydası (a) Hizmetin içinde fiziksel ürün olması (b) Kişisel hizmetin hizmet bütünündeki yeri (c) Tek hizmet ya da hizmetler demeti (ç) Faydaların zamanlaması ve süresi 3. Hizmetin ulaştırma prosedürleri (a) Hizmetin sunulduğu yerin tek ya da çok olması (b) Kapasitenin paylaştırılması (c) Hizmetin bağımsız ya da demet tüketimi (ç) Zamana ya da göreve göre tanımlı hizmetler (d) Hizmetin ulaştırılmasında müşterinin bulunma zorunluluğu

Kaynak: Lovelock, s.11-12.

Hizmet sınıflandırması konusunda çok değişik sınıflandırmalar yapılmış olup bunlardan birisi de şu şekilde ifade edilmiştir:[33]

a. İnsan gücüne dayalı hizmetler
b. İnsan gücüne değil makine, araç ve gerece dayalı hizmetler
c. Müşterinin hazır bulunmasının gerektiği hizmetler
d. Müşterinin hazır bulunmasın gerekmediği hizmetler
e. Kişisel ihtiyaçları karşılayan hizmetler
f. İşletme ihtiyaçlarını karşılayan hizmetler
g. Kar amacı olan ya da kar amaçsız hizmetler

Verilen hizmetin makineye ya da insan gücüne dayalı olup olmamasına göre yapılan bir sınıflandırmada da, insan gücüne dayalı hizmetler;[34]

a. Profesyonelliği gerektiren hizmetler (Doktorluk, avukatlık, danışmanlık vb.)
b. Kalifiye iş gücü gerektiren hizmetler (Aşçılık, tamircilik vb.)
c. Kalifiye iş gücü gerektirmeyen hizmetler (amelelik vb.)

Makine ve araç gerece dayalı hizmetler;

a. Otomatik araç ve gerece dayalı hizmetler (Çamaşır yıkama hizmetleri, oto yıkama hizmetleri)
b. Kısmen iş gücüne, kısmen makineye bağlı hizmetler (kuru temizleme hizmetleri vb.)

Ayrıca hizmetler, öncelik veya önem açısından da sınıflandırmaya tutulabilir. Karlılık açısından düşünüldüğünde, hizmet işletmeleri, verdiği tüm hizmetlerin, müşterilerini tatmin edecek seviyede olmasını isterler. Fakat öyle hizmetler vardır ki para ile değerlendirilemez. Bu tür hizmetleri veren işletmeler, risk üstlenirler ve pazarlama stratejilerini belirlerken bu riskleri dikkate almak zorundadırlar. Bu açıdan değerlendirildiğinde, hizmetleri, zorunluluk derecelerine göre de sınıflandırmak mümkündür. Bu sınıflandırmaya göre;[35]

Birinci derecede zorunlu hizmetler;

a. Sağlık hizmetleri
b. Yeme-içme hizmetleri

[33] Kasım Karahan, Hizmet Pazarlaması, Beta Basım A.Ş., 2. Baskı, İstanbul, 2006, ss.28-29.
[34] Karahan, s.29.
[35] Karahan, ss.31-32

c. Barınma hizmetleri

İkinci derecede zorunlu hizmetler;

a. Korunma (adalet-hukuk) hizmetleri
b. Eğitim hizmetleri

Üçüncü derece zorunlu hizmetler;

a. Haberleşme hizmetleri
b. Ulaşım hizmetleri
c. Sigortacılık hizmetleri
d. Bankacılık hizmetleri
e. Turizm hizmetleri

Dördüncü derece zorunlu hizmetler;

a. Kuaförlük hizmetleri
b. Giyim-kuşam hizmetleri
c. Bakım ve güzellik hizmetleri
d. Tamir-bakım hizmetleri
e. Mühendislik ve mimarlık hizmetleri
f. Servis ve garanti hizmetleri ve v.b.

1.2. KALİTE

Kalite Latince "nasıl oluştuğu" anlamına gelen "qualis" kelimesinden gelmektedir.[36] Kalite ile ilgili ilk kayıtlar milattan önceki (M.Ö) yıllara kadar uzanırken kalitenin bir kavram olarak ortaya çıkması 19.yüzyıla rastlamaktadır. Bu dönemden sonra üreticilerde kalite bilinci oluşmuş ve ürünlerine kendi markalarını vurmaktan gurur duymaya başlamışlardır. İngiltere' de işçi planlaması işçi ve ustabaşlarının elinden alınıp endüstri mühendislerinin kontrolüne verilmiş ve böylelikle başlatılan bu uygulamayla sanayi devriminin tohumları atılmıştır. Kalite gelişiminin en önemli ve ilginç aşamaları A.B.D ve Japonya'da yaşanarak görülmüştür.[37]

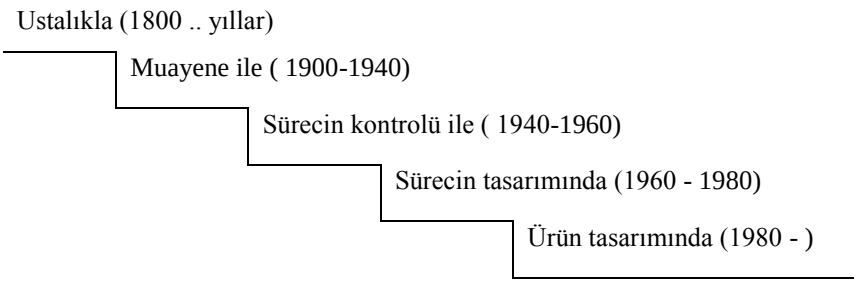
[36] Sefer Gümüş ve Emine Ünal Göker, **Hizmet Kalitesinin Hizmet Performansına Etkisi: Bir Hastanede Uygulama**, Hiperlink Yayınları, 1.Baskı, İstanbul, 2012,(Hastane), s.25.
[37] Tayfun Özdemir, **İstatistiksel Kalite Kontrol,** A.Ü.F.F. Döner Sermaye İşletmesi Yayınları, Ankara, 2000, s.1.

Dr.W.A. Shewhart, 1924'te ilk "Olasılık Çizelgesini" ortaya koyarak istatistiksel kalite kontrolünün temelini atan isim olmuştur. Modern Kalite Kontrol, ya da şimdiki adıyla İstatistiksel Kalite Kontrolü (İKK.) 1930'larda yine Bell laboratuarları araştırmacılarından Dr.W.A. Shewhart tarafından bulunan Kontrol Şemalarının endüstriyel kullanıma girmesiyle başlamıştır.[38]

İstatistiksel kalite kontrolünün varoluşu bugünkü anlamda kullanıma girmesi Japonya'nın II. Dünya savaşı yenilgisiyle harap olması ve A.B.D işgal kuvvetlerinin Japon telekominikasyon sisteminin yetersizliğini giderme çalışmaları ile ortaya çıkmıştır. Uzmanların 1950'li yıllarda Toplam kalite kontrolü (TKK) veya Toplam kalite yönetimi (TKY) adını verdiği bu görüşler Japonlarca benimsenmiş ve geliştirilmiştir.[39]

Özdemir,[40] kalitenin aşamalarını tarihsel olarak Şekil-3'de olduğu gibi özetlemiştir.

Şekil 3: Kalitenin Tarihsel Aşamaları



Kaynak: Özdemir, s.1.

Birçok kişiye göre kalite; pahalı, lüks, az bulunan, üstün nitelikli... gibi benzeri anlamlar ifade etmektedir. Diğer bir görüşe göre kalite, ihtiyaca yeterli biçimde cevap verendir. Örneğin, çok pahalı olmayan bir ayakkabı bile kullanan kişiye ihtiyacına yeterince cevap vermişse kalitelidir. Ayrıca teknik anlamda kalite "İstenilen özelliklere uygunluktur".[41]

[38] Özdemir, s.1.
[39] Özdemir, s.2.
[40] Özdemir, s.3.
[41] Özdemir, s.4.

Esasta kalite sözcüğü hangi ürün ve hizmet için kullanılıyorsa, onun gerçekte ne olduğunu belli etmek amacını taşır. Kalite, genel olarak günlük konuşmalarda üstünlüğü ve iyiliği belirtir. Bu bakımdan da kalite, sübjektif (kişisel) değerleri içermektedir. Ancak sübjektif değerlendirmelerden oluşan kalite anlayışı ülkeden ülkeye, yaşam düzeyi, zevk, gelenekler, toplumsal yapı, eğitim, prosedür gibi çok sayıda faktörlerin etkisi altında değişik yapı göstermektedir.[42]

K.Ishikawa kaliteyi, ürünün veya hizmetin tüketiciyi tatmin etmek için sahip olduğu özelikler olarak tanımlamıştır. Kalitenin yapılan tanımları incelendiğinde hepsinde müşterek olan; ürünün "tüketici ihtiyaçlarını karşılaması ve ürünün ekonomik düzeyde olması beklentisidir."[43]

Bir ürünün ya da hizmetin kalite düzeyi, iç ve dış müşterinin algısı ile ilişkilidir. Üretilen ürün ya da sunulan hizmet, müşteride tatmin sağlıyor ve beklentilerini karşılıyorsa, ürün / hizmet kalitelidir. Ancak tatmin sağlamıyor ve beklentileri karşılamıyorsa kalitesiz ürün / hizmet olarak algılanır. Bu tanımdan da görüldüğü üzere ekonomik, sosyal, kültürel gelişmeler ile birlikte değişen insan algıları, kalite tanımlarına da yansımıştır. Geçmişte yalnızca ürün odaklı olan algıya, bugün insan odaklı bakış açısı ve getirisi olan müşteri memnuniyeti de ilave olmuştur. [44]

1.3. HİZMET KALİTESİ

Kalite kavramı genel olarak 1920'li yıllarda üretim sektöründe sistematik olarak uygulama alanı bulmuştur. Hizmet kalitesi kavramı ise 1970'li yılların sonuna doğru gelişmiş endüstriyel toplumlarda doğarak gelişim sürecine başlamıştır.[45] Günümüzde hizmet kalitesi kavramı gelişen önemi ile rekabetçi çevrelerde başarının ve sürdürülebilirliğin majör isteri halini almıştır.[46]

---

[42] Gümüş ve diğerleri, (Hastane), s.25.
[43] Özdemir, s.5.
[44] Sefer Gümüş ve İrem Gergin, **Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Eğitimcilerin Toplam Kalite Yönetimine Katkısı**, Hiperlink Yayınları, İstanbul, (Eğitimciler), 2013, s.5-6.
[45] Evert Gummesson ve diğerleri, **Service Quality: A Holistic View**, Lexington Books, Lexington, 1991, ss.3-22'den aktaran Atilla Akbaba, "Measuring Service Quality in The Hotel İndustry: A Study in A Business Hotel İn Turkey", **Hospitality Management**, Cilt: 25, Sayı: 2, 2006, s.171.
[46] Abby Ghobadian ve diğerleri, "Service Quality: Concepts And Models", **International Journal of Quality & Reliability Management**, Cilt: 11 Sayı: 9, 1994, s.44.

90'lı yıllarda iş yaşamı içerisinde kalite ile ilgili kavramlar daha öne çıkmış, benimsenmiş ve araştırılan konular arasına girmiştir. Yaşanan bu gelişmelerin bir yansıması olarak günümüzde işletmeler kalitenin faydaları konusunda daha fazla ikna olmuş durumdadırlar. Peters ve Waterman'ın iyi yönetilen Amerikan şirketlerinde yapmış oldukları çalışmada en karlı olan şirketlerin aynı zamanda ürün ve hizmet kalitesine önem verdikleri görülmüştür.[47]

Hizmet kalitesi değişen ve şartları zorlaşan işletme çevresinde başarıyı yakalamak için işletmelerin geliştirdikleri bir farklılaştırma stratejisidir.[48]

Hizmet kalitesinin global önemini Martinez[49] çalışmasında şu şekilde özetlemiştir:

> "*Uluslar arası Standartlar Teşkilatı (ISO) verilerine göre; dünyada 2006 yılında 897.866 tane firmanın kalite sertifikasına sahip olduğu ve bu trendin yıllık olarak %20 bandında artış gösterdiği bilinmektedir*."

Hizmet kalitesi kavramı, müşteri sadakatinin tesis edilmesi, yeni müşterilerin çekilmesi, iş memnuniyeti, kurumsal imajın tesisi ve korunması, maliyet minimizasyonu, genel performans iyileştirmesi gibi kritik başarı faktörlerini bünyesinde barındırmaktadır.[50]

İnsanlar ihtiyaç duydukları hizmetlerin en iyisini almak ve hizmetten tatmin olmak isterler. Bu nedenle de hizmetlere olan gereksinim kaliteli hizmet kavramını meydana getirir.[51] Bu kapsamda, yeni bir müşteri kazanmanın maliyetinin eski müşteriyi elde tutma maliyetinden beş kat daha fazla olması gibi finansal bulguların[52] şekillendirdiği dinamik çevrelerde maliyet minimizasyonu gibi doğrudan katkıların yanında performans artışı, kurumsallaşma gibi dolaylı katkılar da hizmet kalitesi kavramını özelleştirerek icracı işletmeye değer katmaktadır. Pozitif kalite faydasıyla

---

[47] Öztürk, s.136.

[48] Parasuraman ve diğerleri, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", **Journal of Retailing**, Cilt: 64, Sayı: 1, 1988, (Multiple), s.12.

[49] Jose A. Martinez ve Laura Martinez, Some İnsights on Conceptualizing and Measuring Service Quality, **Journal of Retailing and Consumer Services**, Cilt:17, Sayı:1, 2010, s.29.

[50] Leonard L.Berry, D.R.Bennet, Scott W.Brown, **Service Quality: A Profit Strategy for Financial Institutions**, Dow-Jones-Irwin, Homewood, IL, 1989'dan aktaran Atilla Akbaba, **Measuring Service Quality in The Hotel İndustry: A Study in A Business Hotel İn Turkey**, Hospitality Management 25, 2006, s.171.

[51] Sefer Gümüş ve Mert Tütüncü, **Hizmet, Hizmet Pazarlaması, Türkiye'de Bireysel Emeklilik Sistemi ve Pazarlama Stratejileri**, 1. Baskı, Hiperlink Yayınları, 2012, s.5.

[52] Ipsos, "It Costs Five Times More to Acquire a Customer than to Retain a Customer" 19.09.2005 http://www.ipsos.com/loyalty/sites/ipsos.com.loyalty/files/Ipsos_Loyalty_Myth_8_Excerpt_0.pdf (17.05.2015), s.1.

hizmet alan müşteri, geliştirdiği tekrar hizmet alma eğilimine ek olarak; olası yeni müşterilere tavsiye verme davranışını da geliştirmektedir. Bu yönüyle Pazar rekabetini domine etmek isteyen işletme hizmet kalitesini gerçekleştirilmesi zorunlu eylem planı olarak addetmektedir.[53]

Akbaba[54] hizmet kalitesini, müşterilerin bir hizmetten bekledikleri ile hizmet gerçekleştiğindeki algıları arasındaki fark olarak tanımlamıştır. Müşteri algısını kavramın temeline koyan araştırmacı somut bir ürünün kalitesi ile karşılaştırıldığında hizmet kalitesinin soyut ve kendine özgü yapısı gereği karmaşık bir süreç ihtiva ettiğini belirtmiştir.

Chowdharu ve Prakash[55] ise hizmet kalitesini günümüz rekabetçi ortamında var olabilmenin ve başarabilmenin temel stratejisi olarak tanımlamışlardır.

Wilkins ve diğerleri hizmet kalitesini hizmet sağlayıcı ve müşteri arasında gelişen birel etkileşimden meydana gelen memnuniyet ve memnun kalmama arasındaki değerlendirme olarak tanımlamışlardır.[56]

Martinez ise hizmet kalitesini bir ürünün her yönüyle üstünlüğü (seçilirliği) hakkındaki müşteri değerlendirmesi ve müşterinin hizmetin üstünlüğünden etkilenme derecesi olarak tanımlamıştır.[57]

Parasuraman ve diğerleri[58] hizmet kalitesi kavramının tanımlanabilmesi için temel karakteristiklerin belirlenmesinin ön gereklilik olduğunu savunmuştur. Araştırmacılara göre hizmet kalitesi soyutluk (intangibility), heterojenlik (heterogenity) ve ayrılmazlık (inseparability) şeklinde 3 temel karakteristiğe sahiptir.

a. Hizmet büyük çoğunlukla soyuttur. Elle tutulur somut nesnelerdense bir performans sunumu ile iç içedir. Somut bir varlık gibi rahatlıkla sayılamaz, ölçülemez, depolanamaz, test edilemez.
b. Hizmet genellikle iş gücüyle alakalıdır. işgören performansı hizmet sağlayıcıdan sağlayıcıya, müşteriden müşteriye ve günde güne bile

[53] Yüksel Ekinci ve diğerleri, "Service Quality in Cretan Accommodations: Marketing Strategies for the UK Holiday Market", **Hospitality Management**, Sayı: 22, 2003, s.48.
[54] Atilla Akbaba, "Measuring Service Quality in The Hotel İndustry: A Study in A Business Hotel İn Turkey", **Hospitality Management**, Cilt: 25, Sayı: 2, 2006, s.171.
[55] Nimit Chowdhary ve Monika Prakash, "Prioritizing Service Quality Dimensions", **Managing Service Quality**, Cilt: 17 Sayı: 5, 2007, s.494.
[56] Hugh Wilkins ve diğerleri, "Towards an Understanding of Total Service Quality in Hotels", **Hospitality Management**, Cilt: 26, Sayı: 4, 2007, s.841.
[57] Martinez, s.30.
[58] Parasuraman ve diğerleri, "A Conceptual Model of Service Quality And Its İmplications for Future Research", **Journal of Marketing**, Cilt: 49, Sayı: 4, 1985, (Future), s.42.

değişkenlik gösterebilir. İşgören davranışının yeknesaklığının tesis edilmesi güçtür. Hizmet sağlayıcının sunmak istediği hizmet ile müşterinin aldığı hizmet farklı olabilir.

c. Hizmetin üretimi ve tüketimi ayrılamaz yapıdadır. Hizmet kalitesi üretim tesisinde mühendislik katkısı ile oluşmamaktadır. Hizmet kalitesi sunumu esnasında müşteri ve hizmet sağlayıcı arasındaki etkileşim anında ortaya çıkar. Hizmet kalitesinde yönetimsel kontrol zayıflayabilmektedir. Mesela bir saç tıraşında ve ya bir doktor vizitesinde müşteri hizmet sunum sürecinin tamamen etkilemektedir. Saç kesiminin yapım şeklinin tanımlanması, hastalık belirtilerinin doktora iletilmesi gibi müşteri girdileri sunulan kaliteyi etkileyebilmektedir.

1.3.1. Hizmet Kalitesi Ölçüm Methodları

Hizmet kalitesi kavramı gelişen ticaret ve müşteri beklentilerinin özelleşmesiyle birlikte ilgi alanını git gide arttırmaktadır. 1980'li yıllarda kavramın değer zincirindeki artışa müteakip çeşitli araştırmacılar hizmet kalitesi ölçümlenmesi için araştırmalar yapmış ve ölçekler geliştirmişlerdir. Grönross'un 1980'de geliştirdiği ilk modelden sonra Rust ve Oliver, Cronin ve Taylor, Parasuraman ve diğerleri kendi geliştirdikleri ölçümleme enstrümanları ile literatürde yerlerini almışlardır.[59]

Johnson'a göre hizmet kalitesi ölçümü zor ve karmaşık bir yapıya sahiptir. Hizmet kalitesi kavramının araştırılmasında temel argüman hizmet kalitesi değişkenlerinin iyi belirlenmesi gerekliliğidir.[60]

Literatürde hizmet kalitesi kavramını oluşturan değişken sayıları ve tanımları konusunda çeşitliliklerle karşılaşılmaktadır. Garvin (1987) hizmet kalitesini 8 değişkende (performans, özellikler, güvenilirlik, uyum, sürdürülebilirlik, hizmet edilebilirlik, estetik, algılanan kalite) incelerken; Walker 3 değişkende (güvenilirlik,

[59] Martinez s.29.
[60] Chowdharu ve Prakash, s.494.

çevresel kalite değeri, dağıtım ağı), Parasuraman ise ileriki yazımlarda detaylı olarak açıklanacak olan 5 değişkende incelemiştir.[61]

Hizmet kalitesi kavramının ölçümlenebilmesi için kullanılan methodlar literatürde vaka kaynaklı ve nitelik kaynaklı modeller olarak sınıflandırılabilmektedir. Olay kaynaklı hizmet kalitesi kavramında müşterinin hizmet kalite sunucusu ile olan temas kurduğu anki tecrübesi ön plana çıkarken, nitelik kaynaklı ölçümleme de ise, birçok değişkeni içeren geniş bir perspektifte yer almaktadır.[62] SERVQUAL ölçeği, nitelik tabanlı sınıflandırmada sektöre göre revize edilebilen değişkenleri ele alması ve endüstri ayrımı gözetmeksizin uygulanabilirlik sahası bulması açısından ön plana çıkmaktadır.

1.3.1.1. SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modeli

1980'li yıllarda hizmet kalitesi kavramı için geliştirilen ölçeklerde farklı tanımlamalar göze çarpmaktadır. Lehtinen fiziksel (sunulan hizmetin fiziksel özellikleri: ekipman veya bina vs.), kurumsal kalite (firma imajı) ve inreaktif kalite (hizmet sunucu-müşteri ve müşteri-diğer müşteriler arasındaki temas ve etkileşim) değişkenlerini hizmet kalitesi ile eşleştirirken; Grönross teknik boyut (müşterinin hizmetten ne aldığı), fonksiyonel boyut (hizmetin ne şekilde sunulduğu) olmak üzere 2 değişkende hizmet kalitesini incelemişlerdir. Yine de hizmet kalitesi kavramının geniş geçerlilikle ele alınması Parasuraman ve diğerlerinin araştırmalarıyla gün yüzüne çıkmıştır. [63]

Parasuraman ve diğerleri tarafından geliştirilen ölçek cevaplayıcılarının hizmet kalitesi algılamalarını ölçümlemek için geliştirilmiştir. Temel model şu şekilde özetlenebilir; algılanan hizmet kalitesi kavramı hizmetten beklentileri ve hizmetin performansı arasındaki gözlemlenebilir farktır. Hizmetin performansı (cevaplayıcılar üzerinde oluşturduğu algı) beklentilerden fazla ise kalite artmakta, performans beklentilerden düşük ise kalite düşmektedir.[64]

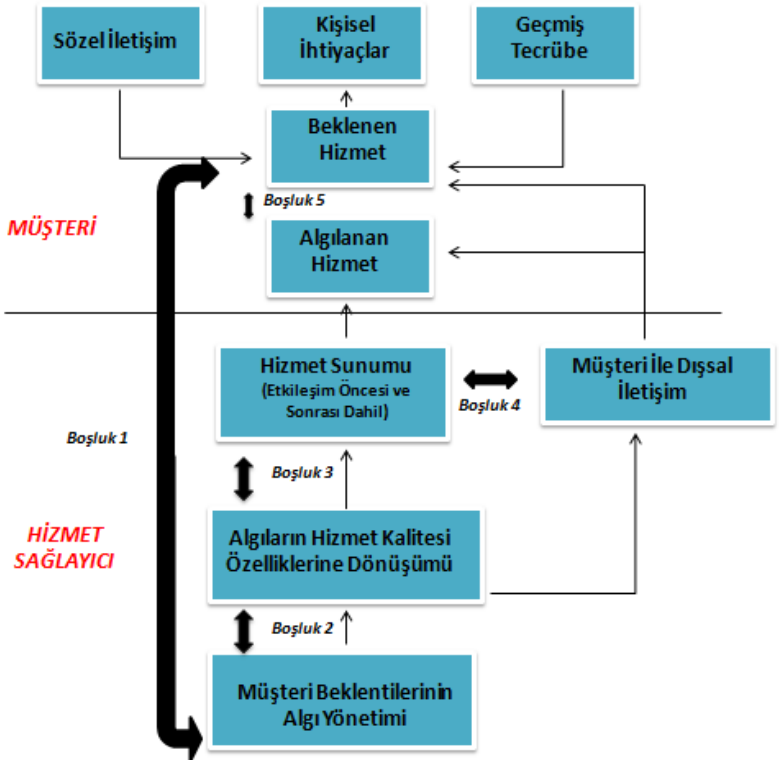
---

[61] Senga Briggs ve diğerleri, "Are Hotels Serving Quality? An Exploratory Study of Service Quality in The Scottish Hotel Sector", **Tourism Management**, Cilt: 28, Sayı: 4, 2007, s.1009.
[62] Akbaba, s.171.
[63] Chowdhary ve Prakash, s.494.
[64] Kee-Kuo Chen ve diğerleri, "Service Quality Gaps of Business Customers in the Shipping İndustry", **Transportation Research**, Cilt: 45, Sayı: 1, 2009, s.222.

SERVQUAL ölçeğinin argümanı, müşterinin bir hizmeti mükemmel şekilde alabilmesi hakkındaki beklentileri ile hizmet sağlayıcının bunu ne derece karşıladığı arasındaki farkın bulgulanmasıdır.[65]

Parasuraman ve diğerleri[66] 1985 yılında hizmet kalitesi değişkenlerini belirlemek için cihaz bakım tamiri, telekomünikasyon, bankacılık ve kredi kartları konusundaki farklı hizmet dallarında üst düzey yöneticilerle mülakatlarda bulunmuşlar. Yapılan mülakatlar neticesinde yöneticilerin hizmet kalitesi algılamaları ile müşteriye hizmet sunumuyla ilişkili işlem adımlarında uymazlık ve boşlukların oluştuğunu belirtmişlerdir. Bu boşlukları da müşteriye en yüksek kalitede hizmet sunumu yakalayabilmeyi engelleyen majör nedenler olarak nitelendirmişlerdir. Şekil 4'te tasarladıkları hizmet kalitesi modeli açıklanmaktadır.[67]

Şekil 4: Hizmet Kalitesi Modeli



Kaynak: Parasuraman ve diğerleri, s.44.

[65] Syed Saad Andaleeb ve Amiya K Basu, "Do Warranties İnfluence Perceptions of Service Quality?", **Journal of Retailing and Consumer Services**, Cilt: 5, Sayı: 2, 1998, s.87.
[66] Akbaba, s.176.
[67] Parasuraman ve diğerleri, (Future), s.44.

Yukarıda görsel olarak özetlenen Parasuraman ve diğerlerinin[68] hizmet kalitesi modeli analiz edildiğinde:

a. Boşluk 1 (Müşteri Beklentileri ile Yönetimin Algılamaları Arasındaki Fark): Yönetimin yüksek kalite algılaması müşteri için her zaman yüksek kaliteyi akla getirmeyebilir. Mesela; bir restoran işletmesinde yönetim müşteri beklentilerinin daha lezzetli yiyeceklerin sunulması olarak varsaymış olabilir, ama gerçekte müşteriler daha hızlı ve güler yüzlü servis sunumunu beklentisi olarak belirlemiş olabilir.
b. Boşluk 2 (Müşteri Beklentilerinin Algı Yönetimi İle Algıların Hizmet Kalitesi Özelliklerine Dönüşümü Arasındaki Fark): Müşteri beklentilerinin doğru algılanmasına rağmen müşteri beklentilerini yansıtacak özelliklerin tasarlanamaması durumudur. Mesela; bir bilgisayar tamircisi müşteri kalite beklentisini hızlı şekilde sorunlara cevap bulabilmek olarak belirlese de; süreci standartlaştırma adımlarının yetenekli personel gerektirmesi ve talep belirsizlikleri nedeniyle süreç iyileştirmeyi gerçekleştirmemektedir.
c. Boşluk 3 (Algıların Hizmet Kalitesi Özelliklerine Dönüşümü ve Algılanan Hizmet Arasındaki Fark) : Doğru olarak tasarlanmış hizmet kalitesinin müşteri algını etkileyememesi durumudur. Mesela bir müşteri hizmetleri birimi 10 sn. içinde %90 müşteri telefonunu cevaplama standardını tesis etmiş olmasına rağmen; işgören performansındaki değişkenlikler bu standartların gerçekleştirilmemesine esnetilmesine yol açabilecektir.
d. Boşluk 4 (Hizmet Sunumu ve Müşteri ile Dışsal İletişim Arasındaki Fark): Görsel medya kanalı ile hizmet sağlayıcılar mükemmel hizmet sunumunun reklamını yaparak müşterilerini etkilemektedir, fakat gerçekte vaat edilen ve sunulan hizmet arasında büyük farklar oluşabilmektedir.
e. Boşluk 5 (Beklenen Hizmet ve Algılanan Hizmet Arasındaki Fark): Bu fark diğer boşlukların bir fonksiyonu şeklinde tasarlanmıştır. Diğer farklardaki pozitif yönlü bir değişim bu farkında artmasını sağlayacaktır. Bu fark genelde müşteri odaklı olarak oluşmaktadır. Mesela bayan bir

[68] Parasuraman, (Future), ss.44-49.

müşteri bozuk musluğunu tamir eden bir hizmet sağlayandan bozuk aparatı tamir etmesinin yanında yaptığı işlemi de sırasıyla ve onun anlayabileceği şekilde anlatmasını beklemektedir.

Parasuraman ve diğerleri[69] hizmet kalitesi modelini yukarıda açıklanan varsayımlar ışığında belirleyerek 97 alt değişkene sahip 97 maddelik 10 temel değişkende (Yetenek, nezaket, inanılırlık, güvenlik, erişme, iletişim, anlayış, gerçek, güvenilirlik, yanıt verebilirlik) hizmet kalitesi isterlerini birleştirmişlerdir.

Parasuraman ve diğerleri[70] 1988'de hizmet sektörü çeşitliliğini arttırarak yaptığı çalışmada madde sayısını 97'den 22'ye temel değişken sayısını da 5'e (Somut, güvence, empati, güvenilirlik, yanıt verebilirlik) indirgemiştir. Belirlenen 5 değişkenden güvence ve empati değişkeni daha önceden belirlenen ve yeni 5 değişken tanımda olmayan 7 değişkeni bünyesinde toplamıştır.[71] Ölçek 2 (iki) bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde müşterinin hizmetle alakalı beklentileri değerlendirilirken ikinci bölümde hizmet kategorisinde müşterinin değerlendirmelerine yer verilmektedir.

Ölçek 1991 ve 1994 yıllarında, yönlendirilmiş soru kalıplarının düzeltilmesi (olmalı (should) tipi soru kalıplarının şartlandırılmış beklenti artışı yaratmasının önlenmesi amacıyla kaldırılması, olumsuz soru kalıplarının olumlu hale getirilerek anket güvenliliğinin arttırılması vb.)[72] , likert ölçeği ayarlamaları (7'den 9'lu Likert ölçeğine geçiş), madde sayısının 22'den 21'e indirilmesi gibi revizelerle evrimleşme sürecini tamamlamış, günümüzde araştırmacılar için seçkin bir ölçüm enstrümanı halini almıştır.[73]

SERVQUAL ölçeğinin 5 (beş) temel değişkeni ve açıklamaları Tablo 3'te sunulmuştur.

[69] Akbaba, s.176.
[70] Akbaba, s.176.
[71] Parasuraman ve diğerleri, (Multiple), s.23.
[72] Parasuraman ve diğerleri, "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", **Journal of Retailing**, Cilt: 67, Sayı: 4, 1991,(Refinement), s.422.
[73] Akbaba, s.177.

Tablo 3: SERVQUAL Ölçeği Değişkenleri ve Açıklamaları

Değişken	Açıklamalar
Somut Olgular	Fiziksel Donanım, Ekipman ve Personel Görüntüsü
Güvenilirlik	Söz Verilen Hizmeti Sunabilme Yeteneği
Yanıt Verebilirlik	Müşteriye Yardım Etme İsteği ve İvedi Hizmet Sunma
Güvence	Çalışanların Bilgi ve Nezaketi, Güven Verebilme Kabiliyetleri
Empati	Müşteriye Sunulan Hizmette Kendini Adamışlık ve Dikkat

Kaynak: Akbaba, s.175

Belirlenen değişkenlerin hizmet kalitesine doğrudan etkisi anlamlı bir bulgu olsa da ağırlıklı etkileşimleri de hizmet kalitesini çok boyutlu ve holistik olarak tanımlanması için anket cevaplayıcılarına 100 puanı değişkenlere, cevaplayıcıların kendilerine göre algıladıkları öneme göre paylaştırmaları istenmektedir[74].

Literatürde SERVQUAL ölçeği bazı eleştirilerle de maruz kalmaktadır. Choundhury'e göre doğrulanmış ve geçerli bir ölçek olan SERVQUAL yaygın bir kullanım alanı bulsa da; hizmet kalitesini 5 temel değişkenle sınırlandırdığı için eleştirilmektedir. Araştırmacı sunulan hizmetin doğasına göre değişken içeriğinin genişletip, azaltılabileceğini savunmaktadır. Ayrıca araştırmacı kültür düzeyinin de hizmet kalite algısını etkileyebildiğini, bu gibi nedenlerle SERVQUAL ölçeğinin üniversal bir uygulama alanı kapsamasının güç olduğunu belirtmektedir.[75]

Literatür incelendiğinde; Parasuraman ve diğerleri 5 değişken üzerinden hizmet kalitesini araştırsalar da literatürde sunulan hizmetin doğasına göre şekillenen ekstra değişkenlerin de inceleme alanı bulduğu gözlemlenmektedir. Bu kapsamda, genel bir ölçek olarak kaç değişkenin kullanılması gerektiğine dair genel geçer bir kabul bulunmamaktadır. Ölçümlenmesi istenen hizmet saç kesimi, fitness salonu kullanımı gibi fiziksel öğeler olabildiği gibi danışmanlık, eğlence, eğitim gibi soyut hizmetlerde olabilmektedir.[76] Mesela Parasuraman ve diğerlerinin ölçeğinin tüm endüstri kollarına transfer edilebilir nitelikte olması LODGQUAL gibi hotelcilik

[74] Parasuraman, (Refinement), s.424.
[75] Koushiki Choudhury, "Service Quality: InsightsFrom the Indian Banking Scenario", **Australasian Marketing Journal**, Cilt: 16, Sayı: 1, 2008, s.51.
[76] Chowdhary ve Prakash, s.494-496.

endüstri koluna özel hale getirilerek inceleme alanı bulmuştur.[77] Görüldüğü gibi, endüstri tipi ve hizmet karakteristiklerine göre de SERVQUAL'den türeyen özgü ölçeklerde uygulama alanı bulabilmektedir.

Tüm bu eleştirilere rağmen geniş bir kullanım alanı, doğruluk ve geçerlilik analizine sahip SERVQUAL ölçeği yardımıyla; işletmeler hizmet kalitesi trendini yakından takip edebilmekte, periyodik olarak sonuçlarının izlenmesiyle müşteri değerlendirmelerini ve olası süreç geliştirmelerinde izlenmesi gereken adımları kolaylıkla bulgulayabilmektedir.[78]

1.3.1.2. SERVPERF Hizmet Kalitesi Modeli

Parasuraman ve arkadaşlarının SERVQUAL modelinin çatısını hizmet kalitesinin gerçekleştirilmesi ve ölçümü açısından tekrar değerlendirerek, SERVPERF adlı sadece performansa dayalı hizmet kalitesi ölçütünü geliştirmişlerdir. Bunu yaparken hizmet kalitesinin müşteri yaklaşımının bir şekli olduğunu ve hizmet kalitesinin sadece performansa dayalı ölçümünün hizmet kalitesini ölçmenin geliştirilmiş bir metodu olduğunu göstermişlerdir. Yazarlar hizmet kalitesinin, "tavır benzeri" olarak kavramsallaştırılabileceğini ve yeterlilik-önem modeli ile işlevselleştirilebileceğini ifade etmişlerdir. Özellikle, performansın hizmet kalitesini belirlediğini iddia etmişlerdir.[79]

Cronin ve Taylor, SERVQUAL ölçeğinin müşteri tatminin anlaşılmasını daha karmaşık hale getirdiği eleştirisini yaparak sadece performansı değerlemeyi uygun bulmuşlar ve dört sektörde (Banka, zararlılara karşı mücadele, kuru temizleme, fast food) yaptıkları çalışma sonucunda SERVPERF ölçeğinin SERVQUAL ölçeğinden üstün olduğunu savunmuşlardır.[80]

---

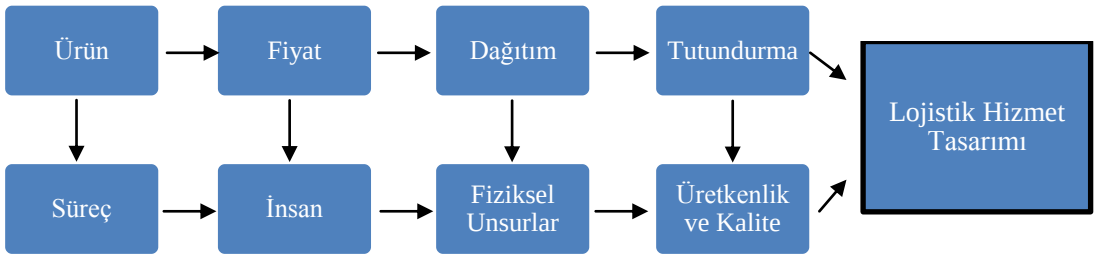
[77] Wilkins ve diğerleri, s.842.
[78] Parasuraman ve diğerleri, (Multiple), s.31.
[79] Ceylan Akdoğan, **Hizmet Pazarlamasında Kalite Anlayışı: SERVQUAL ve SERVPERF Kalite Modellerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Uygulama**, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas, 2011, s.43.
[80] Ümit Karabay, **Hizmet İşletmelerinde Kalite Yönetimi ve Değerlendirilmesi: Toplu Taşımacılık Sektöründe Bir Uygulama**, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2010, s.84.

1.4. LOJİSTİK HİZMET KALİTESİ

Lojistik ulaştırma hizmetlerinde hizmet alan müşteriler kendilerine söz verilen zamanda ve istedikleri yere fiziksel, finansal ve benzeri bir aksaklıkla karşılaşmadan hizmetin sunulmasını beklerler. Bunun sağlanması içinde gerçekleştirilecek lojistik faaliyetler içerisindeki ulaştırma fonksiyonunun kalitesinin üst seviyede olması gereklidir.

Çancı ve Erdal[81] 4P olarak adlandırılan klasik pazarlama karması "ürün", "fiyat", "dağıtım" ve "tutundurma" bileşenlerine "süreç", "insan", "fiziksel unsurlar" ile "üretkenlik ve kalite" bileşenlerinin eklenmesi ile lojistik işletmesi hizmet yönetimi bileşenlerinin oluşturulacağını ifade etmiştir.

Şekil 5: Lojistik İşletmesi Hizmet Yönetimi Bileşenleri



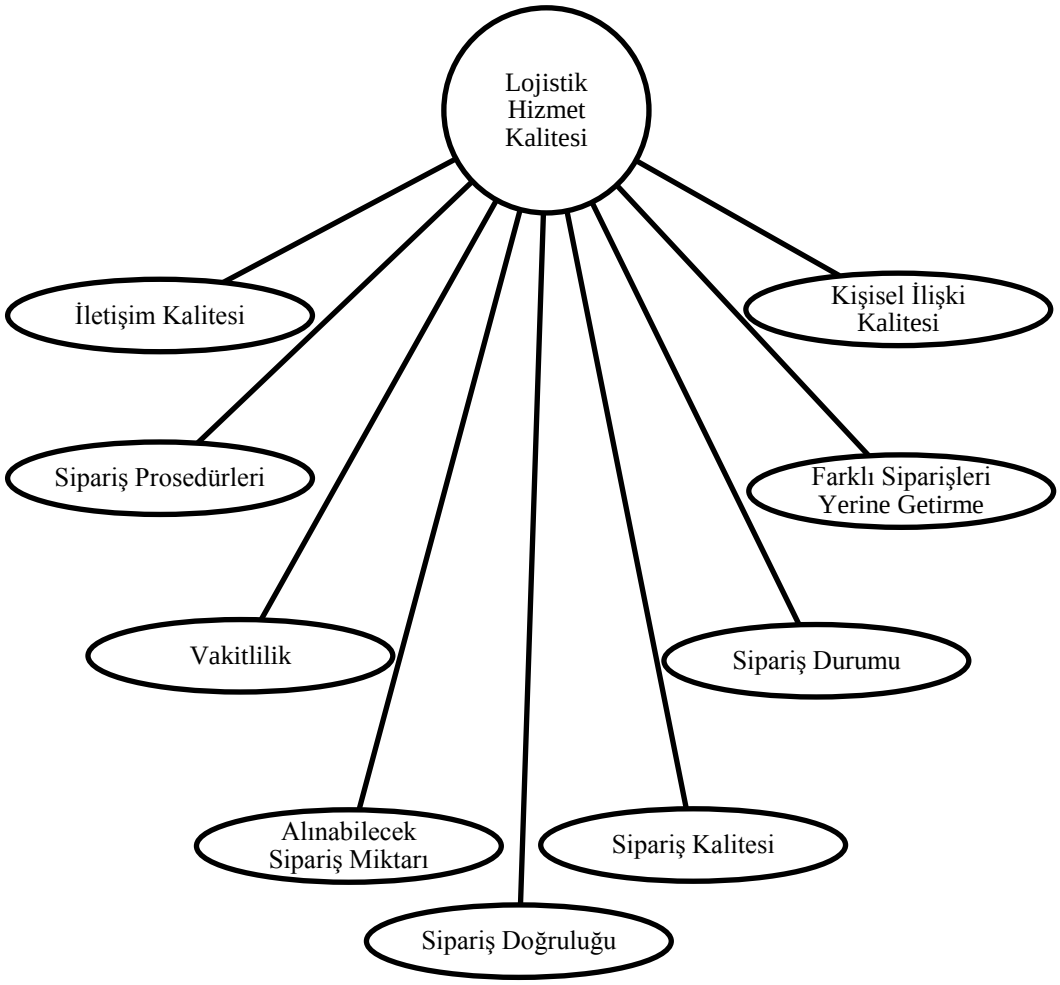
Kaynak: Çancı ve Erdal'dan uyarlayan Ercan Taşkın ve Yasemin Durmaz, s176.

Şekil 5'te görüldüğü üzere; müşterilerle işletme arasında bilgi akışını sağlayan teknolojik altyapı, siparişlerin tam ve doğru alınması, istenen ve beklenen kalite standartlarına uygun hizmet sunulması, siparişin durumu hakkında müşterinin bilgilendirilmesi, siparişlerde esnekliğin sağlanması, siparişlerin eksiksiz ve zamanında karşılanması ve müşteri ile işletme arasında kurulacak ilişkinin düzeyi lojistik hizmetlerin kalitesini arttırabilir.

Mentzer[82] lolistik hizmet kalitesini Şekil 6'da gösterildiği gibi tanımlamıştır.

[81] Metin Çancı ve Murat Erdal, **Lojistik Yönetimi**, Utikad Yayınları, İstanbul, 2009, s.65.
[82] John Mentzer, Daniel Flint ve John Kent, Developing Logistics Service Quality Scale, **Journal Of Business Logistics,** Cilt:20, Sayı:1, 1999, s.16.

Şekil 6: Lojistik Hizmet Kalitesini Oluşturan Unsurlar



Kaynak: Mentzer, s.16.

Lojistik hizmetlerin başarıya ulaşabilmesi ancak hizmet sürecinin iyi yönetilmesine ve her safhaya özen gösterilmesine bağlıdır. Bu bağlamda lojistik hizmet kalitesini oluşturan unsurlar aşağıda sunulmuştur.

1.4.1. Lojistik Hizmet Bileşenleri

1.4.1.1. Ürün (Hizmet)

Lojistik işletmeler, müşterilerine vermiş olduğu lojistik hizmetleriyle diğer işletmeler ile olan rekabeti daha da keskin hale getirecektir. Lojistik işletmesinin

müşteriyle ilişkisi sıradan bir ticaret ilişkisi gibi değildir. İşletme ile müşteri arasındaki ilişki sözleşme ile belirli kuralları olan bir ilişkidir. Lojistik şirketi bu ilişkide müşterilerine vereceği hizmetleri müşterilerinin ihtiyaçlarına göre şekillendirip tasarlamalıdır. Bu sistemin kurulmasında öncelikle mevcut durum analizi yapılıp isletmenin piyasadaki konumu belirlenir ve işletmenin güçlü ve zayıf yönleri ile piyasanın fırsat ve tehditleri belirlenir.[83] Yapılan bu çalışmalar ile işletme gücünü ve imkânlarını bilerek kendini tanımış olur hem de müşterilerinin kendisinden ne beklediğini bilir.

1.4.1.2. Fiyat

Lojistik hizmet sektöründe fiyat, müşteri talebinin seviyesini etkilediği gibi müşterinin o hizmetten beklentilerini de içeren bir bildirim gönderir. Başarılı lojistik işletmeleri, müşterilerinden daha önce olumsuz lojistik tecrübeleri olanlarının bu kötü deneyimini azaltmak için daha sonraki hizmet alımlarında müşteriye yönelik hizmet giderlerini azaltmak için fazladan çaba göstermelidir. Taşıma hizmetleri makro değişkenlerden fazlası ile etkilenmektedir.[84]

1.4.1.3. Dağıtım

Lojistik işletmeleri hizmetlerini doğrudan kendileri veya aracı kurumlar vasıtası ile müşterilerine sunmaktadır. Bu sebeple lojistik işletmesi lojistik hizmetin kapsamı, hizmetin nerede ve nasıl sunulacağı, müşterilerin hizmetin içindeki yeri gibi konularda müşterilerine bilgi vermelidir.[85]

1.4.1.4. Tutundurma

İşletmelerin ürettikleri malları ya da hizmetleri müşterilerin istediği şekle getirmeleri, uygun fiyatla fiyatlandırmaları ve uygun bir şekilde dağıtmaları tüketici

[83] Ercan Taşkın ve Yasemin Durmaz, **Lojistik Faaliyetler**, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara, 2012, s.177.
[84] Çancı ve Erdal, s.72.
[85] Çancı ve Erdal, ss.72-73.

için hazır bulundurmaları yeterli değildir. Bunlara ek olarak satış arttırıcı çalışmalar da yapılması gerekmektedir.[86]

Tutundurma faaliyetlerinde temel amaç işletmenin ürettiği mal ve hizmetin insanlar tarafından satın alınmasını sağlamak ve bu yönde tüketicileri inandırmak ve ikna etmektir. Kişisel satış, halkla ilişkiler, reklam, satış geliştirme ve doğrudan pazarlama temel tutundurma faaliyetleri olarak sayılabilir.[87]

1.4.1.5. Süreç

Süreç; lojistik hizmetin işletiminde ve ulaştırılmasında rol alan prosedürlerin, aktivitelerin ve mekanizmanın akışıdır. Lojistik hizmetlerin müşterilere etkinlikle ulaştırılması için verimli çalışan süreçlerin geliştirilerek uygulamaya konması gerekmektedir. İyi düzenlenmemiş lojistik süreçler, yavaş, bürokratik, hantal ve etkisiz kalarak müşterilerin çeşitli sorunlarla karşılaşmalarına neden olmaktadır. Teslim edilmesi gereken bir malın gecikmesi, depolanan malların yanması vb. aksaklıklar işletmenin imajını olumsuz etkiler.[88]

Birçok hizmet dalında üretim ve tüketimin ayrılmaz olması nedeniyle müşteriler hizmet üretim sürecine dâhil olmaktadırlar. Bu nedenle hizmet üretiminde yaşanan aksaklık ve eksiklikler müşterilerin işletme ve işletmenin verdiği hizmetin kalitesi hakkında olumsuz deneyim yaşamasına neden olmaktadır.[89]

1.4.1.6. İnsan (Katılımcılar)

İnsan (katılımcılar), lojistik hizmetin ulaştırılmasında yer alan ve müşterilerin hizmet algıları üzerinde etkileri olan işletme personeli ve hizmet çevresinde yer alan diğer müşterilerdir. Lojistik işletmeden hizmet alan müşteriler edindikleri deneyimleri diğer işletmelere ve diğer müşterilere aktaracaklardır. Bu nedenle lojistik işletme, çalışanlarına tecrübe kazandırma ve müşteriler ile ilişkiler konusunda

[86] Mucuk, s.176.
[87] Esmer, s.32.
[88] Çancı ve Erdal, ss.74-75.
[89] Esmer, s.36.

motive etme konularında hassas olmalıdır.[90] Görüldüğü üzere hizmeti alan kişinin hizmet ile ilgili olarak edinmiş olduğu deneyim bu açıdan çok önemlidir.

1.4.1.7. Fiziksel Unsurlar

Fiziksel unsurlar; hizmet kalitesine gözle görülür bir etki sağlayan lojistik işletmesinin iç ve dış görünümü, hizmetlerde kullanılan malzeme ve araç-gereçlerin modern oluşu, hizmet sunumu yapan personelin görünümü ve güvenirliğidir. Lojistik hizmet alan müşteriler işletmenin genel merkezinin çok lüks ya da çok ihtişamlı olması ile ilgilenmezler. Müşteriler aldıkları lojistik hizmetin fiziksel unsurlarının işlevselliği ile ilgilenirler. Örnek verecek olursak; lojistik hizmet alacak olan müşteriler karayolu ile taşınacak yüklerinin güvenli, yeni araçlarla taşınmasını, soğuk zincir ürünlerinin ısı dengesinin bozulmadan yerine ulaşmasını, vinç gibi ağır yük kaldıran ekipmanların gerekli muayene ve kontrollerinin mutlaka yapılmış olmasını isterler. Ayrıca müşterilere sürekli iletişim ve bilgilendirme hizmeti sunabilecek teknolojik altyapının varlığı müşteri memnuniyetinde fiziksel unsurlar açısından birinci derecede önemlidir.[91]

1.4.1.8. Üretkenlik ve Kalite

Üretkenlik, hizmet için oluşan giderlerin hangi etkinlik ile çıktılara dönüştüğü ve müşteriler açısından değerinin ne olduğudur. Kalite ise sunulan hizmetin müşterilerde ne ölçüde memnuniyet oluşturduğu, hizmetin müşteri istekleri, ihtiyaç ve beklentileri ile hangi ölçüde örtüştüğüdür. Üretkenlik ve kalite bir madalyonun iki yüzü gibidir. Üretkenlik, işletmelere yeni iş alanları ve yeni faaliyetler için bir seçenek yaratabileceği gibi, araştırma, geliştirme ve fiyatlandırma stratejilerinde büyük fırsatlar yaratabilecektir. Sürekli iyileşme, sürekli gelişme ve müşteri odaklı hareket etme kalite sisteminin temel elemanıdır.[92]

[90] Çancı ve Erdal, s.75.
[91] Çancı ve Erdal, ss.75-76.
[92] Çancı ve Erdal, ss.76-77.

1.4.2. Müşterilerin Lojistik Hizmet Kalitesini Algılama Kriterleri

Lojistik hizmeti alan müşterilerin hizmet kalitesini algılama konusunda önem verdikleri değerler şunlardır:[93]

a. Profesyonellik ve beceri
b. Tutum ve davranışlar
c. Ulaşabilme ve esneklik
d. Güvenilirlik ve doğru sözlülük
e. Müşteriyi kazanma
f. İşletme ünü ve inanılırlık

1.4.2.1. Profesyonellik ve Beceri

Lojistik işletmeleri hizmet verdikleri alanlarında çok geniş düzeyde bilgi birikimine sahiptir. Bu nedenle müşteriler hizmet aldıkları lojistik işletmelerinin sorunlarını en kısa zamanda teşhis edip çözmelerini beklerler. Lojistik işletmeleri profesyonelliğin bir gereği olarak müşterileriyle ilişkilerinde ortaya çıkan sorunlara yönelik hızlı ve kesin çözümler geliştirmeli ve zaman kayıplarını minimuma indirgemelidir.[94]

Profesyonel lojistik hizmetin temelinin aşağıdaki bileşenlerden oluştuğu söylenebilir.[95]

a. Özel uzmanlık bilgisi ve yetenekleri
b. Bireysel profesyonellik
c. Problemin teşhisi ve çözüme yönelik yöntem geliştirme
d. Sorunlara özel yaklaşım yöntemleri
e. Uygun yöntemin seçilmesi ve özel iş yapma biçimi
f. Problemin çözümünün sağlanması
g. Yürütülen çözüm yönteminin sonucu
h. Diğer kaynaklar ve tutumlar

[93] Çancı ve Erdal, ss.80-81.
[94] Vatansever, s.137.
[95] Çancı ve Erdal, s.81.

1.4.2.2. Tutum ve Davranışlar

Lojistik hizmet veren işletme ile müşteri arasındaki ilişkiyi ve bağlantıyı lojistik işletmesinin çalışanları sağlamaktadır. Lojistik işletmesi çalışanlarının istenen hizmeti laiki ile verebilmesi için çalışanların bir takım özellikleri bünyesinde bulundurması gerekmektedir. Bu özelliklerin başında çalışanların fiziksel görünümü ve bilgi düzeyi gelmektedir. Lojistik çalışanı hizmet veren olmasından ve bir kuruluşu temsil etmesinden dolayı dış görünüşüne dikkat etmelidir. Çalışanların istenmeyen bir davranışı işletme imajını zedeleyebilir. Ayrıca lojistik personeli müşterilerin anlık ortaya çıkabilecek problemlerine kalıcı çözümler bulabilecek düzeyde eğitim ve deneyime sahip olmalıdır.[96]

Lojistik ulaştırma hizmetlerinde tutum ve davranışlar, personelin müşterilere karşı nazik olması, çalışanlar tarafından hizmet verilen müşterilerin hizmet konusunda bilgilendirilmesi ortaya çıkan sorunlar hakkında müşteriye açıklayıcı bilgiler verilmesi gibi unsurlardan oluşabilir.[97]

1.4.2.3. Ulaşılabilme ve Esneklik

Lojistik hizmet alan bir müşteri lojistik faaliyet ile ilgili bir sorunla karşılaştığında çok kısa zamanda lojistik işletmesine başvurarak sorunlarının giderilmesini ister.[98] Ulaşılabilirlik, kolay ilişki kurulmasını ve yaklaşılabilirliği ifade etmektedir. Örnek vermek gerekirse işletmenin telefon, internet vb. ulaşım ekipmanlarının olması, telefon hatlarının meşgul olmaması, şikâyetleri iletebilecek yeterince çalışan bulundurması, hizmet tesislerinin ulaşım ağlarının içinde bulunmasını içerir.[99]

1.4.2.4. Güvenilirlik ve Doğru Sözlülük

Güvenilirlik önceden vaat edilen hizmetin tam zamanında ve doğru bir şekilde yapılmasıdır. Ayrıca güvenilirlik performansta tutarlı olma ve işletmenin

[96] Vatansever, s.137.
[97] Taşkın ve Durmaz, s.182.
[98] Taşkın ve Durmaz, s.182.
[99] Öztürk, s.140.

sözünü tutmasını kapsarken doğru faturalama ve kayıt yapma ile hizmetin zamanında yapılmasıdır.[100] Lojistik ulaştırma hizmetlerinde güvenilirlik ve doğru sözlülük, hizmeti veren işletmenin taşınacak ürünü taahhüt ettiği zamanda yerine ulaştırması, faturalama işlemlerinin doğru yapılması, taşınan ürünün yanlış yere götürülmemesi, ortaya çıkan sorunlara en kısa sürede çözüm önerilerinin sunulmasıdır. [101]

1.4.2.5. Müşteriyi Kazanma

Müşteriler lojistik hizmetler ile ilgili olarak ortaya çıkacak beklenmedik bir durumda, istenmeyen bir olay gerçekleştiğinde lojistik hizmet veren işletmenin anında aktif bir biçimde durumu kontrol altına alacağını, istenmeyen durumu ortadan kaldıracağını bilmektedirler. Müşteriyi anlamak, müşterinin neye ihtiyacı olduğunun anlaşılması için gösterilen çabalardır. Burada aşağıda sıralanan üç konu öne çıkmaktadır;

a. Müşterinin özel isteklerinin öğrenilmesi
b. Hizmet sunan personelin müşteriye bireysel ilgi göstermesi
c. Hizmet işletmesinin düzenli ve sürekli hizmet alan müşterilerini tanımasıdır.[102]

1.4.2.6. Firma Ünü ve İnanılırlık

Müşteriler, lojistik işletmesinin pazarda sahip olduğu işletme ünü ve inanınırlık derecesine bağlı olarak işletme ile çalışmalarının kendileri için bir değer yarattığına, maddi yönden kendilerine fayda sağladığına ve işletmenin itibarını olumlu etkilediğini görmek istemektedirler. Ayrıca müşteriler, lojistik hizmet aldıkları işletmenin faaliyetlerinin güvenilir olduğuna, işletme performansının ve işletme saygınlığının paylaşılabilecek değerleri simgelediğine inanırlar.[103]

[100] Öztürk, s.140.
[101] Taşkın ve Durmaz, s.183.
[102] Çancı ve Erdal, s.83.
[103] Çancı ve Erdal, s.84.

İKİNCİ BÖLÜM
EVDEN EVE EŞYA TAŞIMA HİZMETİ

2.1. TANIMLAR VE KAVRAMLAR

Ev eşyasının bir evden başka bir eve taşınması faaliyeti için her ne kadar 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununda "Taşınma eşyası taşıma" kavramı kullanılmış olsa da Türkiye'de bu kavram gündelik hayatta "Evden eve eşya taşıma" kavramına dönüşerek hayatımızdaki yerini almıştır. Ayrıca **"Ev ve büro eşyası taşıma"** kavramı da, 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanununda yapılan tanım ve bu kanun çerçevesinde verilen yetki belgeleri uyarınca oluşturulan tanım kapsamında diğer bir isim olarak söylenebilir.

Araştırmanın omurgası olan **"evden eve eşya taşıma"** kavramı, yabancı (ABD) literatürde yasa ve kural koyucu nitelikte olan Household Goods Transportation Act of 1980[104] ve Interstate Commerce Commission(ICC) Termination Act of 1995[105] yasalarında **"household goods transportation"** olarak karşılık bulmaktadır. Ev eşyası taşıyıcıları ise **"household goods carriers"** olarak ifade edilmektedir. Ev eşyası taşıma ile ilgili olarak buraya kadar verilen tanımlar hem ev hem de büro eşyalarının taşınmasını kapsamına almakta olup, çalışmada bundan sonra **"household goods transportation"** kavramının türkçe karşılığı olan **"evden eve eşya taşıma"** kavramı **"E-E/ET"** kısaltması ile ifade edilecektir.

Evden eve eşya taşımacılığı ile ilgili olarak kullanılabilecek diğer temel terimler anlamları ile birlikte yabancı literatür ile 4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanunu, 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu, Türk Dil Kurumu Sözlükleri ve diğer kaynaklar incelenerek özet şekilde aşağıda sıralanmıştır.

Eşya;

a. Türlü amaçlarla kullanılan, insan yapısı, taşınabilir cansız nesnelerin bütünü[106]

---

[104] Comittee on Commerce, Science and Transportation United States Senate, **Household Goods Transportation Act of 1980**, 10.12.1982, http://www.archive.org/stream/householdgoodst00trangoog/householdgoodst00trangoog_djvu.txt, (07.07.2015)

[105] ICC-Interstate Commerce Commission, **ICC Termination Act of 1995**, 29.12.1995, http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-104publ88/html/PLAW-104publ88.htm, (07.07.2015) s.109.

[106] Türk Dil Kurumu, Güncel Türkçe Sözlük, "Eşya", http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5568d8497b22a5.70111925, (30.05.2015).

b. İnsandan başka taşınabilen canlı veya cansız her türlü nesneyi[107]

Ev Eşyası:

a. Evde kullanılan değişik nitelikli eşyaların bütünü[108]

b. (Household Goods) Özel olarak hariç tutulmadığı sürece **bir çalışana veya aile yakınlarına ait** kişisel veya evle ilgili olan ve mülkiyetinde bulundurulan tüm malzemelerdir. Bu malzemeler çalışanın atama durumları gibi hareketlilik hallerinde ticari olarak yetkili ev tipi malzeme taşıyıcısı tarafından kabul edilen ve taşınan malzemelerdir. Bu malzemeler profesyonel kitaplardan, kitap ekipmanlarından, fotoğrafçılık ekipmanı ve yedek parçalarından, ilgili bakanlığın gerekli olarak beyanda bulunduğu tüketim mallarından, eğlence ve spor amaçlı çok hafif ekipmanlardan oluşabilir. Ev tipi malzeme olarak belirlenemeyecekler ise kişisel bagajlar, canlı hayvanlar ve benzer materyallerdir.[109]

Taşınma Eşyası: Bir evden, bürodan veya benzeri bir yerden alınıp benzeri bir yere taşınan eşya[110]

Taşıma:

a. Kara, deniz ve havayolu ile her türlü mal, hayvan ve insanın bir yerden başka bir yere götürülmesi.[111]

b. Kara, deniz ve havayolu ile her türlü mal, hayvan ve insanın bir yerden başka bir yere götürülmesi.[112]

c. Yolcunun taşıta bindiği veya eşyanın taşımacıya teslim edildiği yerden varış noktasına götürülmesini,[113]

Taşınma: İnsan, araç, gereç vb. elle ya da araç kullanarak yerini değiştirme, bir yerden başka bir yere götürülmesi işi.[114]

---

[107] T.C. Resmi Gazete, 19.07.2003, Sayı: 25173, "4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanunu", s.8528.

[108] Türk Dil Kurumu, Güncel Türkçe Sözlük, "Ev Eşyası", http://www.tdk.gov.tr/index.php? option= com_bts&view=bts&kategori1=veritbn&kelimesec=118724, (30.05.2015).

[109] Federal Motor Carrier Safety Administration, International Association of Movers, "Household Goods", http://www.iamovers.org/Resources Publications/Content.aspx?ItemNumber=1617, (14.06.2015).

[110] T.C. Resmi Gazete, 14.02.2011, Sayı: 27846, "6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu", s.8528.

[111] Türk Dil Kurumu, Coğrafya Terimleri Sözlüğü, "Taşıma", (1980), http://www.tdk.gov.tr/ ind ex.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5568ded123b4c5.77811355,(30.05.2015)

[112] Türk Dil Kurumu, İktisat Terimleri Sözlüğü, "Taşıma", (2004), http://www.tdk.gov.tr/index .php?option=com_bts &arama=kelime&guid=TDK.GTS.5568ded123b4c5.77811355, (20.05.2015).

[113] 4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanunu, s.8528.

[114] Türk Dil Kurumu, Uygulayım Terimleri Sözlüğü, "Taşınma", http://www.tdk.gov.tr /index.php? option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5568dba88b63d6.87398978, (30.05.2015).

Taşımacı: Taşımacı yetki belgesine sahip olan ve kendi nam ve hesabına taşımayı bir ücret karşılığı üstlenen gerçek veya tüzel kişiyi,[115]

Kamyon: İzin verilen azami yüklü ağırlığı 3500 kilogramdan fazla olan ve eşya taşımak için imal edilmiş motorlu taşıt,[116]

Kamyonet: İzin verilen azami yüklü ağırlığı 3500 kilogramı geçmeyen ve eşya taşımak için imal edilmiş motorlu taşıt,[117]

Göç:

a. Ekonomik, toplumsal, siyasi sebeplerle bireylerin veya toplulukların bir ülkeden başka bir ülkeye, bir yerleşim yerinden başka bir yerleşim yerine gitme işi, taşınma, hicret, muhaceret.
b. Evden eve taşınma, nakil
c. Taşınma sırasında götürülen ev eşyaları[118]

Taşıma senedi: Eşya ve kargo taşımalarında gönderen ile yetki belgesi sahibi arasında akdedilen, Karayolu Taşıma Yönetmeliğinde belirlenen bilgileri ihtiva eden sözleşme belgesi veya bu tür bir sözleşmede bulunması gereken bilgileri ihtiva etmesi halinde taşıma senedi yerine geçecek olan taşıma faturası, taşıma irsaliyesi veya irsaliyeli taşıma faturası[119]

Taşıt belgesi: Yetki belgesi sahibinin kullanacağı taşıtların niteliğini ve sayısını liste halinde gösteren, yetki belgesinden ayrı ve yetki belgesinin eki olarak düzenlenen belge[120]

Taşıt kartı: Bir taşıtın yalnız bir yetki belgesinde kayıtlı olduğunu ve bu yetki belgesi altında çalıştırılabileceğini gösteren belge[121]

Yetki belgesi: Karayolu Taşıma Yönetmeliği kapsamında bir faaliyette bulunacak gerçek ve tüzel kişilere çalışma izni veren ve Bakanlıkça düzenlenen belge[122]

---

[115] 4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanunu, m.3.
[116] T.C. Resmi Gazete, 11.06.2009, Sayı: 27255, "Karayolu Taşıma Yönetmeliği", m.4.
[117] Karayolu Taşıma Yönetmeliği, m.4.
[118] Türk Dil Kurumu, Güncel Türkçe Sözlük, "Göç", http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_ bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5568e1bdec2005.30174852, (31.05.2015).
[119] Karayolu Taşıma Yönetmeliği, m.4.
[120] Karayolu Taşıma Yönetmeliği, m.4.
[121] Karayolu Taşıma Yönetmeliği, m.4.
[122] Karayolu Taşıma Yönetmeliği, m.4.

2.2. LİTERATÜRDE E-E/ET HİZMETİ

Ev eşyası taşıma hizmetinin tarihi incelendiğinde kayıtlardaki ilk taşımanın 1920 yılında Amerikan Red Ball Transit şirketinin İndianapolis'ten New York şehrine 729 mil mesafeye yapıldığı görülmektedir. Bu tarihten önceki ev eşyası taşımalarında tren yolu ile taşıma operasyonu gerçekleştirilmiştir.[123] Türkiye'de ise karayolu taşımacılığının gelişmeye başladığı 1950'li yıllara kadar, ev eşyalarının bir evden başka bir eve taşıma işlemleri şehirlerarasında çoğunlukla demiryolu aracılığı ile yapılmıştır. Şehir içi mesafelerde ise at arabası gibi daha çok hayvanların kullanıldığı nakliye araçları ile bu ihtiyaç giderilmiştir.[124]

Ev eşyası taşıma işi profesyonel olarak 1980'de Reagan dönemi Amerika'sında Motorlu Taşıyıcı Yasası (Motor Carrier Act of 1980) ve Ev Eşyası Taşımacılığı Yasası (Household Goods Transportation Act of 1980) ile karayolu taşımacılığının devlet tekelinden (fiyat kontrolü, sektöre giriş şartlarının yumuşatılması vb.) çıkmasıyla birlikte gelişmeye başlamıştır. Özel bir taşıma hüviyetine sahip bir yapıda olan bu taşıma tipi; lokal, şehirlerarası, uluslararası taşıma işi yapan taşıma şirketlerinin katılımıyla yönetim sahası bulan ajanslar (Van-Line Agencies) tarafından organize edilmiş, bu şekilde boş yükle dönüşler minimize edilmeye çalışılmıştır. Van-Line olarak ifade edilen sistem daha açık şekilde anlatılmak istenirse; ev eşyası taşıyan işletmeleri bir çatı altında toplayan, müşterilerin ve işletmelerin birbirlerine kolayca ulaşmasını sağlayan, işletmeleri denetim altında tutan ve araçların ev eşyalarını gideceği yere ulaştırmasının akabinde boş dönmesini engellemek amacıyla bir koordinasyon sistemi oluşturan yapıdır. Ev tipi eşya taşımacılığı karakteristikleri incelendiğinde; bu tip taşımaların genel maksatlı yük taşımaların aksine öngörülemez, plansız, tekrarsız bir yapı içerdiği gözlenmektedir. Belirsiz rotaların oluştuğu bu sistemde Van-Line sistemin oluşması kaçınılmaz bir hal almıştır. Bu sistemde çoklu coğrafyalarda çoklu araç tipine sahip çoklu taşıma işletmeleri veya araç sahipleri sözleşmeye bağlı bir ilişki kuran ve tüm iş demetini bir ağda toplayan bir yapı oluşturulmuştur. Bugün bile Amerika birleşik Devletlerinde ev tipi eşya taşıması 10 büyük Van-Line Ajansın tekelinde

[123] Denis A.Breen, "The Basic Nature of Household Goods Carrier Operations: An Economic Analysis", **Transportation Journal**, Cilt: 17, Sayı: 1, 1977, (Basic), s.79.
[124] Pektaş Nakliyat, "Evden Eve Nakliyat", http://www.pektasnakliyat.com.tr/evdeneve-nakliyat/, (05.07.2015).

işletilmektedir. Bu büyük yapı tüm taşıma cirosunun %83,6'sını elinde bulundurmaktadır. Diğer taşıma cirosu yüzdesi ise bağımsız çalışan işletmeler ve bölgesel ajansların elindedir.[125] Ajanslara bağlı işletmeler yaptıkları her taşıma ücretinin %20'sini ajanslara ödemektedirler.[126]

ABD'de ev tipi taşıma işi yapılabilmesi için Şehirlerarası Ticaret Komisyonundan (Interstate Commerce Commission-ICC) izin alınması ve belirlenen standartlara uyulması gerekir. Bir taşıma işletmesi taşıma işi rezervasyonu, taşınacak malzemelerin taşıma öncesi incelenmesi, navlun tespiti ve bilgilendirmesi, malzemelerin taşıma kaplarına konulması, otomatik veya manuel elleçleme, varış güzergâhında geçici depolama, dağıtım, paketlerin açılması ve kurulumu gibi sorumluluklara sahiptir.[127]

Ev tipi eşya taşıma ABD'de devlet kontrolünde iken şikâyetlerin ana kaynağı olmuş, hizmet kalitesi anlamında ICC'ye yapılan şikâyetler yıllık 24.609 rakamına ulaşmıştır. Bu veri üzerine hizmet kalitesinin iyileştirilmesi eylemi ana tema olarak belirlenmiştir. 1980 yılında yayınlanan Ev Eşyası Taşıma Kanunu (Household Goods Transportation Act of 1980) 2'nci maddesinde aşağıdaki ibare bulunmaktadır.[128]

> *"Kongre bu kanunu taşıyıcıların ev eşyası taşıma ve fiyatlandırma esnekliğini tesis edebilmek, kalite çeşitliliği ve fiyat seçeneklerini geliştirerek sektöre sürdürülebilir hizmet sunabilmek amacıyla tasarlamıştır."*

Thomas[129] çalışmasında ev eşyası taşıma operasyonlarının diğer taşıma işlerinden farklılıklarını şu şekilde tanımlamıştır.

a. Bu tip taşımalarda gönderici sıklığı diye bir tanımlama yoktur. Müşteriler bu tip bir taşıma operasyonuyla hayatlarında bir veya iki kere karşılaşırlar.
b. Göndericinin genellikle ev eşyası taşıma sektörü ve icra edilen operasyonlar hakkında kapsayıcı bilgisi yoktur.

---

[125] Scott J.Callan ve Janet M.Thomas, "Cost Differentials Among Household Goods Carriers: Network Effects, Operating", **Journal of Transport Economics and Policy**, Cilt: 26, Sayı: 1, 1992, s.21-22.
[126] Breen, Basic, s.79.
[127] Edward A.Morash, "Household Goods Agency Systems", **Transportation Journal**, Cilt: 19, Sayı: 4, 1980, (Agency), ss.38-39.
[128] Janet M.Thomas, "Quality Competition and Regulatory Reform: New Evidence on The Impact of the Household Goods Transportation Act of 1980", **Transportation Journal**, Cilt: 29, Sayı: 4, 1990, s.42.
[129] Thomas, ss.43-44.

c. Gönderici genellikle kurumsal bir işletme değildir. Kişiler bu hizmeti talep eder.
d. Göndericilerin kişisel ve özel eşyaları taşındığı için operasyonların yük taşımalarına göre daha hassas bir yapısı vardır. Hizmet kalitesi daha yapıcı gözlenir. Taşıyan şikâyetlere daha sık maruz kalır.

Breen[130] yukarıda sayılan farklılıklara şu maddelerle eklenti yapmıştır:

a. Ev eşyası taşıma işletmeleri coğrafi olarak yaygın bir sahada faaliyet göstermektedir. Rotalama seçenekleri de çeşitlilik göstermektedir.
b. Taşıma operasyonu icra edildiğinde taşıyıcının aracının toplanma merkezine geri dönüşünde boş yükle dönüş yapma olasılığı yüksektir.
c. Günümüzde taşıma hizmeti yurt çapında dolaşan alt yükleniciler tarafından gerçekleştirilirken bir merkez ajans tarafından yönlendirme ve yönetme işlemi gerçekleştirilir. Böylelikle boş yük ile geri dönüş problemi giderilmektedir.

Yukarıda bahsedildiği gibi kendine özel geniş bir yapısı olan bu tip taşıma operasyonlarının hizmet kalitesini ölçebilmek için ICC yılda 100 ve daha fazla taşıma yapan işletmelerden performans raporlarını talep etmektedir. Performans raporlarının ibrazı kanun güvencesindedir. Taşımanın hizmet kalitesine temel teşkil edecek kanun güvencesindeki rapor maddelerinden öne çıkanlar Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4: Evden Eve Eşya Taşıyıcısı Performans ve Hizmet Kalitesi Ölçütleri

Madde	İçerik
1	Sorunsuz teslim edilen malzeme yüzdesi
2	Hizmet sözleşmesinde belirtilen zaman diliminde ya da öncesinde yapılan malzeme teslimat yüzdesi.
3	Teslimattan sonra 60 gün içerisinde gönderici tarafından malzeme kaybı ve hasarı tespit edilmeyen teslimat yüzdesi
4	Hasarın tespit edilip bildirildiği günden başlayarak hasarın tanzim edilerek müşterinin sorununun çözüldüğü ortalama gün sayısı
5	Bir yıl içinde gerçekleşen taşımalardaki 100 dolar bedeli geçen ortalama hasar ve kayıp mal talebi

Kaynak: Thomas, s.44.

[130] Denis A.Breen, "The Monopoly Value of Household-Goods Carrier Operating Certificates" **Journal of Law and Economics**, Cilt: 20, Sayı: 1, 1977, (Monopoly), s.155.

Morash[131] ise çalışmasında evden eve eşya taşımanın hizmet kalitesi değişkenleri olarak genellikle hasarsız taşımalar, eşyaların taşıma işleminin zamanında başlanması ve eşyaların zamanında teslim edilmesi ile fiyatlamadan oluşan performans değerlerinin kullanıldığını belirtmiştir.

Bardi[132] ev eşyası taşımacılığında taşıyıcı seçimi hakkındaki çalışmasında; maliyet ve taşıyıcı hizmet kalitesi şeklinde iki ana değişkenin belirleyici yapıda olduğunu vurgulamıştır. Bulguları incelendiğinde; düşük maliyetin başlangıçta majör seçim faktörü gibi gözükse de ilişkili dolaylı maliyetlerle birlikte hesaplandığında hizmet kalitesinin daha baskın bir faktör olduğu ev eşyası taşıyan 247 işletme ile yapılan anket çalışması neticesinde istatistiksel olarak ortaya konulmuştur. Bardi'nin hizmet kalitesi değişkeni kapsamında belirlediği alt değişkenler Tablo 5'te gösterilmektedir.

Tablo 5: E-E/ET Hizmet Kalitesi Alt Değişkenleri

Alt Değişken Tipi	**Değişken Özel Tanımı**
Güvenilirlik	Sağlanan tahmini paketleme ve yükleme zamanı
	Sağlanan tahmini teslimat zamanı
Güvenlik	Hasar sıklığı
	Hasar tazmin kolaylığı
	Hasar derecesi
Müşteri Memnuniyeti	Taşıyıcı personelin nezaketli tavır ve davranışları
	Müşteri şikâyetleri
	Taşıyıcının marka değeri
Var Olma	Taşıyıcı temsilcisinin yükleme ve teslimat noktasındaki mevcudiyeti
	Ülke çapında taşıma yetki belgesine sahip olunması
Yetenek	Taşıyıcı ekipmanlarının durumu
	Geçici depolama kapasitesi
	Ekipmanların etkin kullanımı
Ulaştırma maliyetleri	Eşyaların taşınma hızı
	Tahmin edilen ve gerçekleşen taşıma maliyetlerinin tutarlılığı
	Paketleme masrafları
	Taşıyıcının maliyet tahmini
İş Uygulaması	Çalışanların ilişkileri ve taşıyıcının yönetim uygulamaları
	Trafiğin uygun olduğu zamanda taşıma
Taşıyıcı Bilgileri	Taşıma işinde çalışanlara ait bilgilerin sağlanması
Transit Süre	Taşıma operasyonunda geçen toplam süre

Kaynak: Bardi, s.27.

[131] Edward A. Morash, "Regulatory Policy and Industry Structure: The Case of Interstate Household Goods Carriers", **Land Economics**, Cilt: 57, Sayı: 4, 1981, (Policy), s.545.
[132] Edward J.Bardi, "Carrier Selection From One Mode", **Transportation Journal**, Cilt: 13, Sayı: 1, 1973, s.26-27.

Ev eşyası taşıma sahası dışında Eswarappa[133] Nepal'de 134 kişiye uyguladığı anket çalışması ile yolcu taşıma operasyonlarında hizmet kalitesi müşteri memnuniyeti ilişkisini güçlü ve pozitif bir ilişki olarak tanımlamıştır. Araştırmacının taşıma operasyonlarının hizmet kalitesini ölçümlemede kullandığı değişkenler Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6 : Yolcu Taşıma Operasyonları Hizmet Kalitesi Değişkenleri

Sn.	**Değişken**
1	Taşıyıcının insan kaynağının çözüm odaklılığı
2	Taşıyıcı firmanın operasyon yetkinlik derecesi
3	Taşıma operasyonundaki ekipman kalitesi ve konforu
4	Taşıma güvenliği

Kaynak: Eshwarappa, s.27.

Eshwarappa tarafından ifade edilen yolcu taşımacılığında hizmet kalitesi değişkenleri ile Bardi tarafından ifade edilen ev eşyası taşıma hizmet kalitesi değişkenleri arasında bir kıyaslama yapılması durumunda taşınan ürünün farklı olmasına rağmen her iki taşıma hizmeti için tespit edilen hizmet kalitesi değişkenlerinin birbirinden tamamen ayrılmayarak benzerlik gösterdiği görülmektedir.

Kennedy lojistik sektöründe hizmet kalitesini incelediği çalışmasında; Parasuraman'ın çalışmasını modelleyerek hizmet kalitesi değişkenlerinin lojistik operasyonlarda ne anlama geldiğini Tablo 7'deki gibi tanımlamıştır.[134]

Tablo 7: Parasuman'ın Hizmet Kalitesi Boyutlarının Lojistik Sektöründeki Anlamı

Değişken Boyutları	**Değişken Boyutlarının Lojistik Sektöründeki Karşılığı**
Somut Olgular	Özel hizmet ekipmanları, taşıma araçlarının durumları ve yaşları, sürücünün kişisel görünüşü
Güvenilirlik	Teslimatı beklenen zamanda, istenen yere, istenen vasıflarda teslim etmek
Yanıt Verebilirlik	Müşterinin sorunlarını çözme isteği ve ivedi tamamlayıcı hizmet sunma
Güvence	Sürücünün bilgisi ve nezaketi, güven duyabilme kabiliyeti
Empati	Empati yapabilme kabiliyeti, sürücünün kendi malını taşırmış gibi müşterisine özen göstermesi

Kaynak: Kennedy, s.111.

[133] Yuvaraja Seegodu Eshwarappa, "Consumer Satisfaction and Service Quality in Commercial Transportation: An Expedition of SERVQUAL Dimensions", **International Journal of Management Sciences and Business Research**, Cilt: 3, Sayı: 5, 2014, s.27.

[134] Jeffrey Kennedy, "Current Trends in Service Quality: A Transportation Sector Review", **Journal of Marketing Development and Competitiveness**, Cilt: 5, Sayı: 6, 2011, s.111.

Spreng ve diğerleri[135] ise evden eve eşya taşıma işi sonrasında hasarların giderilmesi sürecinde müşteri memnuniyetini incelediği çalışmalarında; ev eşyası taşıma işinin doğası gereği kompleks bir yapıda olduğu, salt müşteri memnuniyetinin hizmet süreci ve hizmet sonrası süreçten oluştuğunu belirtmiştir. Ayrıca kişisel eşyaların ve müşteri için özel önem arz eden malzemelerin bir yerden başka bir yere nakledilmesi sürecini içeren karmaşık bir taşıma işi olan ev eşyası taşımanın;

a. Malzemelerin Ambalajlanması
b. Zamanında Elleçleme ve Malın Araca Yüklenmesi
c. Sürücü
d. Hasarlı Ev Eşyası Oranı
e. Taşıma Sonrası Müşteri Hizmetleri (Hasarlı Malzeme Tazmini) gibi dinamiklerden oluştuğunu belirtmişlerdir.

Bu tip operasyonlarda ambalajlayan ekip, yükleyen ekip, boşaltan ve kurulum yapan ekipler aynı olabildiği gibi farklılık da arz edebilir. Bu tip ekip koordinasyonu isteyen bir operasyonda istenmese de hasarlar oluşabilmektedir.

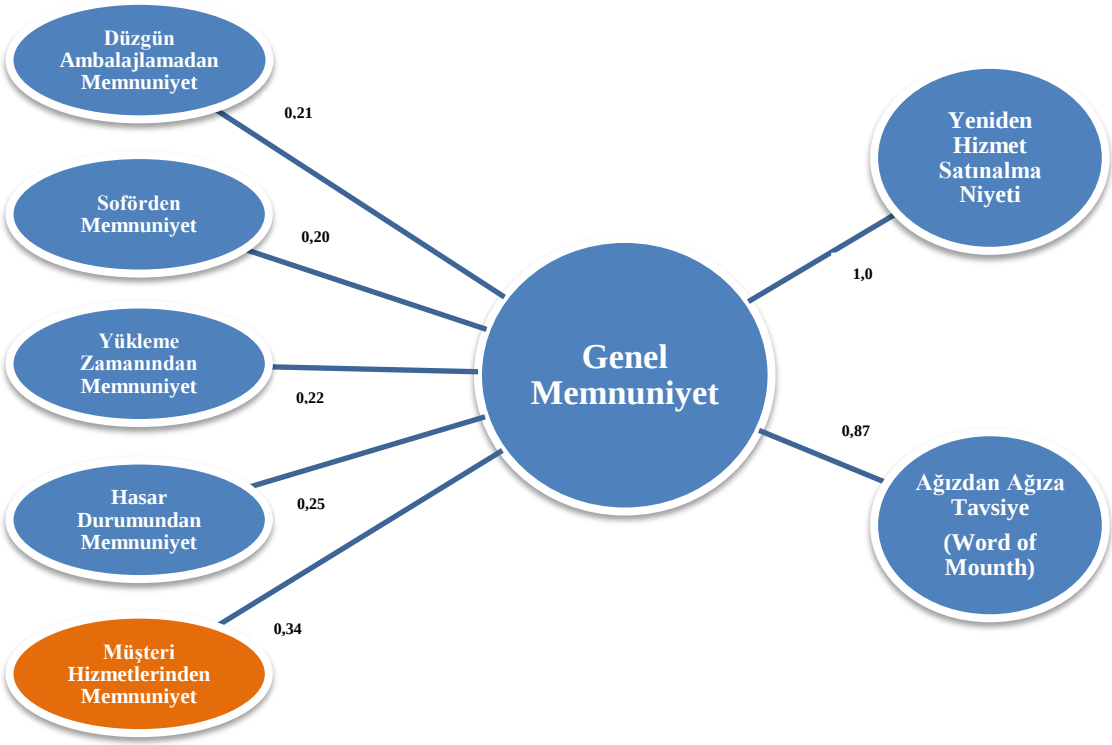
Spreng ve diğerleri[136] hasar durumunda hizmet kalitesinin çıktısı olan müşteri memnuniyetini ev eşyası taşıma hizmeti alınması esnasında eşyası hasar gören 410 müşteri ile yaptığı anket ile değerlendirmeye çalışmışlardır. Bu çalışmada hasarlı malın alınması, taşınması, uygun paketlenmesi, gönderilmesi ve hasarla ilgili müşteri hizmetleri personeli gibi değişkenlerin toplam memnuniyet ile istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki içerisinde olduğu belirtilmiştir. Ayrıca hizmet sonrasında hizmet kalitesindeki memnuniyetin, ihtiyaç olduğunda tekrar aynı hizmeti satın alma eğilimini arttırdığı ve Word of Mounth(WoM) denen ağızdan ağıza tavsiye methodu ile işletmenin marka değerini pozitif olarak arttırdığı bulgulanmıştır.

Spreng ve diğerleri tarafından evden eve eşya taşıma hizmeti ile ilgili olarak yapılan çalışmanın ana özeti Şekil 7'de sunulmuştur. Burada evden eve eşya taşımaya ilişkin olarak ilk dört hizmet değişkeninin hizmete ilişkin orjinal özellikler ile ilgili olduğu belirtilmiştir. Bu dört değişken haricinde "Müşteri Hizmetlerinden Memnuniyet" olarak ifade edilen beşinci değişkenin ise ev eşyalarında taşınma esnasında bir **hasar oluşması durumunda** müşterilerde oluşan olumsuz hizmet

[135] Richard A. Spreng, Gilbert D. Harrell ve Robert D. Mackoy, "Service Recovery: Impact on Satisfaction and Intentions", **Journal of Services Marketing**, Cilt: 9, Sayı: 1, 1995, ss.15-22.
[136] Spreng ve diğerleri, s.18.

kalitesi deneyimlerinin ve algılarının olumlu bir hale çevrilebilmesi için çok önemli olduğu belirtilmiştir. Bu beşinci değişken diğer değişkenlerden ayrılarak evden eve eşya taşıma hizmetinin iyileştirilmesi hususunda önemli olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca çalışmada her değişkeninin genel memnuniyete etki derecesi ve genel memnuniyetin yeniden satınalma ve tavsiye çıktılarına etki dereceleride ortaya konulmuştur.

Şekil 7: Evden Eve Eşya Taşımada Hizmet İyileştirme Modeli



Kaynak: Spreng ve diğerleri, s.18.

Şekil 7'de verilen genel memnuniyete etki dereceleri incelendiğinde Alınan eşya taşıma hizmeti esnasında eşyalarda bir hasar oluşması durumunda o hizmetin genel memnuniyetine en fazla etkiyi 0,34'lük etki derecesi ile "Müşteri Hizmetlerinden Memnuniyet" oluşturmaktadır. Bunu 0,25 etki derecesine sahip "Hasar Durumundan Memnuniyet", 0,22 etki derecesine sahip "Yükleme Zamanından Memnuniyet", 0,21 etki derecesine sahip "Düzgün Ambalajlamadan Memnuniyet" ve en son olarak da 0,20 etki derecesinde "Soförden Memnuniyet" etkilemektedir. Burada dikkati çeken bir diğer sonuçta ev eşyası taşıma hizmeti sonucunda elde edilen genel memnuniyetin hizmeti alan kişinin daha sonraki hizmet

alımlarında aynı işletmeyi tekrar tercih etmesine ve çevremizde bulunan insanların hizmet tercihlerine olan etkileridir. Alınan eşya taşıma hizmetinden edinilen genel memnuniyetin kişilerin "Yeniden Hizmet Satınalma Niyeti"'ne olan etki derecesi 1,0 iken aynı işletmeden daha önce eşya taşıtmamış kişilerin hizmet almasına olan etkisi "Ağızdan Ağıza Tavsiye (Word of Mounth)" ile 0,87'lik etki derecesinde ifade edilmiştir.

Evden eve eşya taşıma hizmetinde eşyaların hasar görmesi, kaybolması gibi istenmeyen aksaklıkların yaşanması durumunda işletme personeli tarafından gösterilen refleks çok önemlidir. İstenmeyen bu durumların düzeltilmesi amacıyla işletme çalışanları tarafından gösterilen çabalar özgün başarısızlık etkisini azaltabilir. Örnek verilecek olursa;

a. Hizmeti alan kişinin işletmenin adil ve gerçekçi olduğuna inanmasını sağlar. (Tazminat iadesi yapmak, hatalarını düzeltmek vb.)
b. Hizmet aksaklıklarını düzeltme çabaları yaşanan tüm sıkıntı ve aksaklıkları alıp götürür.
c. Yaşanan aksaklıkların nedenlerine hizmeti alan kişi tarafından başka başka sebepler yüklemesine kendiliğinden etki yapar.[137]

Çetin ve Cerit[138] tarafından yapılan çalışma ise, ev ve ofis taşıma sektöründe hizmet kalitesini ölçmek amacıyla hizmet kalitesi değişkenleri belirlemeyi amaçlamıştır.

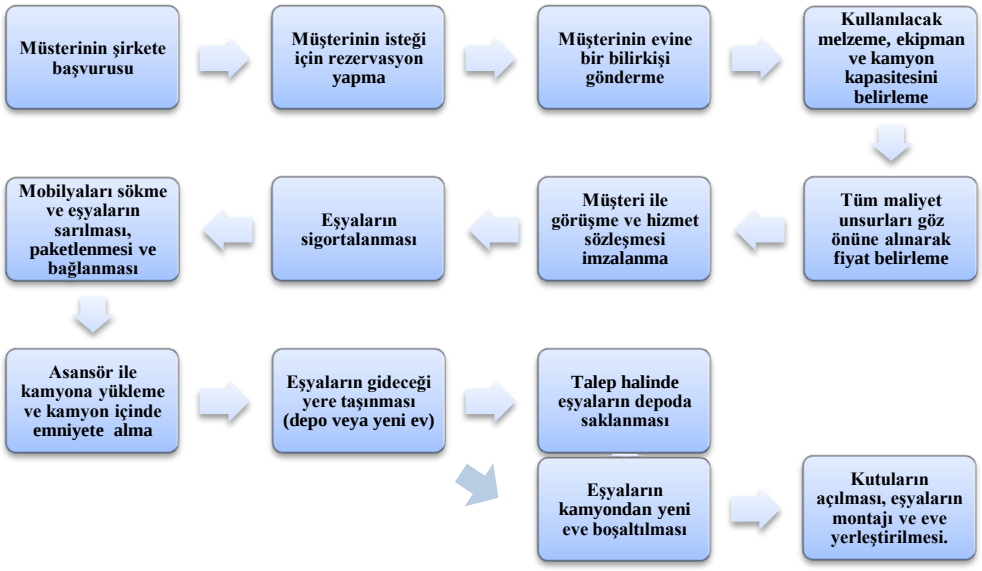
Ev ve ofis eşyası taşıma hizmetlerinde, lojistik hizmetler ile oldukça benzer faaliyetler yürütülmektedir. Ev ve ofis eşyası taşıma sektöründe verilen hizmetler ulaştırma (şehir içi ve şehirlerarası ulaşım), nakliye sigortası, uzmanlık (denetleme), ambalajlama, sarma ve germe, asansör hizmetleri, yükleme, boşaltma, kamyon içine yerleştirme, montaj ve demontaj, depolama ve izleme sistemleri tedariki şeklinde kategorize edilebilir. Bu işlemler müşterilerin siparişi ile başlar ve ev eşyasının hedefine ulaşmasıyla tamamlanır. Bu iki nokta arasındaki servis sağlayıcıları tarafından yürütülen bu faaliyetlerin çoğunluğu lojistik faaliyetler ile aynıdır.[139]

---

[137] Spreng ve diğerleri, s.19.
[138] İsmail Bilge Çetin ve A. Güldem Cerit, "Quality Variables In House and Office Moving Industry: A Study In Terms Of Service Providers and Customer Perception", **Bildiri**, VIII. International Logistics and Supply Chain Management Congress, İstanbul, 2010.
[139] Çetin ve Cerit.

Çetin ve Cerit evden eve eşya taşıma faaliyetlerinde izlenen süreci Şekil 8'de sunulduğu gibi analiz etmişlerdir.

Şekil 8: Ev ve Ofis Taşıma Faaliyetleri Süreci



Kaynak: Çetin ve Cerit.

Çetin ve Cerit yapmış oldukları odak grup çalışması sonucunda elde ettikleri verileri analiz ederek ev eşyası taşıma hizmetine yönelik olarak 29 adet hizmet kalitesi belirleyicisi elde etmişlerdir. Bu değişkenler aşağıda sıralanmıştır.

- Yüksek kaliteli hijyenik ambalaj malzemeleri
- Yeni ve yeterli ekipman
- Özel olarak tasarlanmış asansör
- Yeni araç ve yeterli araç kapasitesi
- Gerekli ekipmanları ile donatılmış depolar
- K3 belgesine sahip olma
- Bir ticari marka ve logo sahibi olma
- ISO kalite belgelerine sahip olmak
- İşin büyüklüğünün ölçülmesi / uzmanlık hizmeti vermek
- Öğelerin sigortalanması

- Anahtar teslimi hizmet verilmesi
- Ev temizliği hizmeti verilmesi
- Daha iyi, daha güvenli, uygun paketleme işlemi
- Başından sonuna kadar çok dikkatli taşıma işlemlerinin planlama
- Taşımada profesyonel hizmet verme
- Taşıma şirketine güven
- Zamanında hizmet temini
- Ulaşım süresine uymak
- Taşıma işini yapan personelin uzmanlığı
- Taşıma işini yapan personelin güvenirliği
- Çalışanların dış görünümü ve giyimi
- Anlaşmaya uygun olarak taşıma sözleşmesi yapma
- Zararın tazmin
- Sadece sözleşmede belirtilen tutarın tahsil edilmesi
- Taşıma risklerine karşı müşteriye güvence sağlanması
- Müşteriye ulaşmada her türlü medyanın kullanımı
- Düşük kaliteli fuel-oil tüketerek çevreye zarar vermemek
- Hizmet kalitesini değerlendirmek için anketler hazırlanması/yapılması
- Fiyat

Görüldüğü gibi hizmet kalitesi kavramı tüm lojistik operasyonlarda olduğu gibi ev eşyası taşıma operasyonlarında da temel teşkil etmektedir. Günümüz konjonktüründe başarının temel argümanı hizmet kalitesini arttırmaktan geçmektedir. Bowersox[140] lojistik sektöründeki hizmet kalitesi kavramı ve müşteri memnuniyetinin geliştirilmesini tıptaki kanser yok edici ilaçların gelişimine benzetmektedir. Yani yapılacak daha çok araştırma ve uygulama vardır. Bu kapsamda çalışma literatüre katkı sağlayabilecek bir yeni ilaç bileşeni içeriği de taşımaktadır.

[140] Kennedy, s.105.

2.3. TÜRKİYE'DE E-E/ET HİZMETİNDE YASAL DÜZENLEMELER

Ev eşyalarının bir ev ya da ofisten başka bir ev ya da ofise taşınması hizmetinin yasal dayanağını 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu, Karayolu Taşıma Yönetmeliği ve 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu oluşturmaktadır. Bu kapsamda bu kanunlar ışığında E-E/ET hizmetine ilişkin yasal düzenlemeler aşağıda verilmiştir.

2.3.1. E-E/ET Hizmetinde Yetki

4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanunu Madde 5'e göre taşımacılık yapılabilmesi için Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığından yetki belgesi alınması zorunlu olup yetki belgesi alınabilmesi için taşıma işleri işletmecilerinin meslekî saygınlık, malî yeterlilik ve meslekî yeterliliğe sahip olması gerekmektedir. Ayrıca, karayoluyla yük taşımacılığı faaliyetlerinde kullanılan ticari araçlarda çalışan şoförlerin de sürücü mesleki yeterlilik belgesi almaları zorunludur.

Taşımacıların, taşıma işlemini yapmaya tam olarak yetkili kılınması ancak aşağıdaki belgelerin yetkili makamlar tarafından verilmesi ile mümkün olmaktadır.

a. Yetki belgesi
b. Taşımalarda kullanılacak taşıtların niteliğini ve sayısını gösteren taşıt belgesi
c. Her taşıt için düzenlenen ve taşıtta bulunması gereken taşıt kartı[141]

Uluslararası ve yurt içi ticari amaçla ev ve büro eşyası taşımacılığı yapacak gerçek ve tüzel kişiler C3 yetki belgesini, sadece yurt içinde ticari amaçla ev ve büro eşyası taşımacılığı yapacak gerçek ve tüzel kişiler ise K3 yetki belgesini Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığından almak zorundadır. Yetki belgesi 5 yıl geçerli olup yetki belgesi sahiplerinin, yetki belgesinin verilmesinden itibaren 6 ay içinde faaliyete başlamaları şarttır.[142] Bu belgelere birer örnek aşağıda sunulmuştur.

[141] 4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanunu, m.5.
[142] Karayolu Taşıma Yönetmeliği, m.16-17.

Şekil 9: C3 Yetki Belgesi



Kaynak: Borsaport, "C3 Yetki Belgesi", http://www.yetkibelgesi.com.tr/c3.html, (10.07.2015).

Şekil 10: K3 Yetki Belgesi



Kaynak: 10 Numara FİAT, "K3 Belgesi", http://www.10numarafiat.com/i/Assets/contents/documents/ornek_k_belgesi.jpg, (10.07.2015).

T.C Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı[143] verilerine göre Yetki belgeleri için işletmelerin ödemesi gerekli ücret miktarı ve yetki belgesi alan işletme sayıları Tablo 8'de sunulmuştur.

[143] T.C Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Karayolu Düzenleme Genel Müdürlüğü, "Duyurular", 01.07.2015, http://www.kugm.gov.tr/, (10.07.2015).

Tablo 8: Yetki Belgesi Alan İşletme Sayısı ve Ücret Bilgileri

Yetki Belgesi Türü	2015 Yılı Yetkili İşletme Sayısı	2015 Yılı Yetki Belgesi Ücreti
C3	8	**19.372,00 ₺**
K3	1.142	**9.685,00 ₺**

Kaynak: T.C Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Karayolu Düzenleme Genel Müdürlüğü.

11.09.2009 tarihli Karayolu Taşıma Yönetmeliğine göre yetki belgeleri ondört türe ayrılmış olup bunlar Tablo 9'da listelenmiştir. Her yetki belgesi türü kendi içerisinde yurtiçi/yurtdışı, tarifeli/tarifesiz vb. alt gruplara ayrılmış olup burada sadece genel isimleri verilmiştir.[144]

Tablo 9: Karayolu Taşımacılığı Yetki Belgesi Türleri

Yetki Belgesinin Türü	Veriliş Amacı
A	Ticari amaçla otomobille yurtiçi veya uluslararası yolcu taşımacılığı yapacak kişilere
B	Otobüsle uluslararası ve yurtiçi yolcu taşımacılığı yapacak kişilere
C	Uluslararası ve yurtiçi eşya taşımacılığı yapacak kişilere **C3 yetki belgesi**: Ticari amaçla ev ve büro eşyası taşımacılığı yapacaklara
D	Otobüsle yurtiçi yolcu taşımacılığı yapacak kişilere
F	Ticari amaçla yolcu taşımacılığı alanında acentelik yapacak kişilere
G	Ticari amaçla eşya ve kargo taşımacılığı alanında acentelik yapacak kişilere
H	Ticari amaçla eşya taşımacılığı alanında komisyonculuk yapacak kişilere
K	Yurtiçi eşya taşımacılığı yapacak gerçek ve tüzel kişilere **K3 yetki belgesi**: Ticari amaçla ev ve büro eşyası taşımacılığı yapacaklara
L	Ticari amaçla lojistik işletmeciliği yapacak kişilere
M	Tarifeli olarak ticari amaçla kargo işletmeciliği yapacak kişilere
N	Ticari amaçla nakliyat ambarı işletmeciliği yapacak kişilere
P	Ticari amaçla dağıtım işletmeciliği yapacak kişilere
R	Ticari amaçla eşya taşımacılığı alanında taşıma işleri organizatörlüğü yapacak kişilere
T	Terminal işletmeciliği yapacak kişiler ile kamu kurum ve kuruluşlarına

Kaynak: Karayolu Taşıma Yönetmeliği, m.6.

Ev ve büro eşyası taşımak amacıyla gerekli C3 ya da K3 yetki belgesinin alınması ya da yenilenmesi Karayolu Taşıma Yönetmeliğinde bazı kıstaslara bağlanmıştır. Buna göre;[145]

a. Gerçek kişilerin Türkiye Cumhuriyeti tabiiyetinde olmaları,

[144] Karayolu Taşıma Yönetmeliği, m.13.
[145] Karayolu Taşıma Yönetmeliği, m.12-13.

b. Tüzel kişilerin Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına göre kurulmuş ve Türk Ticaret Siciline tescil edilmiş olmaları,
c. C3 yetki belgesi için başvuranların, ticari olarak kayıt ve tescil edilmiş eşya taşımaya mahsus en az 3 adet özmal birim taşıta sahip olması, özmal çekici cinsi taşıtlarının katar ağırlıkları ile özmal kamyon cinsi taşıtlarının azami yüklü ağırlıkları toplamının 75 tondan az olmaması ve 25.000 Türk Lirası sermaye veya işletme sermayesine sahip olmaları,
d. K3 yetki belgesi için başvuranların, ticari olarak kayıt ve tescil edilmiş eşya taşımaya mahsus en az 2 adet özmal birim taşıta sahip olması, özmal çekici cinsi taşıtlarının katar ağırlıkları ile özmal kamyon ve özmal kamyonet cinsi taşıtlarının azami yüklü ağırlıkları toplamının 45 tondan az olmaması ve 5.000 Türk Lirası sermaye veya işletme sermayesine sahip olmaları şarttır.

Bir taşımacılık faaliyeti olan E-E/ET hizmetinin ikili ve çok taraflı uluslararası anlaşma ve sözleşmelere, 4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanununa, Karayolu Taşıma Yönetmeliğine ve ilgili diğer mevzuata uygun olarak gerçekleştirilmesi esastır. Buna göre aşağıdaki ifadeler söylenebilir.[146]

a. Evden eve eşya taşıma ile ilgili olarak yurt dışında veya yurt içinde ev ve ofis eşyası taşıması yapmak isteyen işletme, faaliyetin kapsamına uygun olarak C3 ya da K3 yetki belgelerinden mutlaka bir tanesine sahip olması durumunda taşıma yapabilir. Aksi halde evden eve taşıma ile ilgili herhangi bir faaliyette bulunamaz.
b. Ev ve büro eşya taşıma yetki belgesi(C3 veya K3) sahipleri, almış oldukları yetki belgesinin kapsamı dışında faaliyette bulunamazlar. Örneğin yolcu taşımacılığı, kargo taşımacılığı vb. işlere ait herhangi faaliyeti yapamazlar.
c. Ev ve büro eşyası taşımaya yetkili işletme kendisine ait taşıt belgesine kayıtlı olmayan herhangi bir taşıt ile ev ve büro eşyası taşıması yapamaz.
d. Ev ve büro eşyası taşıma yetki belgesi sahibinin taşıt belgesine sözleşmeli olarak kayıtlı taşıtların sahipleri kendi nam ve hesabına taşıma yapamaz

[146] Karayolu Taşıma Yönetmeliği, m.8.

ve ev ve büro eşyası taşıtanlara taşıma faturası veya taşıma faturası yerine geçen belge düzenleyemezler.

e. Ev ve büro eşyası taşımaya yetkili bir işletmenin taşıt belgesine kayıtlı olmayıp eşya taşıyan taşıtlarının yükleme veya boşaltma noktalarına girişlerine ve çıkışlarına, sınır kapılarından ise çıkışlarına ilgili makamlar tarafından izin verilmez. Bu durumdaki taşıtlarda bulunan ev eşyalarının yetkili araçlara aktarılmasına ise, taşıtlar uygun yerlere alınarak izin verilir.

Evden eve eşya taşıma yetki belgesi sahibi işletme ya da kişiler, almış oldukları yetki belgesi kapsamına giren hizmetleri, hizmetin ifasını imkânsız kılan yasal mücbir sebepler dışında yapmaktan kaçınamazlar. Bu hizmetlerden ayırım yapmaksızın herkesin yararlanmasını ve hizmetin sürekliliğini sağlamak zorunludur.[147]

2.3.2. E-E/ET Hizmetinde Kullanılan Araç, Ekipman ve Malzemeler

Taşıma hizmetinde kullanılacak araçların sahipliği ve ağırlıkları ile ilgili olarak yukarıda sıralanan maddelere ilaveten Karayolu Taşıma Yönetmeliğinde[148] taşımada kullanılacak araçların özellikleri de sıralanmıştır. Buna göre;

a. C3 yetki belgesi eki taşıt belgelerine, asgari kapasitenin dışında kaydedilecek taşıtlar 20 yaşından büyük olamaz. Bu yetki belgesi için asgari kapasiteyi sağlayacak sayıda özmal taşıtların ilk başvuru ve faaliyet süresince 14 yaşından büyük olmaması şarttır. Ayrıca C3 yetki belgeleri için asgari kapasite hesabında kamyonetler dikkate alınmaz.

b. K3 türü yetki belgesi eki taşıt belgelerine asgari kapasitenin dışında kaydedilecek taşıtlar için yaş şartı aranmaz. Bu yetki belgeleri için asgari kapasiteyi sağlayacak sayıda özmal taşıtların ilk başvuru ve faaliyet süresince 20 yaşından büyük olmaması şarttır.

c. Ev ve büro eşyası taşımalarında kullanılan kamyon, römork ve yarı römorkların kapalı kasa veya tenteli veya brandalı olması şarttır.

[147] Karayolu Taşıma Yönetmeliği, m.9.
[148] Karayolu Taşıma Yönetmeliği, m.24-26, 28-29.

d. E-E/ET hizmetinde kullanılacak araçların tamamının özmal olması şart olup sözleşmeli araç kullanamazlar.
e. Taşıtlar, sadece bir yetki belgesi eki taşıt belgesine kaydedilir.
f. C3 türü yetki belgesi sahipleri, unvan veya varsa kısa unvanlarını faaliyetlerinde kullanacakları 4 veya daha fazla tekeri olan taşıtlarının en az bir yerine görülebilecek şekilde yazdırmak zorundadırlar. Burada K3 yetki belgesi sahibi taşıtlara unvan yazılması hususunda bir zorunluluk getirilmemiştir.

Ev eşyalarının çok katlı apartmanlardan zemine indirilerek evden eve eşya taşıma aracına yüklenmesi ve eşyaların evden eve eşya taşıma aracından apartmanların yüksek katlarındaki dairelere çıkarılması amacıyla kullanılan ekipmandır. Sahip olduğu özelliklere göre yirmi beşinci kat gibi oldukça yüksek katlara hizmet verebilen asansörler özellikle zaman ve iş gücün açısından büyük tasarruf sağlamaktadır.

Kristal ve cam eşyalar ile tabak, bardak gibi kırılması kolaya olan eşyalar için mukavemeti yüksek karton variller, yatak ve şilteler için özel olarak hazırlanmış yatak kolileri, elbiseler için yatay ve askılı yüksek boy koliler, mobilya ve beyaz eşyalar için balonlu naylon, kraft kağıdı, tırtırlı kağıt, mermer, büyük cam ve ayna için özel imalat tahta kafesler kullanılmaktadır.

Eşyaların ambalajlanması, evden eve nakliyat hizmetlerinin en önemli unsurlarından biridir. Evden eve eşya taşıma öncesi ambalajlama hizmetlerinin kaliteli yapılması sorunsuz, hasarsız taşımacılık sağlar. İyi ambalajlama aynı zamanda yeni adrese taşınan eşyaların daha rahat ve pratik şekilde yeni yerlerine yerleştirilmesini sağlar. Kullanılan ambalaj malzemelerinin daha önce kullanılmamış, temiz ve dayanıklı malzemeler olması E-E/ET hizmeti alanlar için önemli hususlardan biridir.

2.3.3. E-E/ET Hizmetinde İstihdam Edilenler

Ev ve büro eşyası taşıma yetki belgesi sahipleri, faaliyetleri süresince hizmetlerini yürütebilecek niteliklere sahip ve yeterli sayıda personel bulundurmakla

yükümlüdürler. İşletmenin nitelikli ve yeterli sayıda personel istihdam etmemesi durumunda doğacak her türlü zarardan firma sorumludur.[149]

Taşıma işlerinde istihdam edilenler hizmet akdine tabidir. Hizmet akdi yapılmadan personel istihdam edilemez. E-E/ET yetki belgesi sahipleri, çalışanlarının ücretlerini, sosyal güvenlik ve özlük haklarını zamanında ve tam olarak vermek zorundadırlar. Yetki belgesi sahiplerinin sorumluluklarına ilaveten taşıma işlerinde istihdam edilenler de üstlendikleri hizmetle ilgili görev ve sorumluluklarını yerine getirmek zorundadır. Çalışanlar işyeri ve iş güvenliğini tehlikeye düşürecek fiil ve eylemlerde bulunamaz. Ayrıca yapılan denetimlerde evden eve eşya taşıma yetki belgesi sahibi işletme ya da kişilerin hizmet akdi olmayana kişileri çalıştırdıklarının tespit edilmesi durumunda durum Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığına bildirilir. [150]

Evden eve eşya taşıma hizmetinde çalışan şoförlerde Karayolu Taşıma Yönetmeliği gereğince aranacak nitelik ve şartlar;

a. Taşıtın niteliğine uygun sürücü belgesine sahip olması,
b. İlgili mevzuatın öngördüğü mesleki yeterlilik belgesine sahip olması,
c. 63 yaşından gün almamış olması,
d. Yetkili sağlık kuruluşlarından şoförlük mesleği bakımından bedeni ve psikoteknik açıdan sağlıklı olduklarını gösteren bir sağlık raporunu her beş yılda bir alması,
e. Uyuşturucu, silah, insan ve gümrük kaçakçılığı ile terör suçlarından dolayı hürriyeti bağlayıcı ceza almamış olması gerekmektedir.[151]

2.3.4. E-E/ET Hizmetinde Sorumluluklar ve Sınırlar

2.3.4.1. Taşıyıcının Sorumlulukları

Eşya taşımaları, kanunlara ve taşımacı ile gönderen arasındaki sözleşmelere uygun olarak yapılmalıdır. Taşımacı, eşyanın güvenlik içinde taşınmasından

[149] Karayolu Taşıma Yönetmeliği, m.34.
[150] Karayolu Taşıma Yönetmeliği, m.35.
[151] Karayolu Taşıma Yönetmeliği, m.36.

sorumludur. Ayrıca taşımacı, çevre kirliliğini önleme, çevre ve insan sağlığını koruma amacıyla yürürlüğe konulan mevzuat hükümlerine uymak zorundadır.[152]

Taşıyıcının yükümlülükleri ise şöyle ifade edilebilir; [153]

a. Eşyayı taahhüt ettiği yere kadar götürmek,
b. İlgili mevzuat hükümlerine uygun bir taşıtı, nitelikli şoför ve hizmetli personeli sefere göndermek,
c. Şoförlerin sürücü belgelerinin bulunup bulunmadığını araştırmak,
d. Teknik şartlara uymayan taşıtların trafiğe çıkmasına engel olmak,
e. Güzergâh mesafesini dikkate alarak yeteri kadar şoför bulundurmak,
f. Taşıt kartları olmayan ve 4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanununda öngörülen sorumluluk sigortası bulunmayan taşıtları trafiğe çıkarmamak
g. Karayolları alt yapısı, işletilmesi, trafiği, doğal afetler, meteorolojik şartlar, arıza ve kaza hali dâhil sebeplerin, belirsiz bir beklemeyi mecburî kılması veya varış noktasına kadar gerekli zamanın bir katından daha fazla beklemeyi gerektirmesi halinde, imkân olduğu takdirde taşımacı bir başka güzergâhı izleyerek taşımayı tamamlamak, aksi halde eşyayı hareket noktasına geri getirmekle yükümlüdür.

Yukarıda sayılan 4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanununun ilgili maddelerine ilaveten 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu Madde 895'de taşıyıcının yükümlülükleri aşağıdaki gibi ifade edilmiştir.

a. Taşıyıcının yükümlülükleri, mobilyaların sökülmesi ve kurulması ile taşınma eşyasının yüklenip boşaltılmasını da kapsar.
b. Tüketici, sözleşmeyi ticari veya meslekî faaliyeti ile ilgili olmayan bir amaçla yapan (müşterinin ev eşyası taşımasını, kâr amacı gütmeden sadece taşınma ihtiyacının karşılanmasına yönelik olarak yapması) bir gerçek ya da tüzel kişi ise taşınma eşyasının ambalajlanması ve işaretlenmesi gibi taşıma ile ilgili diğer işlerin yerine getirilmesi de taşıyıcının yükümlülüğündedir.[154]

[152] 4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanunu, m.6.
[153] 4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanunu, m.7.
[154] 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu, m.895.

Evden eve eşya taşıma işlemi esnasında meydana gelen hasar, zarar ve ziyanın aşağıdaki sebeplerden kaynaklanması durumunda, taşıyıcı sorumluluktan kurtulur:

a. Taşıyıcı, değerli maden, taş, mücevher, posta pulu, madenî para, belge veya kıymetli evrak taşıyorsa,
b. Gönderen tarafından yapılan paketleme veya etiketleme yetersizse,
c. Taşınan eşya gönderen tarafından işleme tabi tutulmuş, yüklenmiş veya boşaltılmışsa,
d. Taşıyıcı tarafından ambalajlanmamış olan eşya taşınmışsa,
e. Taşıyıcının, muhtemel hasar tehlikesine karşı göndereni önceden uyarmış olmasına rağmen, gönderenin ısrarıyla, büyüklüğü ve ağırlığı itibarıyla yükleme ve boşaltma yerindeki şartlara uygun olmayan eşya yüklenmiş veya boşaltılmışsa,
f. Canlı hayvan veya bitki taşınmışsa,
g. Eşya doğal veya ayıplı yapısı dolayısıyla, özellikle kırılma, işlev bozukluğu, paslanma, bozulma veya sızma gibi sebeplerle kolaylıkla zarar görebilecek nitelikteyse.[155]

Yukarıda sıralanan sorumluluktan kurtulma sebeplerinin yanında taşıyıcının, göndereni sözleşme yapılırken sorumluluk hükümleri hakkında bilgilendirmemiş ve sorumluluğun genişletilmesi yönünde bir sözleşme yapılması gerektiği veya eşyanın sigorta ettirilmesi imkânlarına işaret etmemiş olması hâlinde, yukarıda sayılan sorumluluktan kurtulma hâllerinden yararlanamaz.[156]

2.3.4.2. Taşıtanın Sorumluluğu

6102 Sayılı Türk Ticaret Kanununda;[157] taşıma senedinin taraflardan birinin istemi üzerine düzenleneceği, taşıma senedinin düzenlenmemiş olsa bile, tarafların karşılıklı ve birbirine uygun iradeleri ile taşıma sözleşmesinin kurulacağı ve ayrıca eşyanın taşıyıcıya tesliminin, taşıma sözleşmesinin varlığına karine olduğu ifade

[155] 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu, m.898.
[156] 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu, m.901.
[157] 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu, m.856.

edilmiştir. 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunun[158] devam eden diğer bölümlerinden Taşınma Eşyası(Ev eşyası) ile ilgili bölümünde ise; ev eşyalarını taşıtacak olan taşıtanın (gönderen) taşıma senedi düzenlemekle yükümlü olmadığı belirtilmiştir. Ancak taşınma eşyası tehlikeli eşyadan sayılıyorsa ve gönderen de tüketici ise, taşıyıcının sadece eşyadan kaynaklanacak tehlike hakkında genel olarak taşıyanı bilgilendireceği ve bilgilendirmenin herhangi bir şekle bağlı olmadığı ifade edilmiştir.

2.3.4.3. Eşyanın Zıyaa veya Hasarında Bildirim

Evden eve eşya taşımalarında; eşyanın zıyaa veya hasara uğramış olduğu açıkça görülüyorsa, **en geç teslimi izleyen üç iş günü içinde**, zıyaın veya hasarın açıkça görünmemesi hâlinde ise **en geç teslimi izleyen ondört gün içinde** taşıyıcıya bildirilmemesi durumunda zıyaa ve hasardan doğan istem hakları sona ermiş olur.[159] Bu nedenle evden eve eşya taşıtan kişilerin taşıma esnasında ve sonrasında ev eşyalarını incelemeleri hak mahrumiyetine uğramamaları açısından çok önemlidir.

2.4. EVDEN EVE EŞYA TAŞIMA SEKTÖRÜ

2.4.1. Evden Eve Eşya Taşıma ve Göç İlişkisi

Nüfusun bir yerden başka bir yere hareket etmesi olarak tanımlan göç, insanlık tarihi kadar eski bir olgudur. Ancak göç eden insan sayısının en fazla olduğu dönemi, sanayileşmedeki gelişmeler ve buna bağlı olarak kırsal alanlardaki insanların sanayi alanındaki iş imkânlarına doğru yönelmesi oluşturur. Ülke içi (içgöç) ve ülkeler arası (dış göç) bir nüfus hareketi olan göç; sosyal, ekonomik ve siyasal nedenlerle ortaya çıkar ve temelde sanayi toplumunun bir niteliği olarak sunulur. Buna göre, kırsal alanlardan, kentlere doğru olan içgöç hareketleri, ilk kez Sanayi Devrimi sırasında büyük bir ivme kazanmış; bunun sonucunda da kırsal alanlardan kentlere doğru büyük göç yaşanmıştır.[160]

---

[158] 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu, m.896.
[159] 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu, m.900.
[160] Ahmet Koyuncu, "Anadolu Kentlerine Göç: Konya Örneği", **Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 1, Sayı: 1, 2011, s.130.

1950'den sonra ise, tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de demokrasi, insan hakları, refah devleti ilkeleri ön plana çıkmış ve ülkenin siyasal durumunda çeşitli değişiklikler olmuştur. Bu dönüşümler sonucu kırdan kentte doğru olan göçün artarak devam etmesi kentlerde yaşayan nüfusun sürekli artmasına neden olmuştur. 1950'de kent nüfusunun ülke nüfusu içindeki payı % 25 iken, bu oran 1960'ta % 31,9'a, 1980'de % 43,9'a ulaşmıştır. [161]

Bölgeler arası göç araştırmalarında, uzun mesafeli hareketlilik daha çok iş fırsatları ile ilişkili görülürken, kısa mesafeli hareketlilikte hem konut çevresi hem de ailenin yapısından kaynaklanan memnuniyetsizlik önemli bir uyarıcı olarak görülmektedir.[162] Göç etme nedenleri ile ilgili olarak geçmişte ileri sürülen bu görüşün günümüze gelindiğinde de pek değişmediği görülmektedir. TÜİK[163] tarafından yayınlanan 2011 Yılı Nüfus ve Konut Araştırması raporunda en fazla göç etme nedeninin %41,5 ile hane fertlerinden birine bağımlı olarak göç etme olduğu görülmektedir. Hane fertlerinden birine bağımlı olarak göç olarak sınıflandırılan yüzdelik dilimin aslı da aslında aile fertlerinden birinin tayin ya da iş değişikliği nedeniyle aile fertlerinin de bu göçe iştirak etmesi ile oluştuğu görülmektedir. %41,5 ile hane fertlerinden birine bağımlı olarak göç etme yüzdesine iş ile ilgili diğer iki göç etme nedeni de eklendiğinde işe bağlı göç eden ve bu göçe iştirak ederek göçe dahil olan kişi sayısı % 67,1'lik bir orana ulaşmaktadır. Bu oranı da %22,6'lık oran ile eğitim, %7,5 ile Evlilik/Boşanma, %1 ile de sağlık nedeniyle göç etme takip etmektedir. Bu oranlar büyüklüklerine göre Tablo 10'da liste halinde verilmiştir.

[161] Koyuncu, s.133.
[162] Gleave, D. ve M. Cordey-Hayes. Migration Dynamics and Labour Market Turnover, **Progres and Planning**, Sayı:8, 1977, s:1-96'dan aktaran Füsun Kocatürk ve Fulin Bölen, Kayseri'de Konut Alanı Yer Seçimi ve Hanehalkı Hareketliliği, **İTÜ Dergisi**, Cilt:4, Sayı:2,2005, s.18.
[163] TÜİK, **Nüfus ve Konut Araştırması 2011**, Döner Sermaye İşletmesi, Ankara, 2013, s.43.

Tablo 10: Göç Etme Nedenine Göre Türkiye'de Şehirlerarası Göç Eden Nüfus ve Oranı

Göç Etme Nedeni	**Göç Eden Nüfus**	**Göç Eden Nüfus Oranı (%)**
Hanedeki fertlerden birine bağımlı göç	916.761	41,5
Eğitim	498.137	22,6
Tayin/İş değişikliği	295.906	13,4
İş aramak/Bulmak	268.400	12,2
Evlilik/Boşanma	166.284	7,5
Sağlık	22.649	1,0
Diğer	39.115	1,8
Bilinmeyen	593	0,03
Toplam	**2.207.844**	**100,0**

Kaynak: TÜİK, Nüfus ve Konut Araştırması 2011, s.43.

TÜİK tarafından 2011 yılında yayınlanan Nüfus ve Konut Araştırması Raporu incelendiğinde İstanbul, Ankara, İzmir, Antalya, Bursa gibi büyük illerin göç alan nüfus sayısının göç eden nüfus sayısından çok daha fazla olduğu görülmektedir. Türkiye'nin doğu yönünde kalan illerin ise göç eden nüfus sayısının göç alan nüfus sayısına göre daha fazla olduğu görülmektedir. Göç dengesindeki bu bozukluk literatürde ifade edildiği şekli ile göç eden nüfusun iş ve eğitim imkânlarının daha fazla olduğu büyük şehirlere kaydığı görüşünü desteklemektedir.

Türkiye'nin illere göre göç sayıları incelendiğinde insanların iş, eğitim, evlilik, sağlık vb. nedenlerle iller arasında göç ettiği görülmektedir. Bu göçler nedeniyle de insanlar yeni bir hayat kurmak ve bu hayata eski yaşadıkları yerde sahip oldukları yaşam koşullarından başlayarak devam edebilmeleri için sahip oldukları ev eşyalarını yeni yaşam yerlerine taşımak isterler.

İllerin aldığı ve verdiği şehirlerarası göç sayıları Tablo 11'de sunulmuştur.

Tablo 11: İllere Göre Şehirlerarası Göç Sayıları

İl	Nüfus	Aldığı göç	Verdiği göç		İl	Nüfus	Aldığı göç	Verdiği göç
Toplam	**73 285 931**	**2 207 844**	**2 207 844**		**Toplam**	**73 285 931**	**2 207 844**	**2 207 844**
Adana	2 066 263	47 557	57 572		Konya	1 996 944	49 968	51 202
Adıyaman	581 319	14 269	20 687		Kütahya	557 638	17 824	19 675
A.karahisar	690 456	18 283	22 626		Malatya	736 707	26 963	26 826
Ağrı	538 488	11 474	24 567		Manisa	1 319 821	32 507	33 662
Amasya	319 083	10 117	12 565		K.maraş	1 029 200	21 934	28 000
Ankara	4 798 251	166 007	125 892		Mardin	739 468	21 567	32 637
Antalya	2 003 176	82 774	62 943		Muğla	827 000	34 978	28 246
Artvin	164 097	7 198	8 014		Muş	402 133	9 665	16 832
Aydın	986 762	33 556	30 220		Nevşehir	279 681	10 010	10 748
Balıkesir	1 142 268	36 391	35 670		Niğde	331 747	13 545	15 577
Bilecik	200 684	7 560	7 236		Ordu	703 528	22 689	30 429
Bingöl	255 980	7 702	9 516		Rize	318 176	11 142	13 651
Bitlis	327 787	9 987	15 728		Sakarya	873 506	25 575	23 023
Bolu	273 391	13 870	11 573		Samsun	1 234 711	33 133	40 098
Burdur	248 080	10 151	9 311		Siirt	301 744	7 897	13 242
Bursa	2 602 272	67 473	53 981		Sinop	200 836	9 800	8 937
Çanakkale	483 813	17 488	15 190		Sivas	617 845	20 569	29 548
Çankırı	173 399	9 214	13 380		Tekirdağ	812 381	36 604	26 287
Çorum	527 612	12 282	20 512		Tokat	584 552	17 498	35 165
Denizli	927 294	25 807	22 389		Trabzon	747 135	23 191	37 647
Diyarbakır	1 524 446	24 713	45 132		Tunceli	84 046	4 848	7 112
Edirne	396 722	18 232	14 261		Şanlıurfa	1 649 323	30 644	37 167
Elazığ	549 934	14 907	17 686		Uşak	336 307	9 311	9 664
Erzincan	212 044	10 922	12 975		Van	1 031 739	18 282	45 915
Erzurum	766 827	26 192	31 252		Yozgat	457 903	13 894	25 413
Eskişehir	769 261	29 458	24 327		Zonguldak	607 264	19 451	21 504
Gaziantep	1 695 029	39 785	36 114		Aksaray	372 693	10 315	12 290
Giresun	415 737	14 077	16 818		Bayburt	75 584	4 390	3 852
Gümüşhane	127 396	8 233	7 903		Karaman	230 794	8 715	8 751
Hakkâri	265 678	4 502	10 595		Kırıkkale	273 693	10 396	16 070
Hatay	1 442 700	29 941	32 933		Batman	508 322	13 708	19 903
Isparta	406 932	16 198	18 751		Şırnak	440 892	9 328	13 145
Mersin	1 632 881	50 749	48 772		Bartın	185 004	6 493	6 369
İstanbul	13 345 637	401 245	276 416		Ardahan	106 078	3 666	6 188
İzmir	3 900 874	102 365	91 733		Iğdır	183 305	7 049	8 706
Kars	299 485	10 351	16 423		Yalova	202 982	10 140	8 441
Kastamonu	356 689	15 668	15 374		Karabük	217 929	9 854	8 792
Kayseri	1 229 535	32 834	28 463		Kilis	121 721	4 057	6 328
Kırklareli	337 405	14 873	11 020		Osmaniye	474 487	13 781	17 005
Kırşehir	219 198	10 335	11 089		Düzce	337 028	11 376	9 556
Kocaeli	1 569 197	56 350	46 631					

Kaynak: TÜİK, Nüfus ve Konut Araştırması, 2011, ss.43-46.

2.4.2. Türkiye'de Evden Eve Eşya Taşıma Sektörünün Büyüklüğü

Türkiye'de evden eve eşya taşıma sektörünün büyüklüğünün ne olduğu konusunda literatürde ya da herhangi bir kaynakta elde edilmiş bir bulgu mevcut değildir. Bunun en önemli sebebi de evden eve eşya taşıma sektörün de kayıt dışı faaliyetlerin yoğun olmasıdır.

Türkiye'de evden eve eşya taşıma sektörünün büyüklüğünün tespit edilmesinde konusunda şehirlerarası ve şehir içi göç sayıları doğrudan ilişkilidir.

2011 yılı TÜİK Nüfus ve Konut Araştırması raporuna göre tüm Türkiye genelinde büyükşehir ilçe merkezleri, il merkezleri, ilçe merkezleri, beldeler/köyler ve yurtdışından yine bu yerleşim yerleri arasında göç eden nüfus bilgilerine ait veriler Tablo 12'de sunulmuştur. Bu verilere göre 2011 yılında 3.200.000 kişi ikamet ettiği evden ayrılarak başka bir eve taşınmıştır.

Tablo 12: Bir Yıl Önceki Yerleşim Yerinin Niteliği ve Araştırmanın Yapıldığı Yerleşim Yerinin Niteliğine Göre Göç Eden Nüfus, 2010 - 2011

Bir Yıl Önceki Yerleşim Yerinin Niteliği	Toplam	Araştırmanın Yapıldığı Yerleşim Yerinin Niteliği			
		Büyükşehir İlçe Merkezi	İl Merkezi	İlçe Merkezi	Belde veya Köy
Toplam	**3.200.000**	**1.223.000**	**598.000**	**739.000**	**639.000**
Büyükşehir İlçe Merkezi	874.000	319.000	170.000	207.000	178.000
İl Merkezi	528.000	214.000	86.000	111.000	117.000
İlçe Merkezi	870.000	354.000	169.000	182.000	165.000
Belde veya Köy	827.000	280.000	159.000	225.000	164.000
Yurt Dışından Gelen Göç	10.000	56.000	14.000	15.000	15.000

Kaynak: TÜİK, Nüfus ve Konut Araştırması 2011, s.50.

Tablo 13'te görüldüğü üzere 2011 yılının aile birey sayısı ortalaması olan 3,8 kişi ile göç eden kişi sayısının oranlanması durumunda 842.000 ailenin taşınmış olabileceği konusunda bir rakam ortaya konulabilir.

Tablo 13: Türkiye'de Hane Sayısına Göre Hane Halkı Büyüklüğü(2011)

Hane sayısı	Ortalama Hane Halkı Büyüklüğü	Hane Halkı Büyüklüğü				
		1	2	3	4	5+
19.481.678	**3,8**	**2.291.275**	**3.581.801**	**3.848.178**	**4.369.591**	**5.390.833**

Kaynak: TÜİK, Nüfus ve Konut Araştırması 2011, s.36.

2.5. EVDEN EVE EŞYA TAŞIMA HİZMET SÜRECİ

Evden eve eşya taşıma süreci Şekil 11'de görüldüğü üzere genel olarak üç evrede incelenebilir. Bunlar taşıma öncesi süreç, taşıma işlem süreci ve taşıma sonrası süreç olan teslimat sürecidir.

Şekil 11: E-E/ET Hizmeti Süreç Tablosu



2.5.1. Taşıma Öncesi Süreç

İnsanlar tayin/atama, eğitim, iş aramak, evlenme/boşanma gibi nedenlerle ev eşyalarını taşıma kararı almak zorunda kalabilirler. Taşınma kararının alınması çoğunlukla zorunlu nedenlere bağlı olsa da bazı taşımalarda insanların daha iyi bir evde oturmak istemesi, yeni bir ev satın alınması gibi daha farklı bir takım nedenlerden kaynaklı da olabilir. İşte bu noktada kişi istekli ya da zorunlu olarak evini taşıma kararı almaktadır.

Taşınma kararı alan kişiler genellikle ikamet ettikleri çevrede bulunan işletmeler, internet üzerinde tanıtım yapan işletmeler ve daha önce ev eşyası taşıtan yakın çevredeki insanların tecrübelerine dayanarak tavsiye edilen işletmeler ile görüşmeler yapmaktadırlar. Arkadaş tecrübesine dayanılarak işletme seçmenin olumlu yönleri olduğu gibi algılama farklılıklarından kaynaklanan aldatıcı durumlara da neden olabilir.

Evden eve eşya taşıma hizmetinin daha iyi seviyede alınabilmesi için evden eve eşya taşıma işletmeleri ile hizmet talep eden kişiler arasında yapılan görüşmelerde bazı hususlara dikkat edilmesi gerekmektedir.

a. Eşya taşıma hizmeti alacak kişi ve işletmeden oluşan iki tarafın haklarının ve sorumluluklarının neler olduğu açık ve net ortaya konulmalıdır.
b. Eşyalarda oluşabilecek hasarlarda taşıyıcının sorumluluğu hakkında bilgi edinilmelidir.
c. İhtilaflar ve sorunlar konusunda taşıyıcının çözüm önerileri öğrenilmelidir.
d. Eşya taşıma yetki belgesinin geçerliliği kontrol edilmelidir.[164]

Evden eve eşya taşıma hizmeti veren işletmelerin çoğu sigortalı taşıma yaptığını ifade etmektedir. Ancak evden eve nakliyat sigortası isimli bir sigorta poliçesi yoktur. Sigortalı evden eve nakliyat kavramı daha çok müşteriyi ikna etmek için kullanılan bir satış şeklidir. Evden eve eşya taşımada kullanılabilecek iki tip sigorta bulunmaktadır. Bunlar Mali Mesuliyet Sigortası ve Emtia Nakliyat Sigortasıdır.

a. Mali Mesuliyet Sigortası nakliyatçıyı koruyan bir sigorta poliçesidir. Nakliyatçının taşıdığı mala üçüncü şahıslardan gelebilecek zararlara karşı koruma sağlamaktadır. Bu zararlar yangın, kaza, gemi batması-karaya oturması vb. nedenlerle oluşabilir. Evden eve nakliyat penceresinden baktığımızda Mali Mesuliyet Sigortası nakliyatçıyı ve dolaylı olarak evden eve taşınan kişiyi, taşınma esnasında üçüncü şahıslardan gelebilecek trafik kazası başta olmak üzere oluşacak zararlara karşı koruma sağlar. Bu poliçe nakliyatçının adına düzenlenmekte olup tazminat hakkı doğarsa tazminat nakliyatçıya ödenir. Mal sahibinin nakliyatçıdan tazminat talep etmesi için Evden Eve Nakliyat Sözleşmesi yapmış olması gerekmektedir.
b. Emtia Nakliyat Sigortası ise evden eve nakliyat sırasında özellikle trafik kazası vb. nedenlerle ev eşyamıza gelebilecek zararlara karşı koruma sağlamaktadır. Bu sigorta poliçesi de taşıyıcıdan kaynaklanan kırılma ve çizilmelere karşı koruma sağlamaz. Bununu nedeni ise taşınan eşyaların kullanılmış eşyalar olması nedeniyle sigortacının taşınma öncesi eşyaların her birinin durumunu sigorta eksperleri vasıtasıyla görerek tespit ettirmesi

[164] Federal Motor Carrier Safety Administration (FMCSA), "Moving Checklist", http://www.fmcsa .dot.gov/sites/fmcsa.dot.gov/files/docs/FMCSA_checklist. pdf, (08.06.2015), s.1.

kayıt altına alması gerekmesidir. Ancak bu sayede taşınma sırasında oluşan zarar tespit edilebilir.[165] Emtia Nakliyat Sigortasının 3 teminat tipinden biri olan "Tam Ziya" ise en dar ve sınırlı teminat olup evden eve nakliyatta en çok tercih edilen ve nakliyat işletmelerinin sigortalı nakliyat olarak adlandırdıkları nakliyat sigortası bu kapsama girmektedir. Taşınan eşyaların, taşıyan araç ile birlikte tamamen ziyan olması halini temin eder. Hiçbir kısmi hasarı temin etmez.[166]

Taşımalarda eğer Evden Eve Eşya Taşıma Sözleşmesi yapılmamış ise mutlaka Emtia Nakliyat Sigortası yapılmalıdır. Elbette ki bir kaza anında eşyalarda meydana gelen hasarın karşılanmasında taşıma sözleşmesi büyük bir öneme sahiptir ancak yaşanan kaza nedeniyle işletmelerinin da büyük zarara uğraması gibi nedenlerle eşyaların hasarını karşılanamaması durumunda Emtia Nakliyat Sigortası çok önemli bir değere sahip olacaktır.

Görüleceği üzere Mali Mesuliyet Sigortası ve Emtia Nakliyat Sigortası taşınma esnasında eşyaların düşürülmesi, çizilmesi, çarpma nedeniyle kırılma gibi taşıyıcının hata ve kusurundan kaynaklanan hasarları karşılamamaktadır. Eşyalarda taşıyıcının hata ve kusurundan kaynaklanan zararlara karşı en etkili koruma sağlayan hukuki zemin **Evden Eve Eşya Taşıma Sözleşmesidir.**

Evden eve eşya taşıma hizmetinin maliyet açısından değerlendirilmesi için sağlanacak hizmete ilişkin en az üç taşıyıcıdan bilgi ve fiyat teklifi alınması gerekir. Farklı işletmelerden teklif alınarak işletmelerin sundukları hizmetteki farklılıkları, sunulan hizmet tekliflerine göre fiyatların mukayese edilmesi, aşırı düşük ve aşırı yüksek tekliflerin tespit edilerek samimi teklif yapmayan işletmelerin tespit edilmesi sağlanabilir.

Evden eve eşya taşıma işletmesi hakkında yakın arkadaş çevresinden ve internetten bilgi alınması da mutlaka yapılması gereken bir araştırma faaliyetidir. Özellikle bulunulan çevrede çok sayıda taşıma yapmış işletmelerin o çevrede bulunan kişiler tarafından tanınmaları ve bilinmeleri nedeniyle eşya taşıma

[165] Enakliyat, "Evden Eve Nakliyat Sigortası", http://www.enakliyat.com.tr/makale/evden-eve-nakliyat-sigortasi, (08.06.2015).
[166] Enakliyat, "Nakliyat Sigortaları", 24.02.2012, http://blog.enakliyat.com.tr/2012/02/sigortal-evden-eve-nakliyat.html#.VXS yTc_tmko, (08.06.2015).

hizmetlerinden işletme bazında edinilen deneyimler arkadaş çevresi tarafından aktarılabilir.

Ayrıca evden eve eşya taşıma hizmetinde eşyaların ne zaman ve nasıl taşınacağı konusunda da taşıyıcı ile hizmet alan arasında bir mutabakata varılması gerekmektedir. Eşyaların ne zaman ve nasıl taşınacağına ilişkin kararların tam olarak ortaya konulmaması taşıtan ve taşıyan açısından istenmeyen durumların ortaya çıkmasına neden olabilir.

2.5.2. Taşıma Süreci

Taşınacak kişinin evden eve eşya taşıma işletmesi ile taşıma hizmeti için anlaşmaya varmasının ardından hizmet akdi yapılmış olur. Taşıma işleminin başlayabilmesi için taraflar arasında imzalanan taşıma sözleşmesinde belirtilen gün ve saatte taşıtanın ve taşıyıcının taşımanın yapılacağı ev veya büroda hazır bulunması gerekir.

Eşyalar taşınmaya başlanmadan önce mobilyaların demonte işlemlerinin yapılması ve tüm eşyaların taşıma esnasında zarar görmemesi için gerekli ambalajlama işlemlerinin yapılması gerekir.

Taşıma esnasında taşıyıcının sorularını cevaplamak ve taşıyıcıya yön vermek için taşıma noktasında daima hazır bulunmak ve taşıma hizmeti bitene kadar da evden ayrılmamak gerekir. Ayrıca eşyaların envanterine ve ortaya çıkan sorunların çözümüne yönelik taşıyıcıya destek verilmelidir.[167]

Ambalajlama işlemi tamamlanan eşyalar eşya nakli amacıyla özel olarak imal edilmiş asansör yardımıyla ya da eşya taşıma işini yapan personel tarafından aşağıya indirilerek kamyona yüklenmelidir. Araca yüklenen her kutu ve ev eşyası mutlaka envanter listesine kaydedilerek kayıt altına alınmalıdır.

Ambalajlama, kayıt ve sayım işlemleri tamamlanan eşyalar araç ile taşıma işleminin yapılacağı yeni eve doğru sevk edilir.

[167] Moving Checklist, s.1.

2.5.3. Teslimat Süreci

Taşıtan kişi eğer oturduğu evi boşaltmak durumunda ise ve yeni bir evde bulamamışsa eşyalar geçici bir süreliğine bir depoya konulabilir. Yeni taşınılacak eve ulaşan eşyalar yine asansör vasıtası ile ya da personelin iş gücü ile kamyondan boşaltılarak yeni eve çıkartılır. Eve çıkarılan eşyaların ambalajları açılarak monte işlemleri yapılır. Ayrıca eşyalar sayım listesindeki kayıtlar ile karşılaştırılarak eksiklik olup olmadığı kontrol edilir.

Evden eve eşya taşıma hizmetinde, hizmetin başından sonuna kadar istenmeyen bir durum ile karşılaşılmaması için aşağıda sunulan kontrol listesi hizmetin her aşamasında dikkatlice okunarak mutlaka uygulanmalıdır.

a. Herhangi bir soruya cevap vermek ve taşıyanları yönlendirmek için her zaman hazır bulunulmalıdır.
b. Mutlaka eşyalar boşaltıldıktan sonra taşıyıcıya ücret ödenmeli, işin başında peşinen ücret ödenmemelidir.
c. Kutuların açılması ve boşaltılması mutlaka denetlenmelidir.
d. Teslimata ilişkin herhangi bir belge imzalanmadan bütün kutuların açıldığı ve kayıp eşya olmadığından emin olunmalıdır.
e. Taşıyıcının daha sonra ulaşılabileceği adresi konusunda bilgi alınmalıdır.[168]

[168] Moving Checklist, s.1.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
ARAŞTIRMANIN AMACI, MODELİ, YÖNTEMİ VE DEĞİŞKENLERİN GELİŞTİRİLMESİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE HEDEFLERİ

Araştırmanın amacı; "Evden Eve Eşya Taşımacılığı Endüstrisinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi"ne yönelik olarak bir ölçek geliştirilmesidir.

Ayrıca araştırmanın hedefi de; evden eve eşya taşımacılığında verilen hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi amacıyla bir ölçek geliştirilmesini amaçlanmaktadır. Geliştirilen ölçek yardımıyla toplanan veriler kullanılarak evden eve eşya taşımacılığında verilen hizmete ait boyutları tespit etmektir. Ayrıca tespit edilen boyutların kendi aralarındaki ve profil değişkenleri ile arasındaki ilişkileri açıklamaktır. Araştırmanın hedefleri Tablo 14'te sunulduğu gibi ifade edilebilir.

Tablo 14: Araştırmanın Hedefleri

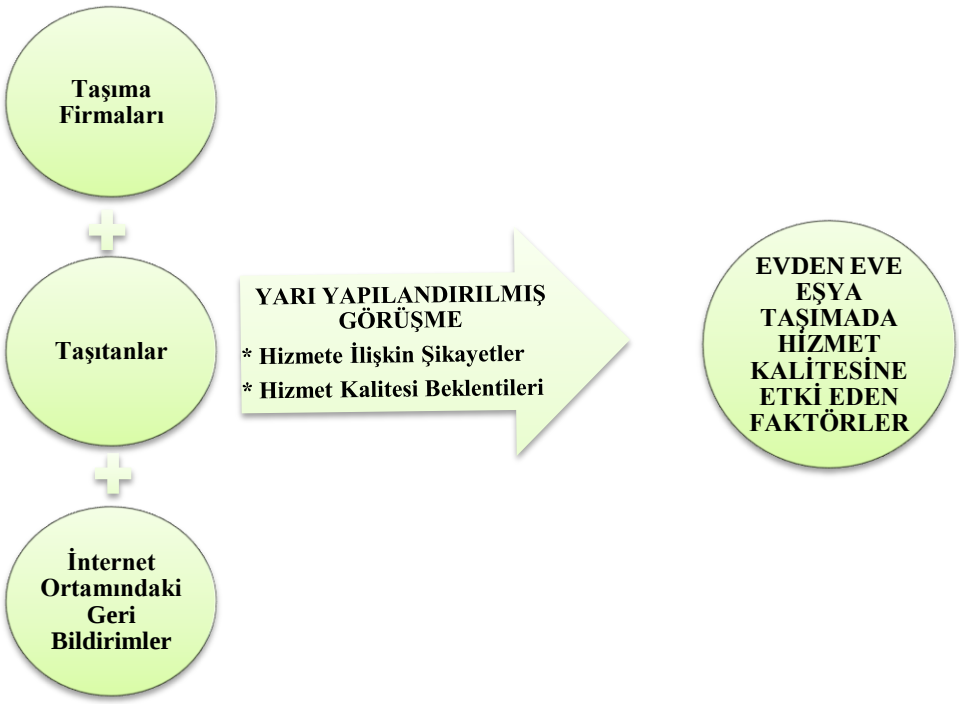
Araştırmanın Tipi	Araştırmanın Hedefi
Nitel Araştırma / Değişken Tespiti	Evden eve eşya taşımacılığında taşıtma işleminden memnuniyet değişkenlerinin tespiti ve geliştirilmesi
	Evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi beklentilerine ilişkin değişkenlerin tespiti ve geliştirilmesi
	Evden eve eşya taşımacılığında oluşan şikâyetlere ilişkin değişkenlerin tespiti ve geliştirilmesi
Nicel Araştırma / Önem Sırası Tespiti	Çalışmaya katılan kişilerin profil bilgilerinin tespiti
	Evden eve eşya taşımacılığında taşıtma işleminden memnuniyet değişkenlerinin önem sırasının tespiti
	Evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi beklentilerine ilişkin değişkenlerin önem sırasının tespiti
	Evden eve eşya taşımacılığında oluşan şikâyetlere ilişkin değişkenlerin önem sırasının tespiti
Nicel Araştırma / Hipotez Üreterek Analiz Yapmak	E-E/ET hizmetinden memnuniyet değişkenleri ile çalışmaya katılan kişilerin profil değişkenleri ve genel taşıma bulguları (HA1)
	E-E/ET hizmet kalitesi beklentilerine ilişkin değişkenler ile çalışmaya katılan kişilerin profil değişkenleri ve genel taşıma bulguları (HA2)
	E-E/ET hizmetinde oluşan şikâyetlere ilişkin değişkenler ile çalışmaya katılan kişilerin profil değişkenleri ve genel taşıma bulguları (HA3)

3.2. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Araştırmanın ilk bölümünde, evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi değişkenlerinin tespit edilmesine yönelik olarak bir çalışma yapılmıştır. Bununla ilgili araştırma modeli Şekil 12'de gösterilmiştir. Çalışmada öncelikle, evden eve

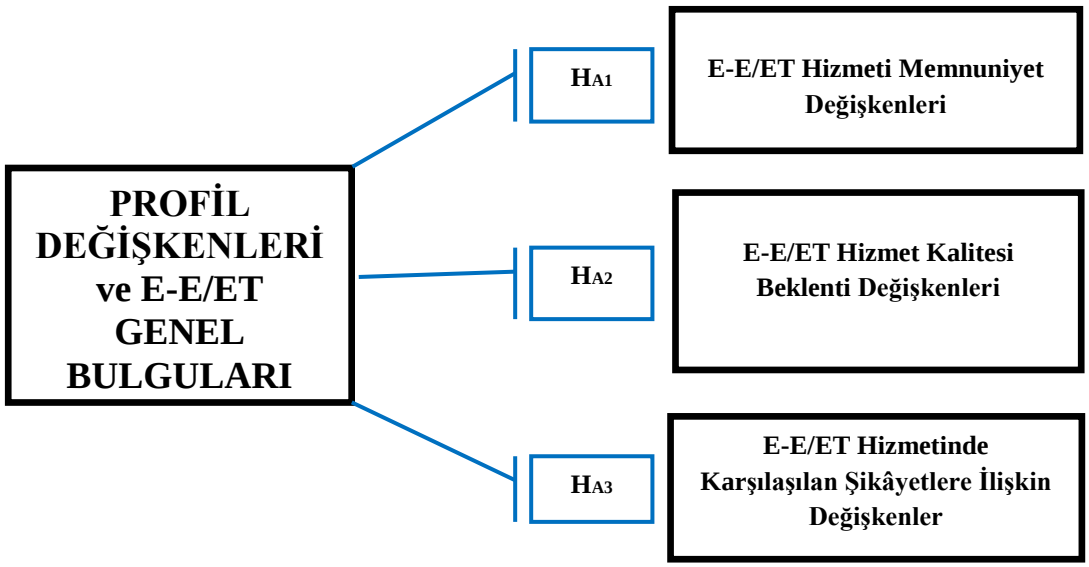
eşya taşımacılığı hizmeti kapsamında taşıma işletmeleri tarafından verilen hizmetleri tespit etmek amacıyla yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Akabinde yine yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile evden eve taşıma hizmeti alan kişilerle görüşme yapılmıştır. Ayrıca evden eve taşıma hizmeti ile ilgili olarak internet ortamında yayımlanan şikâyetler incelenmiştir.

Şekil 12: E-E/ET Hizmet Kalitesi Değişkenlerinin Tespiti Nitel Araştırma Modeli



Araştırmanın ikinci bölümünde, araştırmanın birinci bölümünden elde edilen evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi değişkenleri nicel araştırma yöntemlerinden saha çalışması ve veri toplama aracı olarak bir anket formu kullanılarak evden eve taşıma hizmeti alan kişilere uygulanmıştır. Bu bölümle ilgili araştırma modeli Şekil 13'te verilmiştir. Bu nicel araştırma modelinde evden eve taşıma hizmetini alan kişilere ait profil bilgileri bağımsız değişken olarak kabul edilmiştir. Evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi değişkenleri ise bağımlı değişkenlerdir.

Şekil 13: E-E/ET Hizmet Kalitesi Değişkenlerinin Analizine Yönelik Nicel Araştırma Modeli



3.3. ARAŞTIRMA SÜRECİ

Araştırmada hizmet, kalite, hizmet kalitesi, lojistik hizmet kalitesi, evden eve eşya taşıma ile ilgili kavramlar, evden eve eşya taşıma ile ilgili yasal düzenlemeler, evden eve eşya taşıma sektörü ve evden eve eşya taşıma hizmet süreci konularında literatür tarama çalışmaları yapılmış ve konu derinlemesine incelenmiştir. Literatür taramasına 24 Ekim 2013 tarihinde başlanmıştır. Dokuz Eylül Üniversitesi kütüphanesinden incelenen konulara yönelik kitaplar değişik zamanlarda alınarak okunmuştur. Yüksek Öğrenim Kurumunun internet sayfasına üye olunarak özellikle hizmet, kalite ve hizmet kalitesi konularında yüksek lisans ve doktora tezlerinden faydalanılmıştır. Dokuz Eylül Üniversitesi Kütüphanesinin elektronik veri tabanları kullanılarak araştırma konusu ile ilgili makalelere ulaşılmıştır. Kütüphane envanterinde bulunmayan oniki adet kitap ilgili yayınevlerinden temin edilmiştir. Temin edilen literatürden edinilen bilgiler belirsiz periyotlarda tez danışmanına arz edilmiştir. Tez danışmanının yönlendirmesi doğrultusunda literatür çalışması kesintisiz olarak sürdürülmüştür.

İkinci aşamada yapılan çalışma kapsamında İzmir, Ankara ve Eskişehir illerinde gerçekleştirilen evden eve taşıma hizmetlerindeki hizmet kalitesinin

ölçülmesi amaçlanmıştır. Çalışmada öncelikle, evden eve eşya taşımacılığı hizmeti kapsamında taşıma işletmeleri tarafından verilen hizmetleri tespit etmek amacıyla yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Akabinde yine yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile evden eve taşıma hizmeti alan kişilerle görüşme yapılmıştır. Ayrıca evden eve taşıma hizmeti ile ilgili olarak internet ortamında yayımlanan şikâyetler incelenmiştir. Bu nitel araştırmaların verileri içerik analizi tekniği kullanılarak analiz edilmiş ve değişkenler geliştirilmiştir. Geliştirilen bu değişkenler ile literatüdeki diğer tespit edilmiş olan değişkenler bir araya getirilerek bir anket formu oluşturulmuştur. Bu anket formu ilk etapta evden eve taşıma hizmeti almış bir kısım kişiye uygulanmış ayrıca akademisyenlere inceletilmiştir. Sonuç olarak kişilerin yaşı, cinsiyeti, görevi, çalıştığı kurum, kaç yıldır çalıştığı, eğitim durumu değişkenleri ile evden eve eşya taşımacılığına ait boyutlar karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir.

3.4. VERİ TOPLAMA YÖNTEMLERİ

Araştırmada öncelikli olarak nitel araştırma yöntemi ve akabinde nicel araştırma yöntemi kullanılmak suretiyle çalışma yürütülmüştür. Aşağıdaki başlıklarda veri toplamak amacıyla yapılan çalışmalar ayrıntılı bir şekilde anlatılmıştır.

3.4.1. Nitel Araştırma Süreci

Evden eve eşya taşıma hizmetinde kalite beklentileri değişkenlerinin tespit edilmesi amacıyla araştırmanın ilk aşamasında veri toplama çalışması yapılmıştır. Veri toplama çalışması kapsamında Türkiye'de evden eve eşya taşıma hizmetinin yasal dayanağı olan Karayolu Taşıma Yönetmeliği, 4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanunu ve 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu incelenmiştir. Akabinde evden eve eşya taşıma hizmeti ile ilgili olarak literatür taranmıştır. Ancak literatür taraması aşaması, konu ile ilgili sınırlı sayıda makale dışında fazla bir kaynağa ulaşılamaması nedeniyle geniş bir çerçevede icra edilememiştir.

Nitel araştırma sürecinin bu bölümünde evden eve eşya taşıma sektörü içerisinde yapılacak araştırmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinin

kullanılmasına karar verilmiştir. Bu kapsamda görüşmede kullanılmak üzere görüşme formu hazırlanmıştır(Bkz. Ek 1 ve Ek 2). Formun birinci bölümünde taşıtan ve taşıyan kişilerin profil bilgilerinin tespit edilmesine yönelik sorular ve formun ikinci bölümünde ise evden eve taşıma işleminde önemli olan kriterler ile taşıma işlemi sırasında en çok memnun eden ve en çok üzen değişkenlerin neler olduğunun tespit edilmesine yönelik olarak üç soru hazırlanmıştır.

Hazırlanan görüşme formu, İzmir ilinde evden eve eşya taşımacılığı sektöründe faaliyet gösteren 78 işletmeden 35'inin üyesi olan bir Ev Taşımacıları ve Nakliyecileri Derneğinin başkanı ile 12 Nisan 2014 tarihinde yapılan yarı yapılandırılmış görüşmede kullanılmıştır. Öncelikle dernek başkanından, evden eve taşıma sektörü hakkında yasal mevzuat, faaliyet gösteren işletme sayısı, sektörde yaşanan sıkıntılar hakkında bilgi alınmıştır. Sonrasında dernek başkanından, taşıma işletmelerinin sunduğu evden eve taşıma hizmetine ilişkin olarak örneği Ek 1'de sunulan yarı yapılandırılmış görüşme formunda bulunan "Evden eve taşıma işlemi sırasında sizin için önemli olan kriterler nelerdir?", "Taşıma işlemi sırasında sizi en çok memnun edenler nelerdir?" ve "Taşıma işlemi sırasında sizi en çok üzenler nelerdir?" sorularına cevap vermesi istenmiştir. Dernek başkanı tarafından yapılan değerlendirmeler görüşme formuna kaydedilmiştir.

Dernek başkanı ile yapılan görüşme sonrasında evden eve eşya taşımacılığı yapan iki işletme ile irtibata geçilerek görüşme için randevu alınmıştır. 15-16 Nisan 2014 tarihlerinde iki evden eve eşya taşıma işletme yöneticisi ile gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmede de Ek 1'de sunulan görüşme formu kullanılarak işletme sahiplerinden evden eve eşya taşıma hizmetine ilişkin olarak üç başlık altında değerlendirme yapmaları istenmiştir.

Dernek başkanı ve iki taşıma işletme yöneticisi ile yapılan görüşmelerden elde edilen veriler görüşmelerin hemen ardından gözden geçirilmiş ve gerekli düzenlemeler yapılarak daha anlamlı bir hal almaları sağlanmıştır. Bu çalışma ile evden eve eşya taşıma işletme sahipleri için önemli olan değişkenler belirlenmiştir.

İşletmeler ile yapılan görüşmeler sonrasında evden eve eşya taşıma hizmeti alan 17 kişi ile 19 Nisan-06 Mayıs 2014 tarihleri arasında yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Yapılan görüşmelerde; Ek 2'de sunulan görüşme formunda

belirtilen sorular evden eve eşya taşıma hizmeti alan kişilere de yöneltilmiş ve cevaplamaları istenmiştir. Verilen cevaplar görüşme formuna kaydedilmiştir.

Yarı yapılandırılmış görüşmede görüşmeci en iyi olduğunu düşündüğü şekli ile kendisi bir görüşme yolu çizer ancak, cevaplayıcının ilgi ve bilgisine dayanılarak konunun değişik boyutlarını da irdeler.[169] Bu nedenle yapılan görüşmelerde özellikle taşıma işletmesi yetkililerinden taşıma işlemlerinin hukuki boyutu, taşıma işleminin nasıl yapıldığı, sektördeki sorunlar vb. konular hakkında da ilave bilgiler alınmıştır.

Ayrıca çalışmanın içerisine Avrupa ve ABD'deki E-E/ET hizmet sektörününde dâhil edilmesi için American Moving and Storage Assocation(AMSA), European Commission/Transport, International Road Transport Union(IRU), The Federation of European Movers Associations(FEDEMAC), The International Association of Movers (IAM) kuruluşları ile elektronik posta vasıtası ile irtibata geçilmiş olup Avrupa ve ABD'deki E-E/ET hizmetine ilişkin bilgi talebinde bulunulmuştur. Ancak konu ile ilgili olarak fazla bir sonuç elde edilememiştir.

Nitel araştırma sürecinin önemli bir basamağını da evden eve eşya taşıma endüstrisine yönelik olarak internet ortamındaki geri bildirimler oluşturmuştur. Bu kapsamda evden eve eşya taşıma hizmeti ile ilgili olarak internet ortamında kayıtlı bulunan şikâyetler incelenerek içerik analizine tabi tutulmuştur. İnternet ortamındaki geri bildirimlerin sayısının fazlalığı dikkate alındığında yapılan içerik analizi ile elde edilen değişkenler çalışmaya olumlu katkı sağlamıştır.

3.4.2. Nicel Araştırma Süreci

Yarı yapılandırılmış görüşmeden ve internet ortamındaki geri bildirimlerden elde edilen evden eve eşya taşıma hizmet kalitesi değişkenlerinin ve şikâyet değişkenlerinin; gerekli düzenlemeler yapılarak anket formuna yansıtılma süreci, kullanılan ölçek çeşidinin ne olduğu, değişkenlerin nerelerden elde edildiğine ilişkin bilgi verildikten sonra veri toplama aracı olarak kullanılan anket formundaki değişkenlerin ve değişken gruplarının nasıl bir süreç içerisinde oluşturulduğu kısaca anlatılmaya çalışılacaktır.

[169] Remzi ALTUNIŞIK ve diğerleri, **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**, Sakarya Yayıncılık, 6.Baskı, Sakarya, 2010, s.92.

3.4.2.1. E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenlerinin Belirlenmesi

Bir dernek yöneticisi, iki taşıyıcı işletmesi yöneticisi ve onyedi taşıtan kişi ile yapılan görüşmeler sonucunda; hazırlanmış olan görüşme formunda yer alan "Evden eve taşıma işlemi sırasında sizin için önemli olan kriterler nelerdir?" ve "Taşıma işlemi sırasında sizi en çok memnun edenler nelerdir?" sorularına verilen cevapların büyük benzerlik gösterdiği görülmüştür. Yani evden eve eşya taşımada bir kişi için önemli olan kriter aynı zamanda o kişinin memnun olacağı kriteri ifade etmektedir.

Bu nedenle görüşme formlarına verilen cevaplar daha sonra tasnif edildiğinde; "Evden eve taşıma işlemi sırasında sizin için önemli olan kriterler nelerdir?" sorusuna 34, "Taşıma işlemi sırasında sizi en çok memnun edenler nelerdir?" sorusuna 22 ve "Taşıma işlemi sırasında sizi en çok üzenler nelerdir?" sorusuna 16 farklı değişik cevap verildiği görülmüştür.

Yapılan çalışmada verilen cevaplar incelendiğinde "Evden eve taşıma işlemi sırasında sizin için önemli olan kriterler nelerdir?" sorusu ile "Taşıma işlemi sırasında sizi en çok memnun edenler nelerdir?" sorusuna verilen cevapların bir kısmının birbiri ile kesiştiği ve aynı sonucu ifade ettiği gözlemlenmiş olup burada ifade edilen değişkenlerden aynı anlama gelenler birleştirilmiştir.

Literatür çalışması ve yarı yapılandırılmış görüşme olmak üzere değişken tespitine yönelik olarak yapılan çalışmalar sonucunda;

a. Yarı yapılandırılmış görüşmeler ve internet geri bildirimlerinden oluşan 22 adet değişken referans alınarak, literatürdeki Thomas[170], Bardi[171], Morash[172], Kennedy[173] ile Çetin ve Cerit[174]'in yapmış oldukları çalışmalarda bu 22 değişken dışında kalan 5 adet değişken de eklenerek toplam **27 adet değişken E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkeni** geliştirilmiştir.

b. Yarı yapılandırılmış görüşme kapsamında "Taşıma işlemi sırasında sizi en çok üzenler nelerdir?" sorusuna verilen cevaplardan 16 değişken elde edilmiştir. Ayrıca internet üzerinden www.sikayetvar.com isimli sitesine evden eve taşımacılık konusunda iletilen 854 adet şikâyet içerik analizi yöntemine tabi tutularak

[170] Thomas, s.44.
[171] Bardi, s.27.
[172] Morash, Policy, s.545.
[173] Kennedy, s.111.
[174] Çetin ve Cerit, ss.22-23.

32 farklı değişken tespit edilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşmelerden ve internet geri bildirimlerinden elde edilen değişkenler tekrar irdelenmiş ve **25 adet değişkenin E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkeni** olarak sınıflandırılmasının ve tüm bu değişkenlerin veri toplama aracı oluşturma sürecinde tekrar değerlendirilmesinin uygun olacağı değerlendirilmiştir.

c. E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenleri ve E-E/ET Hizmeti Şikayet Değişkenlerinin oluşturulması sürecinde yapılan içerik analizinde; oluşan değişkenlerin ambalajlama, personel, taşıma zararı, fiyat vb. hizmet grupları çevresinde toplandığı görülmüştür. İçerik analizi ile oluşturulan bu hizmet grupları dikkate alınarak **6 adet E-E/ET Hizmeti Genel Memnuniyet Değişkeni** geliştirilmiştir.

3.4.2.2. Veri Toplama Aracı Oluşturma Süreci

Evden eve eşya taşımacılığındaki hizmet kalitesi beklentileri değişkenlerinin oluşturulması ve veri toplama aracı olan anket formumunun geliştirilme sürecini veri toplama aracı oluşturma süreci olarak adlandırabiliriz. Bu süreç oldukça zorlu ve öğretici olmasından kaynaklı akıcı bir çalışma olmuştur. Bu süreç altı aşamada icra edilmiş olup aşağıda ayrıntılarıyla incelenmiştir.

Birinci aşama; 19 Nisan 2014 tarihinde başlanan değişken oluşturma süreci 18 Mayıs 2014 tarihinde tamamlanmıştır. Çalışma sonucunda 27 adet değişken E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkeni ve 25 adet değişkenin ise E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkeni olarak tespit edilmiştir. Tespit edilen bu değişiklikler mevcut hali ile ilk anket formu taslağının içerisine konulmuştur. Ayrıca anket formunun birinci kısmında anketi dolduracak kişilerin profil bilgileri yazacağı 7 değişkenli ölçek konulmuştur.

İkinci aşama; Hazırlanan ikinci anket formu taslağında ise profil bilgileri kısmındaki değişken sayısı evden eve taşıma ile ilgili soruların da eklenmesi ile 10 değişkenli bir yapıya dönüştürülmüştür. Ayrıca 6 değişkenden oluşan genel memnuniyet değişkenlerinin cümle yapılarında düzeltici değişiklikler yapılmıştır.

Üçüncü aşama; Tez danışmanı ile anket formu taslağı üzerinde yapılan düzenlemeler ile E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkeni sayısı 30'a ve E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkeni sayısı ise 29'a çıkartılmıştır. Değişken sayısı tekrar düzenlenen

üçüncü anket formu taslağı Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesinden hizmet ve lojistik alanında deneyimli 6 akademisyenin görüş ve önerilerine sunulmuştur. Ayrıca E-E/ET hizmetinde hizmet kalitesi belirleyicilerinin tespitine yönelik daha önceki tarihlerde yapılmış çalışmayı yürüten 2 akademisyenin de görüşleri konuya hâkimiyetleri dikkate alınarak öncelikli olarak alınmıştır.

Dördüncü aşama; Akademisyenlerden gelen görüş ve öneriler doğrultusunda profil bilgileri kısmına 1 değişken ilave edilmiş ve 2 değişkenin cümle yapısında değişiklik yapılmış, E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkeni sayısı 1 değişken eklenerek 31 değişkene çıkartılmış ve 4 değişkenin cümle yapısında değişiklik yapılmış, E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkeni sayısı ise 1 değişken eklenerek 30'a çıkarılmış ve 2 değişkenin cümle yapısında değişiklik yapılmıştır. Yapılan bu değişiklikler ile dördüncü anket formu taslağı hazırlanmıştır.

Beşinci aşama; Oluşturulan dördüncü anket formu taslağı evden eve eşya taşıma hizmeti alan 30 katılımcıya uygulanmıştır. Uygulanan ankete verilen yanıtların SPSS 20 (Statistical Package for the Social Sciences 20) Programı ile yapılan değerlendirmeleri sonucunda değişkenlere ait güvenilirlik katsayıları (Cronbach Alfa katsayıları, Guttman Split ve Spearman-Brown) Tablo 15'da gösterilmiştir.

Tablo 15: E-E/ET Hizmet Kalitesi Değişkenlerine Ait Güvenirlik Analizi Sonuçları (Dördüncü Anket Formu Taslağı)

Değişken Grupları	Değişken Adedi	Cronbach Alfa	Guttman Split	Spearman-Brown
Evden Eve Eşya Taşıtma Hizmetinden Memnuniyet Derecesi Değişkenleri	6	0,929	0,955	0,955
Evden Eve Eşya Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Beklentilerinin Önem Derecesi Değişkenleri	31	0,947	0,834	0,836
Evden Eve Eşya Taşıtma Sırasında Karşılaşılan Şikâyet Değişkenleri	30	0,967	0,918	0,923

Altıncı aşama; Ayrıca anket formunun ayırt edicilik madde endeksleri de analiz edilmiştir. Üç değişken grubu içerisinde sadece E-E/ET Hizmeti Kalite Değişken grubunun onbirinci değişkeninin korelasyon değeri 0,171 ile düşük

çıkmıştır. Diğer bütün değişkenlere ait korelasyon sayılarının tamamı 0,20'nin üzerinde olduğu görülmüştür. Korelasyon değeri düşük çıkan değişken için anket formu üzerinde gerekli düzeltici çalışma yapılmıştır. Korelasyon değeri düşük çıkan değişkende yapılan iyileştirmenin ardından anket formunda tekrar çalışma yapılarak E-E/ET Hizmeti Memnuniyet Değişken grubunda iki, E-E/ET Hizmeti Kalite Değişken grubunda beş ve E-E/ET Hizmeti Şikayet Değişken grubunda dört adet değişkende anlamı kuvvetlendirici değişlikler yapılmıştır.

Yukarıda ifade edilen süreçler 02 Haziran 2014 tarihinde tamamlanarak veri toplama aracı olan anket formu uygulanmak için hazır hale getirilmiştir.

3.4.2.3. Veri Toplama Aracının Bölümleri

Çalışmada kullanılan anket formunun oluşturulma sürecinde yarı yapılandırılmış görüşmeden elde edilen sonuçlar gibi literatür taramasından elde edilen sonuçlarda çalışmada çok önemli bir yere sahiptir. Yarı yapılandırılmış görüşmeden elde edilen değişkenler literatür çalışması ile elde edilmiş olan evden eve eşya taşıma hizmet kalitesi beklentilerine ait değişkenler karşılaştırılmıştır. Yapılan karşılaştırma sonucunda görüşme sonucundan elde edilen değişkenler birleştirilmiş, bazı değişkenler iptal edilmiş ve bazı değişkenler ise değiştirilmek veya birleştirilmek suretiyle anket formuna eklenmiştir. Bazı değişkenler ise değişikliğe uğrayarak uygun bir şekle sokulmuştur. Tüm değişkenlerin anlaşılabilirliğinin arttırılabilmesi amacıyla yoğun bir çalışma yapılmıştır.

.

3.4.2.3.1. Profil Değişkenleri Bölümü

Profil değişkenleri bölümünde 6 değişken bulunmaktadır. Burada öğrenilmek istenen değişkenler sırasıyla evden eve eşya taşıma hizmeti alan kişinin yaşı, cinsiyeti, görevi, çalıştığı yer, kaç yıldır çalıştığı ve eğitim durumudur (Bkz. Ek 3).

Verilerin analizinde profil bilgilerinden eğitim değişkeni, eğitim grupları oluşturmak suretiyle de kullanılmıştır. Çalışmaya katılan kişiler eğitim durumlarına göre üç eğitim seviyesine ayrılmış olup; ilkokul, ortaokul, lise, meslek lisesi, meslek yüksek okulu (MYO) mezunu olanlar Ortaöğretim Eğitim Grubu (1'inci Seviye), yüksekokul ve fakülte mezunu olanlar Lisans Eğitim Grubu (2'nci Seviye) ve son

olarak yüksek lisans ve doktora mezunu olanlar Lisansüstü Eğitim Grubu (3'üncü Seviye) olarak gruplandırılmıştır.

3.4.2.3.2. Evden Eve Eşya Taşıma Hizmeti Genel Bulgular Bölümü

Bu bölümde 5 değişken bulunmaktadır. İlk değişken kişinin bir işletme aracılığıyla kaç defa evden eve eşya taşıttığını ölçmek amacıyla sorulmuştur. Diğer değişkenler ise en yakın taşıtma yapılan yıl bilgisi, evden eve taşıma işletmesine ulaşma şeklidir. Ayrıca son iki değişkenimizde taşınma esnasında taşıma şirketi veya çalışanlarından kaynaklanan eşya hasarlarının ve oluşan hasarların düzeylerinin ölçülmesi için hazırlanmıştır (Bkz. Ek 3).

3.4.2.3.3. Evden Eve Eşya Taşıma Hizmeti Genel Memnuniyet Bölümü

Bu bölümde geliştirilen 6 değişken 5-li Aralıklı Ölçek ile ölçeklendirilmiştir. Bu bölümde amacın evden eve eşya taşıma hizmeti alan kişilerin memnuniyet derecelerinin ölçülmesi olması nedeniyle kullanılan ölçek; 1-Hiç Memnun Değilim, 2-Memnun Değilim, 3-Kararsızım, 4-Memnunum, 5-Çok Memnunum şeklinde aralıklı ölçeklendirilmiştir (Bkz. Ek 3).

Evden eve taşıma hizmeti alan kişilere, evden eve taşıma hizmeti kapsamında; çalışanlar, paketleme, kullanılan araç ve gereçler, temizlik, fiyat-kalite ve hizmetin süresi konularında edindikleri memnuniyetleri ölçmek amacıyla sorular yöneltilmiştir. Literatür taraması, yarı yapılandırılmış görüşmeler ve internet ortamındaki geri bildirimler ve akademisyen görüşleri doğrultusunda elde edilen değişkenler **benzerlik yönünden gruplara ayrılarak 6 değişken** elde edilmiştir.

3.4.2.3.4. Evden Eve Eşya Taşıma Hizmet Kalitesi Beklentileri Bölümü

Bu bölümde evden eve eşya taşıma hizmetine ait beklentilerin önem derecesi ölçülmüştür. Toplam 31 adet değişken mevcut olup değişkenler 5-li Aralıklı Ölçek ile 1-Hiç Önemli Değil, 2-Önemli Değil, 3-Kararsızım, 4-Önemli, 5-Çok Önemli şeklindeki aralıklar ile ölçülmüştür (Bkz. Ek 3).

Çalışmada tespit edilen **31 değişken** özellikle yarı yapılandırılmış görüşmeler olmak üzere internet ortamındaki geri bildirimler, literatür taraması ve konu ile ilgili daha önce çalışma yapmış akademisyenler ile diğer akademisyenlerin katkıları ile oluşturulmuştur.

Yapılan tüm çalışmalar sonucunda elde edilen 31 değişken literatürde bulunan çalışmalardan Thomas[175]'ın çalışmasındaki değişkenlerden 3'ü, Bardi'nin[176] çalışmasındaki değişkenlerden 9'u, Morash'ın[177] çalışmasındaki değişkenlerden 2'si, Kennedy'nin[178] çalışmasındaki değişkenlerden 1'i, Çetin ve Cerit'in[179] çalışmasındaki değişkenlerden 20'si ile benzerlik gösterdiği gözlemlenmiştir.

3.4.2.3.5. Evden Eve Eşya Taşıma Hizmeti Şikâyetleri Bölümü

Evden eve eşya taşıma hizmetinde karşılaşılan şikâyetlerin sıklık derecesinin ölçüldüğü bu bölümde 5-li aralıklı ölçek kullanılmış olup; 1-Hiçbir Zaman, 2-Nadiren, 3-Bazen, 4-Çoğu kez, 5-Her Zaman şeklinde aralıklı ölçek kullanılmıştır. Toplamda **30 değişken** mevcuttur (Bkz. Ek 3).

Çalışmada tespit edilen **30 değişken** özellikle yarı yapılandırılmış görüşmeler ve internet ortamındaki geri bildirimler olmak üzere literatür taraması ve konu ile ilgili daha önce çalışma yapmış akademisyenler ile diğer akademisyenlerin katkıları ile oluşturulmuştur.

3.5. ANA KÜTLE VE ÖRNEKLEM

Evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi beklentilerinin nicel yöntemler ile araştırılması aşamasında ana kütlenin ve örneklemin kimlerden oluşması gerektiğinin iyi belirlenmesi gerekmektedir. Çünkü araştırma kapsamında anket sorularını cevaplayacak kişilerin, en az hayatları boyunca bir defa da olsa evden eve eşya taşıtma hizmetini almış olması gerekmektedir. Bu nedenle örneklemin öncelikle iş durumuna bağlı olarak tayin olan ve bu nedenle yerleşim yerini değiştirmek

[175] Thomas, s.44.
[176] Bardi, s.27.
[177] Morash, Policy, s.545.
[178] Kennedy, s.111.
[179] Çetin ve Cerit, ss.22-23.

zorunda olan öğretmen, polis, hemşire ve memur gibi meslek mensubu kişilere öncelik verilerek oluşturulması gerektiği değerlendirilmiştir.

Hair ve diğerleri[180]'ne göre örnek boyutunun büyüklüğünün en basit şekilde, faktör analizine giren değişken sayısının en az beş katı olması gerekmektedir. Bu nedenle çalışmada faktör analizine tutulacak değişken miktarının 67 olduğu göz önüne alındığında örneklem büyüklüğünün en az 335 olması gerekmektedir. Bu çerçevede; evden eve eşya taşıma hizmeti alan 347 kişiden elde edilen verilerin kabul edilebilir seviyede olduğu değerlendirilerek çalışma içine dâhil edilmesi göz önüne alındığında, faktör analizi yapılması için gerekli örneklem büyüklüğünün sağlandığı görülmektedir.

Araştırmanın ana kütlesini, Türkiye'de evden eve taşıma hizmeti alan kişiler oluşturmaktadır. Ancak Türkiye'de evden eve taşımacılık sayısı ile ilgili yapılmış resmi bir çalışma olmamasından dolayı ana kütle tespit edilememiştir. Örneklem çerçevesinin ana kütle olarak kabul edilmesi durumunda tüm Türkiye çapında çalışma yapılması gerekmektedir. Ancak bu durum zaman ve maliyet olarak uygun bulunmamıştır. Bu nedenle çalışmada **kolayda örneklem yöntemi** seçilmiştir.

Araştırma kapsamında anket çalışması İzmir ilinde 81 öğretmen, 54 polis memuru, 24 memur, 9 ev hanımı, Ankara ilinde 42 mühendis, 35 emekli, 18 hemşire, 14 memur, 7 avukat ve Eskişehir ilinde 21 hemşire, 42 memura uygulanmıştır. Araştırmaya, kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenen toplam 392 kişi katılmış ve 347 anket değerlendirmeye alınmıştır. 45 adet anket, hiç evden eve taşıtma yapmamış kişilerce doldurulması, anket formunun büyük bir kısmının eksik doldurulması veya anket yanıtlama hataları tespit edilmesi gibi nedenlerle iptal edilerek çalışmaya dâhil edilmemiştir

3.6. UYGULAMA

Hazırlanan anket formu 12 Haziran 2014- 04 Ağustos 2014 tarihleri arasında İzmir, Ankara ve Eskişehir illerinde 392 kişiye uygulanmıştır. Çalışmada İzmir ilinde 3 anketör, Ankara ilinde 3 anketör ve Eskişehir ilinde 2 anketör görev almıştır. Çalışma; İzmir Gaziemir İlçe Okulları, İzmir İl Emniyet Müdürlüğü, İzmir

[180] Jr. J. Hair, R.E.Anderson, R.L.Tatham ve W.C.Black, **Multivariate Data Analysis**, 5. Baskı, Prentice Hall, 1998'den aktaran Altunışık ve diğerleri, s.268.

Büyükşehir Belediyesi, İzmir Gaziemir Ziraat Bankası Şubesi, Ankara Maden Tetkik Arama Genel Müdürlüğü, Ankara Yüksek İhtisas Hastanesi, Eskişehir Tapu Kadastro Müdürlüğü ve Eskişehir Halk Sağlığı Müdürlüğü çalışanları ile bu üç ilde çeşitli meslek gruplarından emekli olmuş kişilere anket uygulaması şeklinde yapılmıştır.

3.7. ANALİZ

Toplanan verilerden yola çıkarak öncelikle evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi beklentilerine ve evden eve eşya taşımacılığında oluşan şikâyetlere ait değişkenlerin tercih edilme sıralamalarını yapabilmek amacıyla tanımlayıcı istatistik analizleri yapılmıştır. Daha sonra değişkenlerin belirli gruplar altında toplanarak anlamlı boyutlar oluşturup oluşturamayacağını belirlemek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin ve Barlett testleri yapılmıştır. Değişkenlerin uygunluğu tespit edildikten sonra değişkenler üzerinde faktör analizi yapılarak, evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi beklentilerine ve evden eve eşya taşımacılığında oluşan şikâyetlere ait boyutlar tespit edilmiştir.

Bireysel değişkenlerin evden eve eşya taşımacılığındaki hizmet kalitesi beklentilerinin incelenebilmesi amacıyla bağımsız iki grup arası farkların testi olan (independent samples t-test) T testleri gerçekleştirilmiştir. Bununla birlikte, araştırmada basit korelasyon testleri yapılarak değişkenler arasındaki ilişki düzeyini ya da miktarını ve yönünü açıklayan korelasyon katsayı değerleri tespit edilmiştir. Çalışmanın istatistiksel analizlerinde Statistical Package for Social Sciences (SPSS) kullanılmıştır.

3.8. HİPOTEZLER

Araştırmada test edilecek ana hipotezler ve bu hipotezlere ait alt hipotezler aşağıda sunulmuştur.

H_{A1}: E-E/ET hizmetinden memnuniyet değişkenleri ile çalışmaya katılan kişilerin profil değişkenleri ve genel taşıma bulgularına göre farklılıklar gösterir (H_1- H_5).

H_{A2}: E-E/ET hizmet kalitesi beklentilerine ilişkin değişkenler, çalışmaya katılan kişilerin profil değişkenleri ve genel taşıma bulgularına göre farklılıklar gösterir (H_6- H_{10}).

H_{A3}: E-E/ET hizmetinde oluşan şikâyetlere ilişkin değişkenler, çalışmaya katılan kişilerin profil değişkenleri ve genel taşıma bulgularına göre farklılıklar gösterir (H_{11}- H_{15}).

Oluşturulan her bir ana hipoteze bağlı olarak geliştirilen alt hipotezler aşağıda sıralanmıştır.

H_{A1} ana hipotezinin alt hipotezleri **H_1- H_5**;

H_1: E-E/ET hizmeti alınma sayısı ile E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_2: E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkeklerin, E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı farklar vardır.

H_3: E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı farlılıklar göstermektedir.

H_4: E-E/ET hizmetinin alınma tarihi ile E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_5: E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişilerin, E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı farklar vardır.

H_{A2} ana hipotezinin alt hipotezleri **H_6- H_{10}**;

H_6: E-E/ET hizmeti alınma sayısı ile E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_7: E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkeklerin, E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı farklar vardır.

H_8: E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı farlılıklar göstermektedir.

H_9: E-E/ET hizmetinin alınma tarihi ile E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{10}: E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişilerin, E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı farklar vardır.

H_{A3} ana hipotezinin alt hipotezleri **H_{11}- H_{15}**;

H_{11}: E-E/ET hizmeti alınma sayısı ile E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{12}: E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkeklerin, E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı farklar vardır.

H_{13}: E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı farlılıklar göstermektedir.

H14: E-E/ET hizmetinin alınma tarihi ile E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H15: E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişilerin, E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı farklar vardır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
BULGULAR

Çalışmanın bu bölümde saha çalışması yöntemiyle elde edilen nicel verilerin analizleri ve bulguları yer almaktadır.

4.1. E-E/ET HİZMETİ ALAN KİŞİLERİN PROFİL BİLGİLERİ

Araştırma grubu 152'si kadın, 195'i erkek olmak üzere toplam 347 kişiden oluşmaktadır. Deneklerin %81,7'lik kısmını 30 yaş üstü ve 55 yaş altı kişiler oluşmaktadır. Denekler meslek tiplerine göre incelendiğinde %62'lik kısmın öğretmen, memur ve polis memurlarından oluştuğu görülmektedir. Denekler çalışma durumlarına göre incelediğinde ise ankete katılan 347 katılımcıdan 303 adedinin bir işte çalıştığı geri kalan 44 adedinin ise bir işte çalışmadığı tespit edilmiştir. Ankete katılan deneklerin çalışma sürelerine bakıldığında ise %21,6'lık oran ile en fazla paya sahip grubun 16-20 yıl arasında çalıştığı görülürken, %4,6 ile en az paya sahip grubun ise 31-40 yıldır çalıştığı, %12,6'lık kısmın ise emekli kişilerden oluştuğu görülmektedir. Denekler eğitim durumu açısından incelendiğinde en fazla payın %56,8'lik oranla fakülte mezunlara aitken en az oranın ise %1,4 ile ilkokul mezunlarına ait olduğu görülmektedir. Katılımcılara ait profil bilgileri Tablo 16'da gösterilmektedir.

Tablo 16: Katılımcıların Profil Bilgileri

Profil Bilgileri						
Yaş			**Cinsiyet**			
	(n)	%		(n)	%	
18-29	23	6,6	**Kadın**	152	43,8	
30-34	68	19,6	**Erkek**	195	56,2	
35-39	56	16,1	**Toplam**	347	100,0	
40-44	68	19,6				
45-49	56	16,1				
50-54	36	10,4				
55-59	23	6,6				
60-76	17	4,9				
Toplam	347	100,0				
Meslek Bilgileri			**Çalışılan Kurum Bilgisi**			
	(n)	%		(n)	%	
Öğretmen	81	23,3	**İzmir Gaziemir İlçe Okulları**	81	23,3	
Memur	80	23,1	**İzmir İl Emniyet Müdürlüğü**	54	15,6	
Polis Memuru	54	15,6	**İzmir Büyükşehir Belediyesi**	19	5,5	
Mühendis	42	12,1	**İzmir Gaziemir Ziraat Bankası Şb.**	5	1,4	
Hemşire	39	11,2	**Ankara MTA Genel Müdürlüğü**	63	18,2	
Emekli	35	10,1	**Ankara Yüksek İhtisas Hastanesi**	18	5,2	
Ev Hanımı	9	2,6	**Eskişehir Tapu Kadastro Md.lüğü**	33	9,5	
Avukat	7	2,0	**Eskişehir Halk Sağlığı Müdürlüğü**	30	8,6	
Toplam	347	100,0	**Çalışmıyor**	44	12,7	
			Toplam	347	100,0	
Görev Süresi (yıl)			**Eğitim Durumu**			
	(n)	%		(n)	%	
1-5	38	11,0	**İlkokul**	5	1,4	
6-10	54	15,6	**Ortaokul**	4	1,2	
11-15	46	13,3	**Lise**	29	8,4	
16-20	75	21,6	**Meslek Lisesi**	13	3,7	
21-25	38	11,0	**MYO**	14	4,0	
26-30	36	10,4	**Yüksekokul**	46	13,3	
31-40	16	4,6	**Fakülte**	197	56,8	
Emekli	44	12,7	**Yüksek Lisans**	36	10,4	
Toplam	347	100,0	**Doktora**	3	0,9	
			Toplam	347	100,0	

4.2. E-E/ET HİZMETİNE YÖNELİK GENEL BULGULAR

Taşıtma işlemine ilişkin bilgiler incelendiğinde ise 347 deneğin toplamda 600 defa şehirlerarası ve 675 defa il sınırları içerisinde evden eve eşya taşıtması yaptığı görülmektedir. Taşıtma sayısının kişiye oranına bakıldığında ise bir kişinin ortalama 3,6 defa evden eve eşya taşıtması yaptığı görülmektedir. Ayrıca deneklerin %47,3'lük pay ile en çok 2011-2014 yılları arasında eşya taşıttıkları görülmektedir. Deneklerin taşıtma işlemine ilişkin bilgileri Tablo 17'de görülmektedir.

Tablo 17: Taşıtma İşlemine İlişkin Bilgiler-1

Taşıtma İşlemine İlişkin Bilgiler-1

Şehirlerarası Evden Eve Eşya Taşıtma Sayısı	(n)	%
Hiç Taşıtmayan	93	26,8
1 Defa	77	22,2
2 Defa	67	19,3
3 Defa	68	19,6
4 Defa	27	7,8
5 Defa	13	3,7
6 Defa	2	0,6
Toplam	347	100,0

İl Sınırları İçerisinde Evden Eve Eşya Taşıtma Sayısı	(n)	%
Hiç Taşıtmayan	49	14,1
1 Defa	108	31,1
2 Defa	95	27,4
3 Defa	46	13,3
4 Defa	28	8,1
5 Defa	11	3,2
6 Defa	5	1,4
7 Defa	1	0,3
8 Defa	2	0,6
9 Defa	1	0,3
10 Defa	1	0,3
Toplam	347	100,0

Toplam Evden Eve Eşya Taşıtma Sayısı	(n)	%
1 Defa	65	18,7
2 Defa	74	21,3
3 Defa	50	14,4
4 Defa	50	14,4
5 Defa	37	10,7
6 Defa	24	6,9
7 Defa	21	6,1
8 Defa	14	4,0
9 Defa	5	1,4
10 Defa	2	0,6
11 Defa	2	0,6
12 Defa	2	0,6
13 Defa	1	0,3
Toplam	347	100,0

En Yakın Evden Eve Eşya Taşıtma Yılı	(n)	%
1989-1995	3	0,9
1996-2000	16	4,6
2001-2005	35	10,1
2006-2010	129	37,2
2011-2014	164	47,3
Toplam	347	100,0

Deneklerin evden eve eşya taşıma firmasına ulaşma şekli incelendiğinde 230 adedi (%66,4) arkadaş tavsiyesiyle, 65 adedi (%18,7) internet vasıtasıyla ulaşırken 24 adedinin (%6,9) ise evine en yakın firmayı tercih ederek eşyasını taşıttığı

görülmektedir. Evden eve eşya taşıması esnasında 66 adet deneğin (%19) eşyasında hiç hasar oluşmaz iken 281 adet deneğin (%81) eşyalarında ise hasar oluşmuştur. Ayrıca 274 deneğin (%79) eşyaları eksiksiz olarak teslim edilirken 73 adet deneğin (%21) eşyalarının bir kısmının taşınma esnasında kaybolduğu görülmektedir. Deneklerin taşıtma işlemine ilişkin diğer bilgileri Tablo 18'de sunulmuştur.

Tablo 18: Taşıtma İşlemine İlişkin Bilgiler-2

Taşıtma İşlemine İlişkin Bilgiler-2

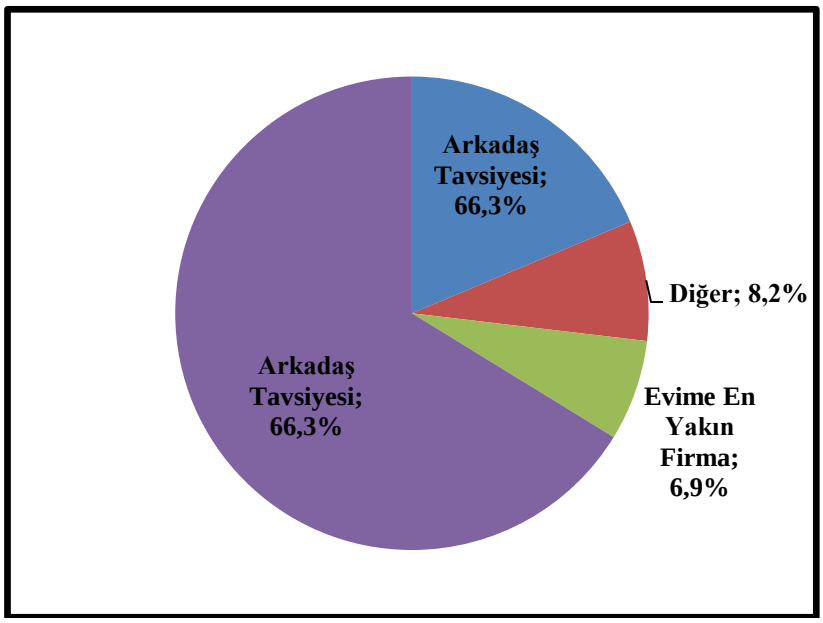
Evden Eve Taşıma Firmasına Ulaşma Şekli	(n)	%
Arkadaş Tavsiyesi	230	66,3
İnternet	65	18,7
Evime En Yakın Firma	24	6,9
Gazete İlanı	17	4,9
Kurum Anlaşmalı	4	1,2
Basılı Broşür	3	0,9
Çıkartma-Yapıştırma İlanlar	3	0,9
Sokak İlanları	1	0,3
Toplam	347	100,0

Eşyalarda Oluşan Hasar Düzeyi	(n)	%
Hiç oluşmadı	66	19,0
Ufak Düzeyde	213	61,4
Orta Düzeyde	60	17,3
Büyük Düzeyde	8	2,3
Toplam	347	100,0

Eşyalarda Oluşan Kayıp Miktarı	(n)	%
Tam Olarak Teslim Edildi	274	79,0
Sadece Bir Parça Kayıptı	37	10,7
Birkaç Parça Kayıptı	33	9,5
Çok Sayıda Eşya Kayıptı	3	0,9
Toplam	347	100,0

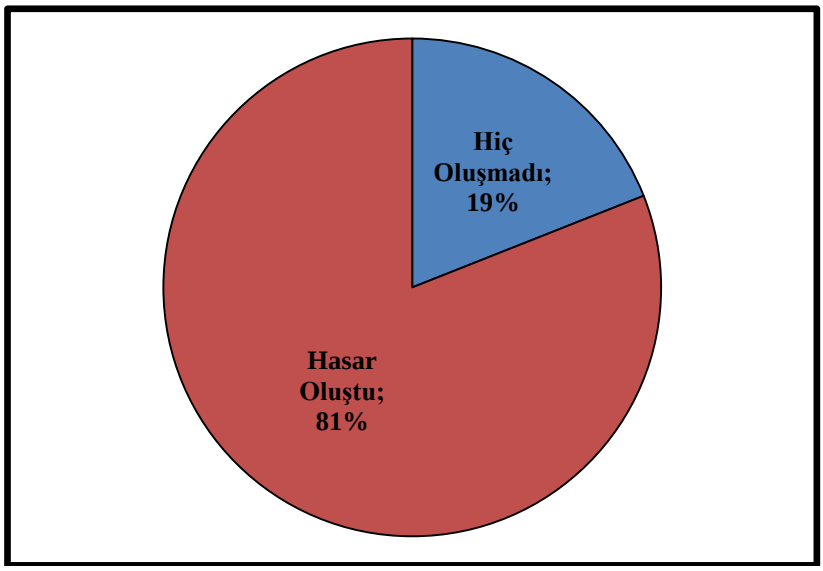
Evden eve eşya taşıma firmasına ulaşma şeklinin tespit edilmesi amacıyla yöneltilen soruya kişilerin verdiği cevapların daha iyi görülebilmesi amacıyla hazırlanan grafik Şekil 14'te sunulmuştur.

Şekil 14: Evden Eve Taşıma Firmasına Ulaşma Şekli



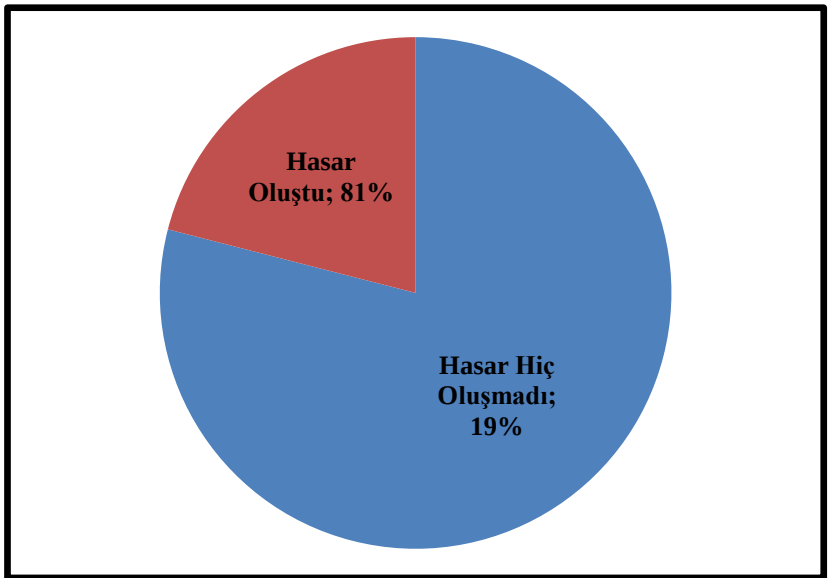
Evden eve eşya taşıma işlemi sırasında oluşan hasar durumunun tespit edilmesi amacıyla yöneltilen soruya kişilerin verdiği cevapların daha iyi görülebilmesi amacıyla hazırlanan grafik Şekil 15'te sunulmuştur. Çalışmaya katılan kişiler evden eve eşya taşıma firmasına 66,3%'lük bir oranda Arkadaş Tavsiyesi ile ulaştığını belirtirken 18,7%'lük bir oranla da internet vasıtası ile firmaya ulaştığını belirtmiştir.

Şekil 15: Eşyalarda Oluşan Hasar Düzeyi



Evden eve eşya taşıma işlemi sırasında oluşan kayıp eşyaların durumunun tespit edilmesi amacıyla yöneltilen soruya kişilerin verdği cevapların daha iyi görülebilmesi amacıyla hazırlanan grafik Şekil 16'da sunulmuştur. Çalışmaya katılan kişiler evden eve eşya taşıma hizmeti esnasında eşyalarında 81% oranında hasar oluştuğu ve 19% oranında da hasar oluşmadığı şeklinde cevap vermiştir.

Şekil 16: Eşyalarda Oluşan Kayıp Miktarı



4.3. E-E/ET HİZMETİ GENEL MEMNUNİYET ANALİZİ

Yapılan araştırmada, evden eve eşya taşıma hizmetinde genel memnuniyete ait test edilen 6 değişken için uygulanan güvenilirlik testi sonucu Cronbach's Alpha katsayısı 0,908 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen sonuç itibariyle ölçek güvenilir bulunmuştur.

Deneklerin evden eve taşınma esnasında almış olduğu hizmetlerden genel memnuniyetlerinin ölçülmesine yönelik olarak altı soru yöneltilmiştir. Evden eve taşıma hizmetlerdeki genel memnuniyetlere ait değişkenler, 5-li Aralıklı Ölçek ile değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeye göre, değişkenlere katılım değeri en yüksek olandan en düşük olana doğru sıralanarak Tablo 19'da gösterilmiştir. Tablo 19'da gösterilen değişkenler, anket formunda kullanılan değişkenlerin cümle halindeki

yapılarının özeti şeklindedir. Deneklerin, evden eve taşıma hizmetleri kapsamında verilen hizmetlerden memnuniyet derecelerine göre en çok "Hizmetin süresinden" (3,48) memnun oldukları görülürken en az ise "Hizmetin temizliğinden" (3,00) memnun oldukları görülmektedir. Diğer memnuniyet değişkenlerine ait değerler ise "Çalışanların davranışlarından"(3,37), "Kullanılan araç ve gereçlerden"(3,31), "Paketleme hizmetlerinden"(3,24), "Hizmetin Fiyatı-Hizmetin Kalitesi arasındaki dengeden"(3,10) şeklinde ortaya çıkmıştır.

Tablo 19: E-E/ET Hizmetlerinden Memnuniyet Derecelerinin Sıralaması

No	D.No*[1]	Taşıma Hizmeti Memnuniyet Derecesi*[2]	(n)	Ortalama*[3]	St. Sapma
1	6	Hizmetin süresinden	347	3,4813	1,04332
2	1	Çalışanların davranışlarından	347	3,3746	1,02469
3	3	Kullanılan araç ve gereçlerden	347	3,3141	1,01543
4	2	Paketleme hizmetlerinden	347	3,2450	1,04270
5	5	Hizmetin fiyatı-Hizmetin kalitesi	347	3,1009	1,06910
6	4	Hizmetin temizliğinden	347	3,0029	1,05211

*[1] Değişkenlerin anket formundaki numarası
*[2] Burada gösterilen değişkenler anket formundaki yazılı halinin özetidir.
*[3] 5-li Aralıklı Ölçek 1: Hiç Memnun Değilim, 5 : Çok Memnunum,

Taşıma sayısı ile evden eve taşınma sırasında alınan hizmetlerden memnuniyet dereceleri arasında bir ilişki olup olmadığının tespit edilmesi amacıyla aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H_1: E-E/ET hizmeti alınma sayısı ile E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_1 hipotezi alt hipotezlerden oluşmaktadır. Alt hipotezlere ait bağımlı değişkenler evden eve eşya taşıma hizmetlerinden genel memnuniyet derecelendirmeleri iken, bu değişkenlerle ilişkisi incelenen değişken ise evden eve taşıtma sayısıdır. H_1 ana hipotezinin alt hipotezlerini test etmek için $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde korelasyon testi tapılmıştır. H_1 hipotezinin alt hipotezlerinin analizinden elde edilen sonuçlar Tablo 20'de verilmiştir.

Tablo 20: E-E/ET Hizmeti Alınma Sayısı ile E-E/ET Hizmeti Memnuniyet Değişkenlerinin Değerlendirilmesi Arasındaki İlişki Testi Sonuçları

ALT HİPOTEZLER		SONUÇ
$H_{1-01.}$:	E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinden *"çalışanların davranışları"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{1-02.}$:	E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinden *"paketleme hizmetleri"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	(P*) r= -0,171 (Sig**) p<0,001 n= 347
$H_{1-03.}$:	E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinden *"kullanılan araç ve gereçler"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	(P*) r= 0,401 (Sig**) p<0,018 n= 347
$H_{1-04.}$:	E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinden *"hizmetin temizliği"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{1-05.}$:	E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinden *"hizmetin fiyatı-hizmetin kalitesi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{1-06.}$:	E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinden *"hizmetin süresi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.

E-E/ET: Evden Eve Eşya Taşıma
P* : Pearson Correlation Sig* : Anlamlılık düzeyi (iki kuyruklu)

Tablo 20'den de görüldüğü gibi H_{1-02} ve H_{1-03} hipotezleri kabul edilmiştir.

E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinden *"paketleme hizmetleri"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında **düşük** düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($r= -0,171$, $p<0,001$).

Ev eşyası taşıtan kişilerin E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinden *"kullanılan araç ve gereçler"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında **orta** düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($r= 0,401$, $p<0,018$).

H_2: E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkeklerin, E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı farklar vardır.

H_2 hipotezinin test edilebilmesi amacıyla çalışmaya kadın ve erkekler ilişkisiz örneklem grubu olarak kabul edilmiş ve evden eve eşya taşıma hizmetlerine ait memnuniyet değerlendirmelerine ait ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının analizi için veriler üzerinde "t testi" yapılmıştır. H_2 hipotezine ilişkin alt hipotezler ve elde edilen sonuçlar Tablo 21'de verilmiştir.

Tablo 21: E-E/ET Hizmeti Alan Kadın ve Erkekler Arasında Karşılaştırmalı, E-E/ET Hizmeti Memnuniyet Değişkenleri Analizi: Hipotez Testleri ("t" Testi) ve Sonuçları

ALT HİPOTEZLER		**Ortalama* (n)**	**SONUÇ**
$H_{2\text{-}01}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"çalışanların davranışları"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{2\text{-}02}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"paketleme hizmetleri"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{2\text{-}03}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"kullanılan araç ve gereçler"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{2\text{-}04}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"hizmetin temizliği"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{2\text{-}05}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"hizmetin fiyatı-hizmetin kalitesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{2\text{-}06}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"hizmetin süresi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	K: 3,2500 (152) E: 3,6615 (195)	Desteklendi $t_{(347)}$=-3,632 p<0.000

E-E/ET: Evden Eve Eşya Taşıma
K:Kadın
E:Erkek
5-li Aralıklı Ölçek- 1: Hiç Memnun Değilim, 5: Çok Memnunum.

"hizmetin süresi" değişkeni, E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler tarafından farklı değerlendirilmektedir. K:3,2500(152), E:3,6615(195). (t(347)=-3,632 p<0.000).

Evden eve eşya taşımacılığına ilişkin memnuniyet değerlendirmelerinin eğitim gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi amacıyla aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

H_3: E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı farlılıklar göstermektedir.

H_3 hipotezi alt hipotezlerden oluşmaktadır. Alt hipotezlere ait bağımlı değişkenler evden eve eşya taşıma hizmetine ilişkin memnuniyet değişkenleri iken, bu değişkenlerle ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ise evden eve eşya taşıma hizmeti alan kişilerin eğitim gruplarıdır.

Tablo 22: E-E/ET Hizmeti Alanların Eğitim Seviyeleri ile E-E/ET Hizmetine İlişkin Memnuniyet Değişkenlerinin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları

H3-01: *"Çalışanların davranışları"* değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	2,481	2	1,240	1,183	0,308	---	
Gruplariçi	360,816	344	1,049			---	---
Toplam	363,297	346				---	---

[F(2-344)=1,183, p<0,308]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Memnun Değilim, 5: Çok Memnunum

H3-02: "Paketleme hizmetleri" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	1,670	2	0,835	0,767	0,465	---	
Gruplariçi	374,508	344	1,089			---	---
Toplam	376,179	346				---	---

[F(2-344)=0,767, p<0,465]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Memnun Değilim, 5: Çok Memnunum

H3-03: "Kullanılan araç ve gereçler" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,469	2	0,234	2,226	0,798	---	
Gruplariçi	356,292	344	1,036			---	---
Toplam	356,761	346				---	---

[F(2-344)=2,226, p<0,798]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Memnun Değilim, 5: Çok Memnunum

H3-04: "Hizmetin temizliği" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	3,631	2	1,815	1,646	0,194	---	
Gruplariçi	379,366	344	1,103			---	---
Toplam	382,997	346				---	---

[F(2-344)=1,646, p<0,194]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Memnun Değilim, 5: Çok Memnunum

H3-05: "Hizmetin fiyatı-hizmetin kalitesi" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,042	2	0,021	0,018	0,982	---	
Gruplariçi	395,428	344	1,150			---	---
Toplam	395,470	346				---	---

[F(2-344)=0,018, p<0,982]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Memnun Değilim, 5: Çok Memnunum

H3-06: "Hizmetin süresi" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,683	2	0,342	0,313	0,732	---	
Gruplariçi	375,945	344	1,093			---	---
Toplam	376,628	346				---	---

[F(2-344)=0,313, p<0,732]. Hipotez Reddedilmiştir * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Memnun Değilim, 5: Çok Memnunum

E-E/ET: Evden Eve Eşya Taşıma

Çalışmaya katılan kişiler eğitim durumlarına göre üç eğitim seviyesine ayrılmış olup ilkokul(5), ortaokul(4), lise(29), meslek lisesi(13), Meslek Yüksek Okulu (MYO) (14) mezunu olanlar Ortaöğretim Grubu, yüksekokul(46), fakülte(197) mezunu olanlar Lisans Grubu ve yüksek lisans(36) ve doktora(3) mezunu olanlar ise Lisansüstü Grubu olacak şekilde gruplandırılmıştır. H_3 ana hipotezinin alt hipotezlerini test etmek için "Tek Yönlü Varyans" (One-Way ANOVA) Analizi uygulanacaktır. H_3 hipotezinin analizinden elde edilen sonuçlar Tablo 22'de verilmiştir.

Tablo 22'den de görüleceği gibi üretilen alt hipotezler reddedilmiştir.

En yakın taşıma yapılan yıl ile evden eve taşınma sırasında alınan hizmetlerden memnuniyet dereceleri arasında bir ilişki olup olmadığının tespit edilmesi amacıyla aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H_4: E-E/ET hizmetinin alınma tarihi ile E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_4 hipotezi alt hipotezlerden oluşmaktadır. Alt hipotezlere ait bağımlı değişkenler evden eve eşya taşıma hizmetlerinden genel memnuniyet derecelendirmeleri iken, bu değişkenlerle ilişkisi incelenen değişken ise en yakın evden eve taşıtma yapılan yıldır. H_4 ana hipotezinin alt hipotezlerini test etmek için $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde korelasyon testi tapılmıştır. H_4 hipotezinin alt hipotezlerinin analizinden elde edilen sonuçlar Tablo 23'de verilmiştir.

Tablo 23: E-E/ET Hizmetinin Alınma Tarihi ile E-E/ET Hizmeti Memnuniyet Değişkenlerinin Değerlendirilmesi Arasındaki İlişki Testi Sonuçları

ALT HİPOTEZLER		SONUÇ
$H_{4-01.}$:	E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinden *"çalışanların davranışları"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{4-02.}$:	E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinden *"paketleme hizmetleri"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{4-03.}$:	E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinden *"kullanılan araç ve gereçler"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{4-04.}$:	E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinden *"hizmetin temizliği"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{4-05.}$:	E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinden *"hizmetin fiyatı-hizmetin kalitesi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{4-06.}$:	E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinden *"hizmetin süresi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.

E-E/ET: Evden Eve Eşya Taşıma
P* : Pearson Correlation Sig* : Anlamlılık düzeyi (iki kuyruklu)

Tablo 23'ten de görüldüğü gibi hipotezler desteklenmemiştir.

H_5: E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişilerin, E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı farklar vardır.

H_5 hipotezinin test edilebilmesi amacıyla evden eve taşıma firmasına ulaşma şekillerinden "Evime en yakın firma", "İnternet", "Sokak ilanları", "Basılı Broşür", "Çıkartma-Yapıştırma İlanlar", "Kurum Anlaşmalı", "Gazete İlanı" seçenekleri bir grup(Pasif Tanıtım) olarak tanımlanmış ve diğer bir evden eve taşıma firmasına ulaşma şekli olan "Arkadaş tavsiyesi" ise diğer bir grup(Tavsiye) olarak tanımlanmıştır. "Tavsiye" ve "Pasif Tanıtım" gruplarının, evden eve eşya taşıma hizmetlerine ait memnuniyet değerlendirmelerine ait ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının analizi için veriler üzerinde "t testi" yapılmıştır. H_5 hipotezine ilişkin alt hipotezler ve elde edilen sonuçlar Tablo 24'te verilmiştir.

Tablo 24: E-E/ET Hizmeti Firmasını Tavsiye Üzerine Bulan Kişiler ile Pasif Tanıtım ile Bulan Kişiler Arasında Karşılaştırmalı E-E/ET Hizmeti Memnuniyet Değişkenleri Analizi: Hipotez Testleri ("t" Testi) ve Sonuçları

ALT HİPOTEZLER		**Ortalama* (n)**	**SONUÇ**
$H_{5\text{-}01.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"çalışanların davranışları"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	P: 3,0513(117) T: 3,5391(230)	Desteklendi $t_{(347)}$=-4,064 p<0.000
$H_{5\text{-}02.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"paketleme hizmetleri"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	P: 3,0513(117) T: 3,3435(230)	Desteklendi $t_{(347)}$=-2,479 p<0.014
$H_{5\text{-}03.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"kullanılan araç ve gereçler"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	P: 3,1197(117) T: 3,4130(230)	Desteklendi $t_{(347)}$=-2,540 p<0.012
$H_{5\text{-}04.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"hizmetin temizliği"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{5\text{-}05.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"hizmetin fiyatı-hizmetin kalitesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	P: 2,8803(117) T: 3,2130(230)	Desteklendi $t_{(347)}$=-2,865 p<0.005
$H_{5\text{-}06.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"hizmetin süresi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	P: 3,1966(117) T: 3,6261(230)	Desteklendi $t_{(347)}$=-3,494 p<0.001

E-E/ET: Evden Eve Eşya Taşıma
P:Pasif Tanıtım
T:Tavsiye
5-li Aralıklı Ölçek- 1: Hiç Memnun Değilim, 5: Çok Memnunum.

"çalışanların davranışları" değişkeni, E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir. P:3,0513(117), T:3,5391(230). (t(347)=-4,064 p<0.028).

"paketleme hizmetleri" değişkeni, E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir. P:3,0513(117), T:3,3435(230). (t(347)=-2,479 p<0.014).

"kullanılan araç ve gereçler" değişkeni, E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir. P:3,1197(117), T:3,4130(230). (t(347)=-2,540 p<0.012).

"hizmetin fiyatı-hizmetin kalitesi" değişkeni, E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir. P:2,8803(117), T:3,2130(230). (t(347)=-2,865 p<0.005).

"hizmetin süresi" değişkeni, E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir. P:3,1966(117), T:3,6261(230). (t(347)=-3,494 p<0.001).

4.4. E-E/ET HİZMET KALİTESİ BEKLENTİ ANALİZİ

Yapılan araştırmada, evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi beklentilerine ait test edilen 31 değişken için uygulanan güvenilirlik testi sonucu Cronbach's Alpha katsayısı 0,943 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen sonuç itibariyle ölçek güvenilir bulunmuştur.

Tablo 25: E-E/ET Hizmet Kalitesi Beklentileri Değişkenlerinin Sıralaması

No	D.No*[1]	E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenleri*[2]	(n)	Ort.*[3]	St. Sapma
1	9	Eşyaların zarar görmemesi.	347	4,7205	0,60318
2	29	Eşyaların tam ve eksiksiz taşınması.	347	4,6657	0,61584
3	10	Eşyaların itinalı ve dikkatli taşınması.	347	4,6599	0,68820
4	30	Zararın karşılanması ile ilgili niyet ve çaba.	347	4,6369	0,66768
5	16	Taşınma sırasındaki hasara karşı şirketin güvence vermesi.	347	4,6052	0,71908
6	17	Zarar gören eşya hasarının en kısa sürede karşılanması.	347	4,5965	0,73224
7	6	Çalışanların güvenilir olması.	347	4,5677	0,73547
8	5	Çalışanların taşıma işinde uzman olması.	347	4,5159	0,78766
9	13	Taşımada mobilyaların demontaj ve montaj işlerinin yapılması.	347	4,5101	0,66869
10	8	Temiz ve kaliteli ambalaj malzemesi kullanılması.	347	4,4928	0,74634
11	2	Çalışanların olumlu davranış ve tutum içerisinde olması.	347	4,4755	0,67691
12	18	Taşıma sözleşmesinin yapılması.	347	4,4697	0,74963
13	22	Firmanın ulaşım süresine uyması.	347	4,4294	0,69893
14	1	Çalışanların işlerine özen göstermesi.	347	4,4294	0,76600
15	31	Çalışanların sigortalı olarak çalışıyor olması.	347	4,3804	0,83595
16	23	Firmanın Klt.Ynt, İş Sağ-Güv.vb. sertifikalara sahip olması.	347	4,3602	0,78271
17	19	Taşıma işinin keşfinin ücretsiz yapılması.	347	4,3516	0,86870
18	12	Taşıma fiyatının uygun olması.	347	4,2968	0,74187
19	21	Firmanın eşya taşıma yetki belgesine (K3 belgesi) sahip olması.	347	4,2911	0,84252
20	15	Eşyaların firmaya ait eşya asansörü ile taşınması.	347	4,2450	0,89018
21	14	Elk.,sıhhi tes. malzemelerinin demonte ve monte işlerinin yapılması.	347	4,2392	0,89175
22	7	Çalışanların şirketin daimi elemanı olması.	347	4,2248	0,87757
23	24	Firma araçlarının çevreye zarar vermemesi.	347	4,1153	0,87249
24	3	Çalışanların güler yüzlü olması.	347	4,0634	0,78756
25	11	Eşyaların hızlı taşınması.	347	4,0461	0,78140
26	25	Firmanın tanınan bir firma olması.	347	3,9856	0,91064
27	27	Firmanın kullandığı taşıma ekipmanlarının yeni olması.	347	3,9078	0,87193
28	26	Firmanın kullandığı kamyonun yeni olması.	347	3,7723	0,94198
29	4	Çalışanların dış görünümü ve giyimi.	347	3,6715	0,90686
30	20	Firma tarafından ev temizliği hizmeti sağlanması.	347	3,5764	1,16143
31	28	Çalışanların yaşı.	347	3,5735	1,04919

*[1] Değişkenlerin anket formundaki numarası
*[2] Burada gösterilen değişkenler anket formundaki yazılı halinin özetidir.
*[3] 5-li Aralıklı Ölçek 1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli,

Evden Eve Eşya Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Beklentilerine ait değişkenler, 5-li Aralıklı Ölçek ile değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeye göre, değişkenlere katılım değeri en yüksek olandan en düşük olana doğru sıralanarak Tablo 25'te gösterilmiştir. Tablo 25'deki gösterilen değişkenler, anket formunda kullanılan değişkenlerin cümle halindeki yapılarının özeti şeklindedir. Katılımcıların Evden Eve Eşya Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Beklentilerinin en başında, *"Eşyaların zarar görmemesi"*, *"Eşyaların tam ve eksiksiz taşınması"*, *"Eşyaların itinalı ve dikkatli taşınması"*, *"Zararın karşılanması ile ilgili niyet ve çaba"*, *"Taşınma sırasındaki hasara karşı şirketin güvence vermesi"* ve *"Zarar gören eşya hasarının en kısa sürede karşılanması"* gelmektedir. Öte yandan *"Çalışanların yaşı"*, *"Firma tarafından ev temizliği hizmeti sağlanması"*, *"Çalışanların dış görünümü ve giyimi"*, *"Firmanın kullandığı kamyonun yeni olması"* ve *"Firmanın tanınan bir firma olması"* değişkenleri Evden Eve Eşya Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Beklentilerinin sonlarında yer almıştır.

Ankette kullanılan Evden Eve Eşya Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Beklentilerine ait 31 değişkenin belirli boyutlarda bir araya gelebileceği ve özetlenebileceği düşüncesi ile değişkenler üzerinde tanımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi; aralarında ilişki bulunduğu düşünülen çok sayıdaki değişkenin aralarındaki ilişkilerin yorumlanmasını ve anlaşılmasını kolaylaştırmak için daha az sayıdaki temel boyuta indirgemek veya özetlemek olan bir grup analiz tekniğidir.[181] Faktör analizinde veri sayısının yeterli olup olmadığı, veri setinin faktör analize uygun olup olmadığının sorgulanması gerekmektedir. Literatürde katılımcı veya gözlem sayısının faktör analizine tabi tutulacak olan değişken sayısının en az dört katı olması gerektiği belirtilmektedir. Bu açıdan bakıldığında araştırmada toplam 347 olan katılımcı sayısının değişken sayısının 10 katından daha fazla olduğu, dolayısıyla da denek sayısının faktör analizi yapmak için yeterli olduğu görülmektedir. Diğer yandan faktör analizi için verilerin uygunluğunu test etmek amacıyla, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi yapılmıştır. Bu test sonucunda KMO değeri 0,946 olarak tespit edilmiş ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu görülmüştür. Ayrıca faktör analizi yapılmadan önce değişkenlere ait korelasyon matrisinin anlamlılığı da test edilmiştir. Bu amaçla yapılan Barlett testi

[181] Altunışık ve diğerleri, s.262.

sonucunda anlamlılık düzeyi P=0,000 düzeyinde tespit edilmiş olup, verilere faktör analizi yapılmasının uygun olduğu tespit edilmiştir. Sonuç olarak, yapılan tanımlayıcı faktör analizinde Evden Eve Eşya Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Beklentilerine ait 31 değişkenin 4 faktör grubu altında toplandığı görülmüştür. Yapılan faktör analizine ait değerler, faktör grupları ve faktör yükleri Tablo 26'de gösterilmektedir.

Tablo 26: E-E/ET Hizmet Kalitesi Beklentileri Değişkenleri Üzerinde Yapılan Faktör Analizi

Evden Eve Eşya Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Beklentilerinin Faktör Grupları	**Alfa**	**Faktör Gruplarının Yükleri**			
	0,943	**I**	**II**	**III**	**IV**
1. Güvenilirlik	0,915				
Zarar gören eşya hasarının en kısa sürede karşılanması		0,736			
Eşyaların tam ve eksiksiz taşınması		0,724			
Zararın karşılanması ile ilgili niyet ve çaba		0,719			
Eşyaların zarar görmemesi		0,714			
Hasara karşı şirketin güvence vermesi		0,699			
Eşyaların itinalı ve dikkatli taşınması		0,698			
Taşıma sözleşmesinin yapılması		0,599			
Mobilyaların demontaj ve montaj işlerinin yapılması		0,521			
Taşıma işinin keşfinin ücretsiz yapılması		0,483			
Çalışanların sigortalı olarak çalışıyor olması		0,482			
Firmanın ulaşım süresine uyması		0,472			
2. Çalışanların Yeteneği (Güvence)	0,876				
Çalışanların olumlu davranış ve tutum içerisinde olması			0,739		
Çalışanların taşıma işinde uzman olması			0,709		
Çalışanların güvenilir olması			0,700		
Çalışanların işlerine özen göstermesi			0,692		
Çalışanların güler yüzlü olması			0,679		
Çalışanların dış görünümü ve giyimi			0,616		
Temiz ve kaliteli ambalaj malzemesi kullanılması			0,577		
Çalışanların şirketin daimi elemanı olması			0,538		
3. Firmanın Fiziki İmkânları	0,839				
Firmanın kullandığı kamyonun yeni olması				0,790	
Firmanın tanınan bir firma olması				0,729	
Firmanın kullandığı taşıma ekipmanlarının yeni olması				0,676	
Çalışanların yaşı.				0,650	
Firmanın Klt.Ynt, İş Sağ-Güv.vb. sertifikalara sahip olması				0,467	
Firma araçlarının çevreye zarar vermemesi				0,437	
Firmanın eşya taşıma yetki belgesine sahip olması				0,433	
Eşyaların firmaya ait eşya asansörü ile taşınması				0,367	
4. Empati	0,640				
Elektrik ve sıhhi tesisat demontaj/montaj işlerinin yapılması					0,706
Eşyaların hızlı taşınması					0,594
Taşıma fiyatının uygun olması					0,537
Firma tarafından ev temizliği hizmeti sağlanması					0,484

5-li Aralıklı Ölçek 1: Hiç Önemli Değil, 5 : Çok Önemli,

Evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi beklentileri değişkenleri 4 faktör grubunda toplanmıştır. Bu dört faktörün ölçeğe ilişkin açıkladıkları varyans %

56,691'dir. Faktör grupları, (1) Güvenilirlik Faktörleri, (2) Çalışanların Yeteneği (Güvence) Faktörleri, (3) Firmanın Fiziki İmkân Faktörler, (4) Empati Faktörleri(Bkz. Tablo 26). Her bir faktör grubunun güvenilirlik katsayısı oldukça yüksektir.

Akbaba[182] hizmet boyutlarında empatiyi Parasuraman'ın SERVQUAL modeline göre "müşteriye sunulan hizmette kendini adamışlık ve dikkat" olarak tanımlarken Kennedy[183] ise aynı kavramı "empati yapabilme kabiliyeti, sürücünün kendi malını taşırmış gibi müşterisine özen göstermesi" şeklinde ifade etmiştir. Bu çalışmada yapılan analizler sonucunda "Elektrik ve sıhhi tesisat demontaj/montaj işlerinin yapılması" ve "Firma tarafından ev temizliği hizmeti sağlanması" değişkenlerinin Akbaba ve Kennedy tarafından yapılan empati faktör grubu tanımı ile büyük benzerlikler gösterdiği görülmüş bu değişkenlerin dahil olduğu faktör grubunun adının empati olması kararlaştırılmıştır.

Faktör grupları sırasına göre en yüksek yük değerlerine sahip değişkenleri sıralayacak olursak; Zarar gören eşya hasarının en kısa sürede karşılanması (0,736), Çalışanların olumlu davranış ve tutum içerisinde olması (0,739), Firmanın kullandığı kamyonun yeni olması (0,790), Elektrik ve sıhhi tesisat demontaj/montaj işlerinin yapılması (0,706)'dır.

Taşıma sayısı ile evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi beklentileri değişkenleri arasında bir ilişki olup olmadığının tespit edilmesi amacıyla aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H_6: E-E/ET hizmeti alınma sayısı ile E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_6 hipotezi alt hipotezlerden oluşmaktadır. Alt hipotezlere ait bağımlı değişkenler evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi beklentileri değişkenleri iken, bu değişkenlerle ilişkisi incelenen değişken ise evden eve taşıtma sayısıdır. H_6 ana hipotezinin alt hipotezlerini test etmek için $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde korelasyon testi tapılmıştır. H_6 hipotezinin alt hipotezlerinin analizinden elde edilen sonuçlar Tablo 27'de verilmiştir.

[182] Akbaba, s.175.
[183] Kennedy, s.111.

Tablo 27: E-E/ET hizmeti alınma sayısı ile E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenleri Arasındaki İlişki Testi Sonuçları

ALT HİPOTEZLER		SONUÇ
H6-01.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"çalışanların işlerine özen göstermesi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-02.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların olumlu davranış ve tutum içerisinde olması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-03.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların güler yüzlü olması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-04.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların dış görünümü ve giyimi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-05.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların taşıma işinde uzman olması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-06.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların güvenilir olması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-07.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların şirketin daimi elemanı olması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-08.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Temiz ve kaliteli ambalaj malzemesi kullanılması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-09.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Eşyaların zarar görmemesi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-10.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Eşyaların itinalı ve dikkatli taşınması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-11.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Eşyaların hızlı taşınması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	(P*) r= -0,117 (Sig**) p<0,030 n= 347
H6-12.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Taşıma fiyatının uygun olması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-13.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Taşımada mobilyaların demontaj ve montaj işlerinin yapılması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-14.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Elektrik ve sıhhi tesisat malzemelerinin demontaj ve montaj işlerinin yapılması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-15.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Eşyaların firmaya ait eşya asansörü ile taşınması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-.16.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Eşyaların taşınma sırasındaki hasarına karşı şirketin güvence vermesi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-17.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Zarar gören eşya hasarının en kısa sürede karşılanması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-18.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Taşıma sözleşmesinin yapılması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H6-19.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Taşıma işinin keşfinin ücretsiz yapılması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.

./..

Tablo 27: E-E/ET hizmeti alınma sayısı ile E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenleri Arasındaki İlişki Testi Sonuçları (Devam)

ALT HİPOTEZLER		SONUÇ
$H_{6\text{-}20}$.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Firma tarafından eşyaların yerleştirilmesi öncesinde ev temizliği hizmeti sağlanması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{6\text{-}21}$.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Firmanın eşya taşıma yetki belgesine (K3 belgesi) sahip olması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{6\text{-}22}$.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Firmanın ulaşım süresine uyması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{6\text{-}23}$.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Firmanın Kalite Yönetimi, İş Sağlığı ve Güvenliği vb. sertifikalarına sahip olması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{6\text{-}24}$.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Firma araçlarının düşük kaliteli yakıt kullanmayarak çevreye zarar vermemesi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{6\text{-}25}$.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Firmanın tanınan bir firma olması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{6\text{-}26}$.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Firmanın kullandığı kamyonun yeni olması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{6\text{-}27}$.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Firmanın kullandığı taşıma ekipmanlarının yeni olması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{6\text{-}28}$.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların yaşı"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{6\text{-}29}$.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Eşyaların tam ve eksiksiz taşınması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{6\text{-}30}$.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Zarar meydana geldiği anda zararın karşılanması ile ilgili niyet ve çaba"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{6\text{-}31}$.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların sigortalı olarak çalıştıyor olması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.

E-E/ET: Evden Eve Eşya Taşıma
P* : Pearson Correlation Sig* : Anlamlılık düzeyi (iki kuyruklu)

Tablo 27'den de görüldüğü gibi $H_{6\text{-}11}$ hipotezi kabul edilmiştir.

E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Eşyaların hızlı taşınması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında **düşük** düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($r= -0,117$, $p<0,030$)

H_7: E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkeklerin, E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı farklar vardır.

H_7 hipotezinin test edilebilmesi amacıyla çalışmaya kadın ve erkekler ilişkisiz örneklem grubu olarak kabul edilmiş ve evden eve eşya taşımacılığı hizmet kalitesi beklentilerine ait değişkenlerin ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının analizi için veriler üzerinde "t testi" yapılmıştır. H_7 hipotezine ilişkin alt hipotezler ve elde edilen sonuçlar Tablo 28'de verilmiştir.

Tablo 28: E-E/ET Hizmeti Alan Kadın ve Erkekler Arasında Karşılaştırmalı E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenleri Analizi: Hipotez Testleri ("t" Testi) ve Sonuçları

ALT HİPOTEZLER		**Ortalama* (n)**	**SONUÇ**
$H_{7\text{-}01}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"çalışanların işlerine özen göstermesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}02}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Çalışanların olumlu davranış ve tutum içerisinde olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}03}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Çalışanların güler yüzlü olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}04}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Çalışanların dış görünümü ve giyimi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}05}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Çalışanların taşıma işinde uzman olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}06}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Çalışanların güvenilir olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}07}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Çalışanların şirketin daimi elemanı olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}08}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Temiz ve kaliteli ambalaj malzemesi kullanılması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}09}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyaların zarar görmemesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}10}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyaların itinalı ve dikkatli taşınması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}11}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyaların hızlı taşınması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	K: 4,1711 (152) E: 3,9487 (195)	Desteklendi $t_{(347)}$=2,650 p<0.008
$H_{7\text{-}12}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Taşıma fiyatının uygun olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}13}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Taşımada mobilyaların demontaj ve montaj işlerinin yapılması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}14}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Elektrik ve sıhhi tesisat malzemelerinin demontaj ve montaj işlerinin yapılması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.

./..

Tablo 28: E-E/ET Hizmeti Alan Kadın ve Erkekler Arasında Karşılaştırmalı E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenleri Analizi: Hipotez Testleri ("t" Testi) ve Sonuçları (Devam)

ALT HİPOTEZLER		Ortalama* (n)	SONUÇ
$H_{7\text{-}15}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyaların firmaya ait eşya asansörü ile taşınması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}.16}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyaların taşınma sırasındaki hasarına karşı şirketin güvence vermesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}17}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Zarar gören eşya hasarının en kısa sürede karşılanması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}18}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Taşıma sözleşmesinin yapılması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}19}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Taşıma işinin keşfinin ücretsiz yapılması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}20}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Firma tarafından eşyaların yerleştirilmesi öncesinde ev temizliği hizmeti sağlanması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}21}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Firmanın eşya taşıma yetki belgesine (K3 belgesi) sahip olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}22}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Firmanın ulaşım süresine uyması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}23}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Firmanın Kalite Yönetimi, İş Sağlığı ve Güvenliği vb. sertifikalarına sahip olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}24}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Firma araçlarının düşük kaliteli yakıt kullanmayarak çevreye zarar vermemesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	K: 4,2237 (152) E: 4,0308 (195)	Desteklendi $t_{(347)}$=2,089 p<0.037
$H_{7\text{-}25}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Firmanın tanınan bir firma olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	K: 4,1118 (152) E: 3,8872 (195)	Desteklendi $t_{(347)}$=2,346 p<0.020
$H_{7\text{-}26}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Firmanın kullandığı kamyonun yeni olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	K: 3,8882 (152) E: 3,6821 (195)	Desteklendi $t_{(347)}$=2,058 p<0.040
$H_{7\text{-}27}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Firmanın kullandığı taşıma ekipmanlarının yeni olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}28}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Çalışanların yaşı"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}29}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyaların tam ve eksiksiz taşınması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}30}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Zarar meydana geldiği anda zararın karşılanması ile ilgili niyet ve çaba"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{7\text{-}31}$.:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Çalışanların sigortalı olarak çalışıyor olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.

E-E/ET: Evden Eve Eşya Taşıma
K:Kadın
E:Erkek

5-li Aralıklı Ölçek- 1: Hiç Önemli Değil, 5 : Çok Önemli.

"Eşyaların hızlı taşınması" değişkeni, E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler tarafından farklı değerlendirilmektedir. K:4,1711(152), E:3,9487(195). (t(347)=2,650 p<0.008).

"Firma araçlarının düşük kaliteli yakıt kullanmayarak çevreye zarar vermemesi" değişkeni, E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler tarafından farklı değerlendirilmektedir. K:4,2237(152), E:4,0308(195). (t(347)=2,089 p<0.037).

"Firmanın tanınan bir firma olması" değişkeni, E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler tarafından farklı değerlendirilmektedir. K:4,1118(152), E:3,8872(195). (t(347)=2,346 p<0.020).

"Firmanın kullandığı kamyonun yeni olması" değişkeni, E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler tarafından farklı değerlendirilmektedir. K:3,8882(152), E:3,6821(195). (t(347)=2,058 p<0.040).

Evden eve eşya taşımacılığına ilişkin hizmet kalitesi beklenti değişkenlerinin eğitim gruplarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi amacıyla aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

H_8: E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı farlılıklar göstermektedir.

H_8 hipotezi alt hipotezlerden oluşmaktadır. Alt hipotezlere ait bağımlı değişkenler evden eve eşya taşıma hizmetine ilişkin hizmet kalitesi beklentileri değişkenleri iken, bu değişkenlerle ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ise evden eve eşya taşıma hizmeti alan kişilerin eğitim gruplarıdır. Çalışmaya katılan kişiler eğitim durumlarına göre üç eğitim seviyesine ayrılmışlardır. İlkokul(5), Ortaokul(4), Lise(29), Meslek Lisesi(13), MYO(14) mezunu olanlar Ortaöğretim grubu, Yüksekokul(46), Fakülte(197) mezunu olanlar Lisans grubu ve Yüksek Lisans(36), Doktora(3) mezunu olanlar ise Lisansüstü grubu olacak şekilde gruplandırılmıştır. H_8 hipotezinin alt hipotezlerini test etmek için "Tek Yönlü Varyans" (One-Way ANOVA) Analizi uygulanacaktır. H_8 hipotezinin analizinden elde edilen sonuçlar Tablo 29'da verilmiştir.

Tablo 29: E-E/ET Hizmeti Alan Kişilerin Eğitim Durumları ile E-E/ET Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentileri Değişkenlerinin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları

H8-01: "Çalışanların işlerine özen göstermesi" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	3,984	2	1,992	3,443	0,033	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	199,036	344	0,579			Ortaöğretim	Lisansüstü
Toplam	203,020	346				(4,24)	(4,64)

[F(2-344)=3,443, p<0,033]. Hipotez Kabul edilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-02: "Çalışanların olumlu davranış ve tutum içerisinde olması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	1,196	2	0,598	1,307	0,272	---	
Gruplariçi	157,346	344	0,457			---	---
Toplam	158,542	346				---	---

[F(2-344)=1,307, p<0,272]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-03: "Çalışanların güler yüzlü olması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,638	2	0,319	0,513	0,599	---	
Gruplariçi	213,967	344	0,622			---	---
Toplam	214,605	346				---	---

[F(2-344)=0,513, p<0,599]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-04: "Çalışanların dış görünümü ve giyimi" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	5,197	2	2,599	3,200	0,042	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	279,350	344	0,812			---	---
Toplam	284,548	346				---	---

[F(2-344)=3,200, p<0,042]. Hipotez Kabul edilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-05: "Çalışanların taşıma işinde uzman olması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,479	2	0,240	0,385	0,681	---	
Gruplariçi	214,184	344	0,623			---	---
Toplam	214,663	346				---	---

[F(2-344)=0,385, p<0,681]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

./..

Tablo 29: E-E/ET Hizmeti Alan Kişilerin Eğitim Durumları ile E-E/ET Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentileri Değişkenlerinin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları (Devam)

H8-06: "Çalışanların güvenilir olması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,038	2	0,019	0,035	0,966	---	
Gruplariçi	187,120	344	0,544			---	---
Toplam	187,159	346				---	---

[F(2-344)=0,035, p<0,966]. Hipotez Reddedilmiştir

* 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-07: "Çalışanların şirketin daimi elemanı olması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	2,521	2	1,261	1,643	0,195	---	
Gruplariçi	263,946	344	0,767			---	---
Toplam	266,467	346				---	---

[F(2-344)=1,643, p<0,195]. Hipotez Reddedilmiştir.

* 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-08: "Temiz ve kaliteli ambalaj malzemesi kullanılması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	3,657	2	1,829	3,327	0,037	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	189,075	344	0,550			---	---
Toplam	192,732	346				---	---

[F(2-344)=3,327, p<0,037]. Hipotez Kabul edilmiştir.

* 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-09: "Eşyaların zarar görmemesi" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	1,369	2	0,685	1,892	0,152	---	
Gruplariçi	124,515	344	0,362			---	---
Toplam	125,885	346				---	---

[F(2-344)=1,892, p<0,152]. Hipotez Reddedilmiştir.

* 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-10: "Eşyaların itinalı ve dikkatli taşınması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,852	2	0,426	0,899	0,408	---	
Gruplariçi	163,021	344	0,274			---	---
Toplam	163,873	346				---	---

[F(2-344)=0,899, p<0,408]. Hipotez Reddedilmiştir.

* 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

./..

Tablo 29: E-E/ET Hizmeti Alan Kişilerin Eğitim Durumları ile E-E/ET Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentileri Değişkenlerinin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları (Devam)

H8-11: "Eşyaların hızlı taşınması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	12,975	2	6,487	11,255	0,000	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	198,287	344	0,576			Ortaöğretim	Lisans
Toplam	211,262	346				(3,69)	(4,16)

[F(2-344)=11,255, p<0,000]. Hipotez Kabul edilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-12: "Taşıma fiyatının uygun olması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	4,570	2	2,285	4,229	0,015	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	185,856	344	0,540			---	---
Toplam	190,427	346				---	---

[F(2-344)=4,229, p<0,015]. Hipotez Kabul edilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-13: "Taşımada mobilyaların demontaj ve montaj işlerinin yapılması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	1,884	2	0,942	2,120	0,122	---	
Gruplariçi	152,831	344	0,444			---	---
Toplam	154,715	346				---	---

[F(2-344)=2,120, p<0,122]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-14: "Elektrik ve sıhhi tesisat malzemelerinin demontaj ve montaj işlerinin yapılması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	12,459	2	6,229	8,158	0,000	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	262,688	344	0,764			Ortaöğretim	Lisans
Toplam	275,147	346				(3,84)	(4,28)
[F(2-344)=8,158, p<0,000]. Hipotez Kabul edilmiştir.						Ortaöğretim	Lisansüstü
* 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli						(3,84)	(4,33)

H8-15: "Eşyaların firmaya ait eşya asansörü ile taşınması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	8,296	2	4,148	5,367	0,005	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	265,883	344	0,773			Ortaöğretim	Lisans
Toplam	274,179	346				(3,92)	(4,31)
[F(2-344)=5,367, p<0,005]. Hipotez Kabul edilmiştir.						Ortaöğretim	Lisansüstü
* 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli						(3,92)	(4,33)

./..

Tablo 29: E-E/ET Hizmeti Alan Kişilerin Eğitim Durumları ile E-E/ET Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentileri Değişkenlerinin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları (Devam)

H8-16: "Eşyaların taşınma sırasındaki hasarına karşı şirketin güvence vermesi" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	2,884	2	1,442	2,818	0,061	---	
Gruplariçi	176,026	344	0,512			---	---
Toplam	178,911	346				---	---

[F(2-344)=2,818, p<0,061]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-17: "Zarar gören eşya hasarının en kısa sürede karşılanması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	4,184	2	2,092	3,968	0,020	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	181,332	344	0,527			---	---
Toplam	185,516	346				---	---

[F(2-344)=3,968, p<0,020]. Hipotez Kabul edilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-18: "Taşıma sözleşmesinin yapılması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	4,160	2	2,080	3,760	0,024	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	190,272	344	0,553			---	---
Toplam	194,432	346				---	---

[F(2-344)=3,760, p<0,024]. Hipotez Kabul edilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-19: "Taşıma işinin keşfinin ücretsiz yapılması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	6,889	2	3,444	4,661	0,010	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	254,218	344	0,739			---	---
Toplam	261,107	346				---	---

[F(2-344)=4,661, p<0,010]. Hipotez Kabul edilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-20: "Firma tarafından eşyaların yerleştirilmesi öncesinde ev temizliği hizmeti sağlanması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	5,502	2	2,751	2,052	0,130	---	
Gruplariçi	461,225	344	1,341			---	---
Toplam	466,726	346				---	---

[F(2-344)=2,052, p<0,130]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

./..

Tablo 29: E-E/ET Hizmeti Alan Kişilerin Eğitim Durumları ile E-E/ET Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentileri Değişkenlerinin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları (Devam)

H8-21: "Firmanın eşya taşıma yetki belgesine (K3 belgesi) sahip olması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	5,635	2	2,817	4,039	0,018	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	239,968	344	0,698			---	---
Toplam	245,602	346				---	---

[F(2-344)=4,039, p<0,018]. Hipotez Kabul edilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-22: "Firmanın ulaşım süresine uyması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	6,074	2	3,037	6,412	0,002	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	162,946	344	0,474			Ortaöğretim (4,15)	Lisans (4,49)
Toplam	169,020	346				Ortaöğretim (4,15)	Lisansüstü (4,48)

[F(2-344)=6,412, p<0,002]. Hipotez Kabul edilmiştir.
* 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-23: "Firmanın Kalite Yönetimi, İş Sağlığı ve Güvenliği vb. sertifikalarına sahip olması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	3,860	2	1,930	3,191	0,042	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	208,111	344	0,605			---	---
Toplam	211,971	346				---	---

[F(2-344)=3,191, p<0,042]. Hipotez Kabul edilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-24: "Firma araçlarının düşük kaliteli yakıt kullanmayarak çevreye zarar vermemesi" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	4,753	2	2,377	3,161	0,044	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	258,636	344	0,752			---	---
Toplam	263,389	346				---	---

[F(2-344)=3,161, p<0,044]. Hipotez Kabul edilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-25: "Firmanın tanınan bir firma olması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	5,203	2	2,601	3,176	0,043	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	281,725	344	0,819			---	---
Toplam	286,928	346				---	---

[F(2-344)=3,176, p<0,043]. Hipotez Kabul edilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

./..

Tablo 29: E-E/ET Alan Kişilerin Eğitim Durumları ile E-E/ET Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Beklentileri Değişkenlerinin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları (Devam)

H8-26: "Firmanın kullandığı kamyonun yeni olması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	18,298	2	9,149	10,901	0,000	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	288,716	344	0,839			Lisans	Lisansüstü
Toplam	307,014	346				(3,90)	(3,23)

[F(2-344)=10,901, p<0,000]. Hipotez Kabul edilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-27: "Firmanın kullandığı taşıma ekipmanlarının yeni olması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	4,664	2	2,332	3,104	0,046	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	258,385	344	0,751			---	---
Toplam	263,049	346				---	---

[F(2-344)=3,104, p<0,046]. Hipotez Kabul edilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-28: "Çalışanların yaşı" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	2,662	2	1,331	1,211	0,299	---	
Gruplariçi	378,214	344	1,099			---	---
Toplam	380,876	346				---	---

[F(2-344)=1,211, p<0,299]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-29: "Eşyaların tam ve eksiksiz taşınması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	1,469	2	0,735	1,948	0,144	---	
Gruplariçi	129,753	344	0,377			---	---
Toplam	131,222	346				---	---

[F(2-344)=1,948, p<0,144]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-30: "Zarar meydana geldiği anda zararın karşılanması ile ilgili niyet ve çaba" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	1,454	2	0,727	1,637	0,196	---	
Gruplariçi	152,794	344	0,444			---	---
Toplam	154,248	346				---	---

[F(2-344)=1,637, p<0,196]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

H8-31: "Çalışanların sigortalı olarak çalışıyor olması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	3,366	2	1,683	2,428	0,090	---	
Gruplariçi	238,421	344	0,693			---	---
Toplam	241,787	346				---	---

[F(2-344)=2,428, p<0,090]. Hipotez Reddedilmiştir * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli

E-E/ET: Evden Eve Eşya Taşıma

"Çalışanların işlerine özen göstermesi" değişkeni ortaöğretim (4,24) ve lisansüstü (4,64) eğitim seviyesine sahip E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir [$F_{(2-344)}$=3,443, p<0,033].

"Eşyaların hızlı taşınması" değişkeni ortaöğretim (3,69) ve lisans (4,16) eğitim seviyesine sahip E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir [$F_{(2-344)}$=11,255, p<0,000].

"Elektrik ve sıhhi tesisat malzemelerinin demontaj ve montaj işlerinin yapılması" değişkeni ortaöğretim (3,84) ve lisans (4,28) ile ortaöğretim (3,84) ve lisansüstü (4,33) eğitim seviyesine sahip E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir [$F_{(2-344)}$=8,158, p<0,000].

"Eşyaların firmaya ait eşya asansörü ile taşınması" değişkeni ortaöğretim (3,92) ve lisans (4,31) ile ortaöğretim (3,92) ve lisansüstü (4,33) eğitim seviyesine sahip E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir [$F_{(2-344)}$=5,367, p<0,005].

"Firmanın ulaşım süresine uyması" değişkeni ortaöğretim (4,15) ve lisans (4,49) ile ortaöğretim (4,15) ve lisansüstü (4,48) eğitim seviyesine sahip E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir [$F_{(2-344)}$=6,412, p<0,002].

"Firmanın kullandığı kamyonun yeni olması" değişkeni lisans (3,90) ve lisansüstü (3,23) eğitim seviyesine sahip E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir [$F_{(2-344)}$=10,901, p<0,000].

En yakın evden eve eşya taşıtması yapılan yıl ile evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi beklentileri değişkenleri arasında bir ilişki olup olmadığının tespit edilmesi amacıyla aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H_9: E-E/ET hizmetinin alınma tarihi ile E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_9 hipotezi alt hipotezlerden oluşmaktadır. Alt hipotezlere ait bağımlı değişkenler evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi beklentileri değişkenleri iken, bu değişkenlerle ilişkisi incelenen değişken ise en yakın evden eve eşya taşıtması yapılan yıl bilgisidir. H_9 ana hipotezinin alt hipotezlerini test etmek için

p<0,05 anlamlılık düzeyinde korelasyon testi tapılmıştır. H_9 hipotezinin alt hipotezlerinin analizinden elde edilen sonuçlar Tablo 30'da verilmiştir.

Tablo 30: En Yakın E-E/ET Hizmeti Alınma Tarihi ile E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenleri Arasındaki İlişki Testi Sonuçları

ALT HİPOTEZLER		SONUÇ
$H_{9-01.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"çalışanların işlerine özen göstermesi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{9-02.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların olumlu davranış ve tutum içerisinde olması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{9-03.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların güler yüzlü olması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{9-04.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların dış görünümü ve giyimi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{9-05.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların taşıma işinde uzman olması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{9-06.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların güvenilir olması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{9-07.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların şirketin daimi elemanı olması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	(P*) r= 0,120 (Sig**) p<0,025 n= 347
$H_{9-08.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Temiz ve kaliteli ambalaj malzemesi kullanılması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{9-09.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Eşyaların zarar görmemesi"*ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{9-10.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Eşyaların itinalı ve dikkatli taşınması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{9-11.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Eşyaların hızlı taşınması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{9-12.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Taşıma fiyatının uygun olması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{9-13.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Taşımada mobilyaların demontaj ve montaj işlerinin yapılması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{9-14.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Elektrik ve sıhhi tesisat malzemelerinin demontaj ve montaj işlerinin yapılması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{9-15.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Eşyaların firmaya ait eşya asansörü ile taşınması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{9-16.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Eşyaların taşınma sırasındaki hasarına karşı şirketin güvence vermesi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	(P*) r= 0,131 (Sig**) p<0,015 n= 347
$H_{9-17.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Zarar gören eşya hasarının en kısa sürede karşılanması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
$H_{9-18.}$:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Taşıma sözleşmesinin yapılması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.

./..

Tablo 30: En Yakın E-E/ET Hizmeti Alınma Tarihi ile E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenleri Arasındaki İlişki Testi Sonuçları (Devam)

ALT HİPOTEZLER		SONUÇ
H9-19.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Taşıma işinin keşfinin ücretsiz yapılması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H9-20.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Firma tarafından eşyaların yerleştirilmesi öncesinde ev temizliği hizmeti sağlanması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H9-21.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Firmanın eşya taşıma yetki belgesine (K3 belgesi) sahip olması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H9-22.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Firmanın ulaşım süresine uyması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H9-23.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Firmanın Kalite Yönetimi, İş Sağlığı ve Güvenliği vb. sertifikalarına sahip olması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H9-24.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Firma araçlarının düşük kaliteli yakıt kullanmayarak çevreye zarar vermemesi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H9-25.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Firmanın tanınan bir firma olması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H9-26.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Firmanın kullandığı kamyonun yeni olması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H9-27.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Firmanın kullandığı taşıma ekipmanlarının yeni olması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H9-28.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların yaşı"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H9-29.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Eşyaların tam ve eksiksiz taşınması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H9-30.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Zarar meydana geldiği anda zararın karşılanması ile ilgili niyet ve çaba"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H9-31.:	E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların sigortalı olarak çalıştıyor olması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.

E-E/ET: Evden Eve Eşya Taşıma
P* : Pearson Correlation Sig* : Anlamlılık düzeyi (iki kuyruklu)

Tablo 30'dan da görüldüğü gibi H9-7 ve H9-16 hipotezleri kabul edilmiştir.

E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Çalışanların şirketin daimi elemanı olması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında **düşük** düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($r= 0{,}120$, $p<0{,}025$).

E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden *"Eşyaların taşınma sırasındaki hasarına karşı şirketin güvence vermesi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi

arasında **düşük** düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (r= 0,131, p<0,015).

H_{10}: E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişilerin, E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı farklar vardır.

H_{10} hipotezinin test edilebilmesi amacıyla evden eve taşıma firmasına ulaşma şekillerinden *"Evime en yakın firma", "İnternet", "Sokak ilanları", "Basılı Broşür", "Çıkartma-Yapıştırma İlanlar", "Kurum Anlaşmalı", "Gazete İlanı"* seçenekleri bir grup(Pasif Tanıtım) olarak tanımlanmış ve diğer bir evden eve taşıma firmasına ulaşma şekli olan "Arkadaş tavsiyesi" ise diğer bir grup(Tavsiye) olarak tanımlanmıştır. "Tavsiye" ve "Pasif Tanıtım" gruplarının, evden eve eşya taşıma hizmetlerine ait memnuniyet değerlendirmelerine ait ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının analizi için veriler üzerinde "t testi" yapılmıştır. H_{10} hipotezine ilişkin alt hipotezler ve elde edilen sonuçlar Tablo 31'de verilmiştir.

"Taşıma işinin keşfinin ücretsiz yapılması" değişkeni, E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir. P:4,4872(117), T:4,2826(230). (t(347)=2,209 p<0.028).

Tablo 31: E-E/ET Hizmeti Firmasını Tavsiye Üzerine Bulan Kişiler ile Pasif Tanıtım ile Bulan Kişiler Arasında Karşılaştırmalı E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenleri Analizi: Hipotez Testleri ("t" Testi) ve Sonuçları

ALT HİPOTEZLER		Ortalama* (n)	SONUÇ
H10-01.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"çalışanların işlerine özen göstermesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H10-02.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Çalışanların olumlu davranış ve tutum içerisinde olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H10-03.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Çalışanların güler yüzlü olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H10-04.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Çalışanların dış görünümü ve giyimi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H10-05.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Çalışanların taşıma işinde uzman olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H10-06.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Çalışanların güvenilir olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H10-07.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Çalışanların şirketin daimi elemanı olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H10-08.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Temiz ve kaliteli ambalaj malzemesi kullanılması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H10-09.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyaların zarar görmemesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H10-10.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyaların itinalı ve dikkatli taşınması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H10-11.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyaların hızlı taşınması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H10-12.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Taşıma fiyatının uygun olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H10-13.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Taşımada mobilyaların demontaj ve montaj işlerinin yapılması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H10-14.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Elektrik ve sıhhi tesisat malzemelerinin demontaj ve montaj işlerinin yapılması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H10-15.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyaların firmaya ait eşya asansörü ile taşınması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H10-16.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyaların taşınma sırasındaki hasarına karşı şirketin güvence vermesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H10-17.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Zarar gören eşya hasarının en kısa sürede karşılanması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.

./..

Tablo 31: E-E/ET Hizmeti Firmasını Tavsiye Üzerine Bulan Kişiler ile Pasif Tanıtım ile Bulan Kişiler Arasında Karşılaştırmalı E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenleri Analizi: Hipotez Testleri ("t" Testi) ve Sonuçları (Devam)

ALT HİPOTEZLER		Ortalama* (n)	SONUÇ
$H_{10\text{-}18.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Taşıma sözleşmesinin yapılması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{10\text{-}19.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Taşıma işinin keşfinin ücretsiz yapılması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	P: 4,4872 (117) T: 4,2826 (230)	Desteklendi $t_{(347)}$=2,209 p<0.028
$H_{10\text{-}20.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Firma tarafından eşyaların yerleştirilmesi öncesinde ev temizliği hizmeti sağlanması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{10\text{-}21.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Firmanın eşya taşıma yetki belgesine (K3 belgesi) sahip olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{10\text{-}22.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Firmanın ulaşım süresine uyması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{10\text{-}23.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Firmanın Kalite Yönetimi, İş Sağlığı ve Güvenliği vb. sertifikalarına sahip olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{10\text{-}24.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Firma araçlarının düşük kaliteli yakıt kullanmayarak çevreye zarar vermemesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{10\text{-}25.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Firmanın tanınan bir firma olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{10\text{-}26.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Firmanın kullandığı kamyonun yeni olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{10\text{-}27.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Firmanın kullandığı taşıma ekipmanlarının yeni olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{10\text{-}28.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Çalışanların yaşı"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{10\text{-}29.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyaların tam ve eksiksiz taşınması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{10\text{-}30.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Zarar meydana geldiği anda zararın karşılanması ile ilgili niyet ve çaba"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{10\text{-}31.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Çalışanların sigortalı olarak çalışıyor olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.

E-E/ET: Evden Eve Eşya Taşıma
P:Pasif Tanıtım
T:Tavsiye
5-li Aralıklı Ölçek- 1: Hiç Önemli Değil, 5: Çok Önemli.

4.5. E-E/ET HİZMETİNE AİT ŞİKÂYET DEĞİŞKENLERİ ANALİZİ

Yapılan araştırmada evden eve eşya taşımacılığında oluşan şikâyetlere ait 30 değişken için uygulanan güvenirlik testi sonucu **Cronbach's Alpha katsayısı 0,957** olarak tespit edilmiştir. Elde edilen sonuç itibariyle **ölçek güvenilir bulunmuştur.**

E-E/ET Hizmetinde Karşılaşılan Şikâyetlere ait değişkenler, 5-li Aralıklı Ölçek ile değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeye göre, değişkenlere katılım değeri en yüksek olandan en düşük olana doğru sıralanarak Tablo 32'de gösterilmiştir. Tablo 32'deki gösterilen değişkenler, anket formunda kullanılan değişkenlerin cümle halindeki yapılarının özeti şeklindedir. Katılımcıların E-E/ET Hizmetinde Karşılaştıkları Şikâyetlerin en başında, *"Yükleyici personelin özensiz davranması"*, *"Çalışanların çalışma disiplininin eksik olması"*, *"Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması"*, *"Taşıma işi için firma tarafından niteliksiz personel görevlendirilmesi"*, *"Eşyaların firma personeli yerine o gün için bulunan günlük işçilerle taşınması"* gelmektedir. Öte yandan *"Taşıma işinin başka bir taşeron firmaya satılması"*, *"Eşyalardan bazılarının kaybolması"*, *"Araçta unutulan eşyaların geri iade edilmemesi"*, *"Firmanın kendi kamyonu yerine başka firmanın kamyonunu göndermesi"* ve *"Eşya hasarı oluştuğunda, bedelinin çalışanların ücretlerinden kesileceğinin belirtilmesi"* değişkenleri E-E/ET Hizmetinde Karşılaşılan Şikâyetlerin sonlarında yer almıştır.

Tablo 32: E-E/ET Hizmetinde Karşılaşılan Şikâyet Değişkenlerinin Sıralaması

No	D.No*[1]	Taşıma Hizmeti Memnuniyet Derecesi*[2]	(n)	Ort.*[3]	St. Sapma
1	2	Yükleyici personelin özensiz davranması	347	3,1037	1,14834
2	5	Çalışanların çalışma disiplininin eksik olması.	347	3,0980	1,10525
3	29	Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması.	347	3,0634	1,49817
4	3	Taşıma işi için firma tarafından niteliksiz personel görevlendirilmesi.	347	3,0259	1,10799
5	1	Eşyaların firma personeli yerine o gün için bulunan günlük işçilerle taşınması.	347	2,9597	1,21579
6	4	Çalışanların giyim biçiminin çalışmaya uygun olmaması.	347	2,9510	1,09672
7	22	Çalışanların çalışma disiplininin eksik olması.	347	2,9510	1,20951
8	23	Eşyaları demonte ve monte edecek elemanların bilgisinin bulunmaması	347	2,9337	1,20149
9	21	Eşyaların ambalajlanmasında gerekli özenin gösterilmemesi.	347	2,9164	1,19316
10	11	Eşyaların itinalı taşınmaması	347	2,8761	1,19206
11	7	Eşyaların zarar görmesi	347	2,8501	1,13561
12	15	Taşıma işlemlerinde kullanılan ekipmanların uygun olmaması.	347	2,8098	1,15984
13	20	Eşyaların hijyen olmayan ambalaj malzemeleri ile sarılması.	347	2,7925	1,20819
14	26	Eşya hasarı oluştuğunda bu hasarı karşılamaya yönelik niyet eksikliği.	347	2,7205	1,21869
15	14	Eşyaların ulaşım süresinin uzaması	347	2,6513	1,18615
16	27	Taşınma ekipmanlarının uygun olmaması	347	2,6398	1,09646
17	13	Taahhüt edilen zamanda yüklemeye başlanmaması.	347	2,6340	1,22181
18	6	Çalışanların kaba ve tehditkar kişiler olması.	347	2,6052	1,26183
19	9	Sigortalı olduğu belirtildiği halde zararın tazmin edilememesi	347	2,5331	1,40228
20	25	Firma tarafından taşıma sözleşmesinde belirlenen hususlara uyulmaması.	347	2,4841	1,21724
21	30	Eşyaların taahhüt edilen zamanda teslim edilmemesi	347	2,4294	1,24350
22	12	Üzerinde anlaşılan fiyata ilave olarak çeşitli nedenlerle ekstra para istenmesi	347	2,3573	1,30549
23	18	Eşyaların sıradan bir yük kamyonu ile taşınması.	347	2,3314	1,22697
24	19	Taşıma ile ilgili karşılaşılan sorunlar karşısında firmaya ulaşamamak.	347	2,3055	1,22075
25	24	Taşıyıcı personelin bahşiş istemesi	347	2,2939	1,32562
26	28	Eşya hasarı oluştuğunda, bedelinin çalışanlardan kesileceğinin belirtilmesi	347	2,2075	1,29590
27	16	Firmanın kendi kamyonu yerine başka firmanın kamyonunu göndermesi	347	2,1988	1,22035
28	10	Araçta unutulan eşyaların geri iade edilmemesi	347	2,0432	1,25430
29	8	Eşyalardan bazılarının kaybolması	347	2,0317	1,09999
30	17	Taşıma işinin başka bir taşeron firmaya satılması	347	1,9971	1,08190

***[1]** Değişkenlerin anket formundaki numarası
***[2]** Burada gösterilen değişkenler anket formundaki yazılı halinin özetidir.
***[3]** 5-li Aralıklı Ölçek 1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman,

Ankette kullanılan Evden Eve Eşya Taşımacılığında Karşılaşılan Şikâyetlere ait 30 değişkenin hangi boyutlarda bir araya geldiğini görmek için tanımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ayrıca faktör analizi için verilerin uygunluğunu test etmek amacıyla, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi yapılmıştır. Bu test sonucunda KMO değeri 0,955 olarak tespit edilmiş ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu görülmüştür. Ayrıca faktör analizi yapılmadan önce değişkenlere ait korelasyon matrisinin anlamlılığı da test edilmiştir. Bu amaçla yapılan Barlett testi sonucunda anlamlılık düzeyi P=0,000 düzeyinde tespit edilmiş olup, verilere faktör

analizi yapılmasının uygun olduğu tespit edilmiştir. Sonuç olarak, yapılan tanımlayıcı faktör analizinde E-E/ET Hizmetinde Karşılaşılan Şikâyetlere ait 30 değişkenin 4 faktör grubu altında toplandığı görülmüştür. Yapılan faktör analizine ait değerler, faktör grupları ve faktör yükleri Tablo 33'te gösterilmektedir.

Tablo 33: E-E/ET Hizmetinde Karşılaşılan Şikâyetlere Ait Değişkenler Üzerinde Yapılan Faktör Analizi

Evden Eve Eşya Taşımacılığında Karşılaşılan Şikâyetlere Ait Faktör Grupları	**Alfa**	**Faktör Yükleri Gruplarının**			
	0,957	**I**	**II**	**III**	**IV**
1. Güvenilirlik	0,904				
Araçta unutulan eşyaların geri iade edilmemesi		0,744			
Taşıma işinin başka bir taşeron firmaya satılması		0,725			
Eşyalardan bazılarının kaybolması		0,638			
Firmanın kendi kamyonu yerine başka firmanın kamyonunu göndermesi		0,630			
Üzerinde anlaşılan fiyata ilave olarak çeşitli nedenlerle ekstra para istenmesi		0,564			
Taşıma ile ilgili karşılaşılan sorunlar karşısında firmaya ulaşamamak		0,550			
Eşyaların ulaşım süresinin uzaması		0,547			
Taahhüt edilen zamanda yüklemeye başlanmaması		0,544			
Eşyaların taahhüt edilen zamanda teslim edilmemesi		0,527			
Taşıyıcı personelin bahşiş istemesi		0,526			
Eşyaların sıradan bir yük kamyonu ile taşınması		0,451			
Sigortalı olduğu belirtildiği halde zararın tazmin edilememesi		0,405			
2. Çalışanların Yeteneği (Güvence)	0,866				
Taşıma işi için firma tarafından niteliksiz personel görevlendirilmesi			0,759		
Çalışanların çalışma disiplininin eksik olması			0,755		
Yükleyici personelin özensiz davranması			0,745		
Eşyaların firma personeli yerine o gün için bulunan günlük işçilerle taşınması			0,615		
Çalışanların giyim biçiminin çalışmaya uygun olmaması			0,603		
Çalışanların kaba ve tehditkâr kişiler olması			0,557		
Eşyaların zarar görmesi			0,465		
3. Firmanın Fiziki İmkânları	0,911				
Eşyaların hijyen olmayan ambalaj malzemeleri ile sarılması				0,773	
Eşyaların ambalajlanmasında gerekli özenin gösterilmemesi				0,683	
Taşınma ekipmanlarının uygun olmaması				0,669	
Firma tarafından taşıma sözleşmesinde belirlenen hususlara uyulmaması				0,669	
Eşya hasarı oluştuğunda bu hasarı karşılamaya yönelik niyet eksikliği				0,600	
Eşyaların montaj ve demontajının iyi yapılmaması				0,547	
Eşyaları demonte ve monte edecek elemanların bilgisinin bulunmaması				0,486	
Taşıma işlemlerinde kullanılan ekipmanların uygun olmaması				0,465	
Eşya hasarı oluştuğunda, bedelin çalışanlardan kesileceğinin belirtilmesi				0,393	
4. Empati	0,515				
Sigortanın sadece araç kazası halinde geçerli olduğunun açıklanmaması					0,728
Eşyaların itinalı taşınmaması					0,399

5-li Aralıklı Ölçek 1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman,

E-E/ET hizmetinde karşılaşılan şikâyetlere ait değişkenler 4 faktör grubunda toplanmıştır. Bu dört faktörün ölçeğe ilişkin açıkladıkları varyans % 59,048'dir. Faktör grupları, (1) Güvenilirlik Faktörleri, (2) Çalışanların Yeteneği (Güvence) Faktörleri, (3) Firmanın Fiziki İmkân Faktörleri, (4) Empati Faktörleri(Bkz. Tablo 33)'dir.

Faktör grupları sırasına göre en yüksek yük değerlerine sahip değişkenleri sıralayacak olursak; Araçta unutulan eşyaların geri iade edilmemesi (0,744), Taşıma işi için firma tarafından niteliksiz personel görevlendirilmesi (0,759), Eşyaların hijyen olmayan ambalaj malzemeleri ile sarılması (0,773), Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması (0,728)'dır.

Taşıma sayısı ile E-E/ET hizmetinde karşılaşılan şikâyetlere ilişkin değişkenler arasında bir ilişki olup olmadığının tespit edilmesi amacıyla aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H_{11}: E-E/ET hizmeti alınma sayısı ile E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{11} hipotezi alt hipotezlerden oluşmaktadır. Alt hipotezlere ait bağımlı değişkenler evden eve eşya taşıtma hizmetlerinde karşılaşılan şikâyetler iken, bu değişkenlerle ilişkisi incelenen değişken ise E-E/ET hizmeti alınma sayısıdır. H_{11} ana hipotezinin alt hipotezlerini test etmek için $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde korelasyon testi tapılmıştır. H_{11} hipotezinin alt hipotezlerinin analizinden elde edilen sonuçlar Tablo 34'te verilmiştir.

Tablo 34: E-E/ET Hizmeti Alınma Sayısı ile E-E/ET Hizmetine Ait Şikâyet Değişkenleri Arasındaki İlişki Testi Sonuçları

ALT HİPOTEZLER		SONUÇ
H11-01.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların firma personeli yerine o gün için bulunan günlük işçilerle taşınması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	(P*) r= 0,126 (Sig**) p<0,019 n= 347
H11-02.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Yükleyici personelin özensiz davranması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	(P*) r= 0,116 (Sig**) p<0,030 n= 347
H11-03.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taşıma işi için firma tarafından niteliksiz personel görevlendirilmesi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H11-04.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Çalışanların giyim biçiminin çalışmaya uygun olmaması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H11-05.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Çalışanların çalışma disiplininin eksik olması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	(P*) r= 0,159 (Sig**) p<0,003 n= 347
H11-06.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Çalışanların kaba ve tehditkâr kişiler olması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H11-07.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların zarar görmesi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H11-08.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyalardan bazılarının kaybolması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H11-09.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Sigortalı olduğu belirtildiği halde zararın tazmin edilememesi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H11-10.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Araçta unutulan eşyaların geri iade edilmemesi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H11-11.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların itinalı taşınmaması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H11-12.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Üzerinde anlaşılan fiyata ilave olarak çeşitli nedenlerle ekstra para istenmesi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	(P*) r= 0,122 (Sig**) p<0,023 n= 347
H11-13.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taahhüt edilen zamanda yüklemeye başlanmaması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	(P*) r= 0,108 (Sig**) p<0,044 n= 347
H11-14.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların ulaşım süresinin uzaması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H11-15.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taşıma işlemlerinde kullanılan ekipmanların uygun olmaması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	(P*) r= 0,116 (Sig**) p<0,031 n= 347
H11-16.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Firmanın kendi kamyonu yerine başka firmanın kamyonunu göndermesi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H11-17.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taşıma işinin başka bir taşeron firmaya satılması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H11-18.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların sıradan bir yük kamyonu ile taşınması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H11-19.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taşıma ile ilgili karşılaşılan sorunlar karşısında firmaya ulaşamamak"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.

./..

Tablo 34: E-E/ET Hizmeti Alınma Sayısı ile E-E/ET Hizmetine Ait Şikâyet Değişkenleri Arasındaki İlişki Testi Sonuçları (Devamı)

ALT HİPOTEZLER		SONUÇ
H_{11-20}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların hijyen olmayan ambalaj malzemeleri ile sarılması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{11-21}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların ambalajlanmasında gerekli özenin gösterilmemesi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{11-22}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların montaj ve demontajının iyi yapılmaması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	(P*) r= 0,115 (Sig**) p<0,032 n= 347
H_{11-23}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaları demonte ve monte edecek elemanların bu konuda bilgisinin bulunmaması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	(P*) r= 0,175 (Sig**) p<0,001 n= 347
H_{11-24}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taşıyıcı personelin bahşiş istemesi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{11-25}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Firma tarafından taşıma sözleşmesinde belirlenen hususlara uyulmaması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{11-26}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşya hasarı oluştuğunda bu hasarı karşılamaya yönelik niyet eksikliği."* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{11-27}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taşınma ekipmanlarının uygun olmaması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{11-28}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşya hasarı oluştuğunda, bedelinin çalışanların ücretlerinden kesileceğinin belirtilmesi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{11-29}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması."* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	(P*) r= 0,143 (Sig**) p<0,007 n= 347
H_{11-30}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların taahhüt edilen zamanda teslim edilmemesi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.

E-E/ET: Evden Eve Eşya Taşıma
P* : Pearson Correlation Sig* : Anlamlılık düzeyi (iki kuyruklu)

Tablo 34'ten de görüldüğü gibi H_{11-01}, H_{11-02}, H_{11-05}, H_{11-12}, H_{11-13}, H_{11-15}, H_{11-22}, H_{11-23}, H_{11-29} hipotezleri kabul edilmiştir.

E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların firma personeli yerine o gün için bulunan günlük işçilerle taşınması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında **düşük** düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (r= 0,126, p<0,019).

E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Yükleyici personelin özensiz davranması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında **düşük** düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (r= 0,116, p<0,030).

E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Çalışanların çalışma disiplininin eksik olması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında **düşük** düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (r= 0,159, p<0,003).

E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Üzerinde anlaşılan fiyata ilave olarak çeşitli nedenlerle ekstra para istenmesi"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında **düşük** düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (r= 0,122, p<0,023).

E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taahhüt edilen zamanda yüklemeye başlanmaması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında **düşük** düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (r= 0,108, p<0,044).

E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taşıma işlemlerinde kullanılan ekipmanların uygun olmaması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında **düşük** düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (r= 0,116, p<0,031).

E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların montaj ve demontajının iyi yapılmaması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında **düşük** düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (r= 0,115, p<0,032).

E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaları demonte ve monte edecek elemanların bu konuda bilgisinin bulunmaması"* ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında **düşük** düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (r= 0,175, p<0,001).

E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden "Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması" ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında **düşük** düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (r= 0,143, p<0,007).

H_{12}: E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkeklerin, E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı farklar vardır.

H_{12} hipotezinin test edilebilmesi amacıyla çalışmaya kadın ve erkekler ilişkisiz örneklem grubu olarak kabul edilmiş ve evden eve eşya taşımacılığında karşılaşılan şikâyetlere ilişkin değişkenlerin ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının analizi için veriler üzerinde "t testi" yapılmıştır. H_{12} hipotezine ilişkin alt hipotezler ve elde edilen sonuçlar Tablo 35'de verilmiştir.

Tablo 35: E-E/ET Hizmeti Alan Kadın ve Erkekler Arasında Karşılaştırmalı E-E/ET Hizmetine Ait Şikâyet Değişkenleri Analizi: Hipotez Testleri ("t" Testi) ve Sonuçları

ALT HİPOTEZLER		**Ortalama* (n)**	**SONUÇ**
H_{12-01}:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyaların firma personeli yerine o gün için bulunan günlük işçilerle taşınması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H_{12-02}:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Yükleyici personelin özensiz davranması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H_{12-03}:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Taşıma işi için firma tarafından niteliksiz personel görevlendirilmesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H_{12-04}:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Çalışanların giyim biçiminin çalışmaya uygun olmaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H_{12-05}:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Çalışanların çalışma disiplininin eksik olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H_{12-06}:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Çalışanların kaba ve tehditkâr kişiler olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H_{12-07}:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyaların zarar görmesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H_{12-08}:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyalardan bazılarının kaybolması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	K: 2,1908 (152) E: 1,9077 (195)	Desteklendi $t_{(347)}$=2,359 p<0.019
H_{12-09}:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Sigortalı olduğu belirtildiği halde zararın tazmin edilememesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H_{12-10}:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Araçta unutulan eşyaların geri iade edilmemesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H_{12-11}:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyaların itinalı taşınmaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H_{12-12}:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Üzerinde anlaşılan fiyata ilave olarak çeşitli nedenlerle ekstra para istenmesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H_{12-13}:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Taahhüt edilen zamanda yüklemeye başlanmaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H_{12-14}:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyaların ulaşım süresinin uzaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.

./..

Tablo 35: E-E/ET Hizmeti Alan Kadın ve Erkekler Arasında Karşılaştırmalı E-E/ET Hizmetine Ait Şikâyet Değişkenleri Analizi: Hipotez Testleri ("t" Testi) ve Sonuçları (Devam)

ALT HİPOTEZLER		Ortalama* (n)	SONUÇ
$H_{12\text{-}15.}$:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Taşıma işlemlerinde kullanılan ekipmanların uygun olmaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{12\text{-}16.}$:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Firmanın kendi kamyonu yerine başka firmanın kamyonunu göndermesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{12\text{-}17.}$:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Taşıma işinin başka bir taşeron firmaya satılması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	K: 2,1447 (152) E: 1,8821 (195)	Desteklendi $t_{(347)}$=2,246 p<0.025
$H_{12\text{-}18.}$:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyaların sıradan bir yük kamyonu ile taşınması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{12\text{-}19.}$:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Taşıma ile ilgili karşılaşılan sorunlar karşısında firmaya ulaşamamak"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{12\text{-}20.}$:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyaların hijyen olmayan ambalaj malzemeleri ile sarılması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{12\text{-}21.}$:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyaların ambalajlanmasında gerekli özenin gösterilmemesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{12\text{-}22.}$:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyaların montaj ve demontajının iyi yapılmaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{12\text{-}23.}$:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyaları demonte ve monte edecek elemanların bu konuda bilgisinin bulunmaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{12\text{-}24.}$:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Taşıyıcı personelin bahşiş istemesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{12\text{-}25.}$:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Firma tarafından taşıma sözleşmesinde belirlenen hususlara uyulmaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{12\text{-}26.}$:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşya hasarı oluştuğunda bu hasarı karşılamaya yönelik niyet eksikliği."* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{12\text{-}27.}$:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Taşınma ekipmanlarının uygun olmaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{12\text{-}28.}$:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşya hasarı oluştuğunda, bedelinin çalışanların ücretlerinden kesileceğinin belirtilmesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	K: 2,4013 (152) E: 2,0564 (195)	Desteklendi $t_{(347)}$=2,456 p<0.015
$H_{12\text{-}29.}$:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması."* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{12\text{-}30.}$:	E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler *"Eşyaların taahhüt edilen zamanda teslim edilmemesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.

E-E/ET: Evden Eve Eşya Taşıma
K:Kadın
E:Erkek
5-li Aralıklı Ölçek- 1: Hiç Bir Zaman, 5: Her Zaman.

"Eşyalardan bazılarının kaybolması" değişkeni, E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler tarafından farklı değerlendirilmektedir. K:2,1908(152), E:1,9077(195). (t(347)=2,359 p<0.019).

"Taşıma işinin başka bir taşeron firmaya satılması" değişkeni, E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler tarafından farklı değerlendirilmektedir. K:2,1447(152), E:1,8821(195). (t(347)=2,246 p<0.025).

"Eşya hasarı oluştuğunda, bedelinin çalışanların ücretlerinden kesileceğinin belirtilmesi" değişkeni, E-E/ET hizmeti alan kadın ve erkekler tarafından farklı değerlendirilmektedir. K:2,4013(152), E:2,0564(195). (t(347)=2,456 p<0.015).

Evden eve eşya taşımacılığında karşılaşılan şikâyetlere ilişkin değişkenlerin eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi amacıyla aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

H_{13}: E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı farlılıklar göstermektedir.

H_{13} hipotezi alt hipotezlerden oluşmaktadır. Alt hipotezlere ait bağımlı değişkenler evden eve eşya taşıma hizmetine ilişkin hizmet kalitesi beklentileri değişkenleri iken, bu değişkenlerle ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ise evden eve eşya taşıma hizmeti alan kişilerin eğitim gruplarıdır. Çalışmaya katılan kişiler eğitim durumlarına göre üç eğitim seviyesine ayrılmışlardır. İlkokul(5), Ortaokul(4), Lise(29), Meslek Lisesi(13), MYO(14) mezunu olanlar bir Ortaöğretim grubu (1.Seviye), Yüksekokul(46), Fakülte(197) mezunu olanlar Lisans Grubu (2.Seviye) ve Yüksek Lisans(36), Doktora(3) mezunu olanlar ise Lisansüstü Grubu (3.Seviye) olacak şekilde gruplandırılmıştır. H_{13} ana hipotezinin alt hipotezlerini test etmek için "Tek Yönlü Varyans" (One-Way ANOVA) Analizi uygulanacaktır. H_{13} hipotezinin analizinden elde edilen sonuçlar Tablo 36'da verilmiştir.

Tablo 36: E-E/ET Hizmeti Alanların Eğitim Durumları ile E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkenlerin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları

$H_{13\text{-}01}$: ***"Eşyaların firma personeli yerine o gün için bulunan günlük işçilerle taşınması"*** değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	1,326	2	0,663	0,447	0,640	---	
Gruplariçi	510,110	344	1,483			---	---
Toplam	511,435	346				---	---

[F(2-344)=0,447, p<0,640]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}02}$: ***"Yükleyici personelin özensiz davranması"*** değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	7,506	2	3,753	2,877	0,058	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	448,759	344	1,305			Ortaöğretim	Lisansüstü
Toplam	456,265	346				(2,81)	(3,30)

[F(2-344)=2,877, p<0,058]. Hipotez Kabul edilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}03}$: **"Taşıma işi için firma tarafından niteliksiz personel görevlendirilmesi"** değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	5,923	2	2,961	2,432	0,089	---	
Gruplariçi	418,844	344	1,218			---	---
Toplam	424,767	346				---	---

[F(2-344)=2,432, p<0,089]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}04}$: **"Çalışanların giyim biçiminin çalışmaya uygun olmaması"** değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,280	2	0,140	0,116	0,891	---	
Gruplariçi	415,887	344	1,209			---	---
Toplam	416,167	346				---	---

[F(2-344)=0,116, p<0,891]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}05}$: **"Çalışanların çalışma disiplininin eksik olması"** değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	5,564	2	2,782	2,294	0,102	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	417,105	344	1,213			Ortaöğretim	Lisansüstü
Toplam	422,669	346				(2,90)	(3,38)

[F(2-344)=2,294, p<0,102]. Hipotez Kabul edilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}06}$: **"Çalışanların kaba ve tehditkar kişiler olması"** değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	2,322	2	1,161	0,728	0,484	---	
Gruplariçi	548,589	344	1,595			---	---
Toplam	550,911	346				---	---

[F(2-344)=0,728, p<0,484]. Hipotez Reddedilmiştir * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

Tablo 36: E-E/ET Hizmeti Alanların Eğitim Durumları ile E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkenlerin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları (Devam)

$H_{13\text{-}07}$: ***"Eşyaların zarar görmesi"*** değişkeninin evden eve eşya taşıtan kişiler tarafından değerlendirmesi, evden eve eşya taşıtan kişilerin eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	14,407	2	7,203	5,739	0,004	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	431,801	344	1,255			Ortaöğretim	Lisansüstü
Toplam	446,207	346				(2,69)	(3,41)
[F(2-344)=5,739, p<0,004]. Hipotez Kabul edilmiştir.						Lisans	Lisansüstü
* 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman						(2,80)	(3,41)

$H_{13\text{-}08}$: **"Eşyalardan bazılarının kaybolması"** değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	8,242	2	4,121	3,454	0,033	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	410,409	344	1,193			Ortaöğretim	Lisansüstü
Toplam	418,651	346				(1,93)	(2,46)
[F(2-344)=3,454, p<0,033]. Hipotez Kabul edilmiştir.						Lisans	Lisansüstü
* 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman						(1,98)	(2,46)

$H_{13\text{-}09}$: **"Sigortalı olduğu belirtildiği halde zararın tazmin edilememesi"** değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	8,237	2	4,118	2,108	0,123	---	
Gruplariçi	672,132	344	1,954			---	---
Toplam	680,369	346				---	---
[F(2-344)=2,108, p<0,123]. Hipotez Reddedilmiştir.						* 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman	

$H_{13\text{-}10}$: **"Araçta unutulan eşyaların geri iade edilmemesi"** değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	13,884	2	6,942	4,502	0,012	---	
Gruplariçi	530,467	344	1,542			---	---
Toplam	544,352	346				---	---
[F(2-344)=4,502, p<0,012]. Hipotez Kabul edilmiştir.						* 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman	

$H_{13\text{-}11}$: **"Eşyaların itinalı taşınmaması"** değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	4,769	2	2,384	1,685	0,187	---	
Gruplariçi	486,903	344	1,415			---	---
Toplam	491,671	346				---	---
[F(2-344)=1,685, p<0,187]. Hipotez Reddedilmiştir.						* 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman	

./..

Tablo 36: E-E/ET Hizmeti Alanların Eğitim Durumları ile E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkenlerin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları (Devam)

$H_{13\text{-}12}$: "Üzerinde anlaşılan fiyata ilave olarak çeşitli nedenlerle ekstra para istenmesi" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,278	2	0,139	0,081	0,922	---	
Gruplariçi	589,411	344	1,713			---	---
Toplam	589,689	346				---	---

[F(2-344)=0,081, p<0,922]. Hipotez Reddedilmiştir.. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}13}$: "Taahhüt edilen zamanda yüklemeye başlanmaması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	13,431	2	6,715	4,592	0,011	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	503,088	344	1,462			Ortaöğretim (2,63)	Lisansüstü (3,17)
Toplam	516,519	346				Lisans (2,54)	Lisansüstü (3,17)

[F(2-344)=4,592, p<0,011]. Hipotez Kabul edilmiştir.

* 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}14}$: "Eşyaların ulaşım süresinin uzaması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	4,049	2	2,025	1,443	0,238	---	
Gruplariçi	482,758	344	1,403			---	---
Toplam	486,807	346				---	---

[F(2-344)=1,443, p<0,238]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}15}$: "Taşıma işlemlerinde kullanılan ekipmanların uygun olmaması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	3,430	2	1,715	1,277	0,280	---	
Gruplariçi	462,017	344	1,343			---	---
Toplam	465,447	346				---	---

[F(2-344)=1,277, p<0,280]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}16}$: "Firmanın kendi kamyonu yerine başka firmanın kamyonunu göndermesi" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	4,039	2	2,019	1,359	0,258	---	
Gruplariçi	511,241	344	1,486			---	---
Toplam	515,280	346				---	---

[F(2-344)=1,359, p<0,258]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

./..

Tablo 36: E-E/ET Hizmeti Alanların Eğitim Durumları ile E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkenlerin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları (Devam)

$H_{13\text{-}17}$: "Taşıma işinin başka bir taşeron firmaya satılması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,255	2	0,127	0,108	0,897	---	
Gruplariçi	404,743	344	1,177			---	---
Toplam	404,997	346				---	---

[F(2-344)=0,108, p<0,897]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H3_{03\text{-}18}$: "Eşyaların sıradan bir yük kamyonu ile taşınması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,194	2	0,097	0,064	0,938	---	
Gruplariçi	520,693	344	1,514			---	---
Toplam	520,888	346				---	---

[F(2-344)=0,064, p<0,938]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}19}$: "Taşıma ile ilgili karşılaşılan sorunlar karşısında firmaya ulaşamamak" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	1,425	2	0,712	0,477	0,621	---	
Gruplariçi	514,195	344	1,495			---	---
Toplam	515,620	346				---	---

[F(2-344)=0,477, p<0,621]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}20}$: "Eşyaların hijyen olmayan ambalaj malzemeleri ile sarılması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,430	2	0,215	0,147	0,864	---	
Gruplariçi	504,630	344	1,467			---	---
Toplam	505,061	346				---	---

[F(2-344)=0,147, p<0,864]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}21}$: "Eşyaların ambalajlanmasında gerekli özenin gösterilmemesi" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,334	2	0,167	0,117	0,890	---	
Gruplariçi	492,243	344	1,431			---	---
Toplam	492,576	346				---	---

[F(2-344)=0,117, p<0,890]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

./..

Tablo 36: E-E/ET Hizmeti Alanların Eğitim Durumları ile E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkenlerin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları (Devam)

$H_{13\text{-}22}$: "Eşyaların montaj ve demontajının iyi yapılmaması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,698	2	0,349	0,237	0,789	---	
Gruplariçi	505,470	344	1,469			---	---
Toplam	506,167	346				---	---

[F(2-344)=0,237, p<0,789]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}23}$: "Eşyaları demonte ve monte edecek elemanların bu konuda bilgisinin bulunmaması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	1,488	2	0,744	0,514	0,599	---	
Gruplariçi	497,987	344	1,448			---	---
Toplam	499,476	346				---	---

[F(2-344)=0,514, p<0,599]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}24}$: "Taşıyıcı personelin bahşiş istemesi" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,712	2	0,356	0,202	0,818	---	
Gruplariçi	607,305	344	1,765			---	---
Toplam	608,017	346				---	---

[F(2-344)=0,202, p<0,818]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}25}$: "Firma tarafından taşıma sözleşmesinde belirlenen hususlara uyulmaması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	2,479	2	1,240	0,836	0,434	---	
Gruplariçi	510,183	344	1,483			---	---
Toplam	512,663	346				---	---

[F(2-344)=0,836, p<0,434]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}26}$: "Eşya hasarı oluştuğunda bu hasarı karşılamaya yönelik niyet eksikliği" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	1,137	2	0,568	0,381	0,683	---	
Gruplariçi	512,748	344	1,491			---	---
Toplam	513,885	346				---	---

[F(2-344)=0,381, p<0,683]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

./..

Tablo 36: E-E/ET Hizmeti Alanların Eğitim Durumları ile E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkenlerin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları (Devam)

$H_{13\text{-}22}$: "Eşyaların montaj ve demontajının iyi yapılmaması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,698	2	0,349	0,237	0,789	---	
Gruplariçi	505,470	344	1,469			---	---
Toplam	506,167	346				---	---

[F(2-344)=0,237, p<0,789]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}23}$: "Eşyaları demonte ve monte edecek elemanların bu konuda bilgisinin bulunmaması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	1,488	2	0,744	0,514	0,599	---	
Gruplariçi	497,987	344	1,448			---	---
Toplam	499,476	346				---	---

[F(2-344)=0,514, p<0,599]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}24}$: "Taşıyıcı personelin bahşiş istemesi" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	0,712	2	0,356	0,202	0,818	---	
Gruplariçi	607,305	344	1,765			---	---
Toplam	608,017	346				---	---

[F(2-344)=0,202, p<0,818]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}25}$: "Firma tarafından taşıma sözleşmesinde belirlenen hususlara uyulmaması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	2,479	2	1,240	0,836	0,434	---	
Gruplariçi	510,183	344	1,483			---	---
Toplam	512,663	346				---	---

[F(2-344)=0,836, p<0,434]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}26}$: "Eşya hasarı oluştuğunda bu hasarı karşılamaya yönelik niyet eksikliği" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	1,137	2	0,568	0,381	0,683	---	
Gruplariçi	512,748	344	1,491			---	---
Toplam	513,885	346				---	---

[F(2-344)=0,381, p<0,683]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

./..

Tablo 36: E-E/ET Hizmeti Alanların Eğitim Durumları ile E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkenlerin Değerlendirilmesine Ait Varyans Analizi Sonuçları (Devam)

$H_{13\text{-}27}$: "Taşınma ekipmanlarının uygun olmaması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	2,061	2	1,030	0,856	0,426	---	
Gruplariçi	413,911	344	1,203			---	---
Toplam	415,971	346				---	---

[F(2-344)=0,856, p<0,426]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}28}$: "Eşya hasarı oluştuğunda, bedelinin çalışanların ücretlerinden kesileceğinin belirtilmesi" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	3,705	2	1,852	1,104	0,333	---	
Gruplariçi	577,356	344	1,678			---	---
Toplam	581,061	346				---	---

[F(2-344)=1,104, p<0,333]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}29}$: "Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	18,055	2	9,027	4,094	0,017	Scheffe Testi (p<0,05)	
Gruplariçi	758,550	344	2,205			Ortaöğretim	Lisansüstü
Toplam	776,605	346				(2,70)	(3,56)

[F(2-344)=4,094, p<0,017]. Hipotez Kabul edilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

$H_{13\text{-}30}$: "Eşyaların taahhüt edilen zamanda teslim edilmemesi" değişkeninin E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından değerlendirmesi, E-E/ET hizmeti alanların eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P	Eğitim Grupları Arası Farklar*	
Gruplararası	5,178	2	2,589	1,681	0,188	---	
Gruplariçi	529,842	344	1,540			---	---
Toplam	535,020	346				---	---

[F(2-344)=1,681, p<0,188]. Hipotez Reddedilmiştir. * 5-li Aralıklı Ölçek-1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman

E-E/ET:Evden Eve Eşya Taşıma

"Yükleyici personelin özensiz davranması" değişkeni ortaöğretim (2,81) ve lisansüstü (3,30) eğitim seviyesine sahip E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir [$F_{(2\text{-}344)}$=2,877, p<0,058].

"Çalışanların çalışma disiplininin eksik olması" değişkeni ortaöğretim (2,90) ve lisansüstü (3,38) eğitim seviyesine sahip E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir [$F_{(2\text{-}344)}$=2,294, p<0,102].

"Eşyaların zarar görmesi" değişkeni ortaöğretim (2,69) ve lisansüstü (3,41) ile lisans (2,80) ve lisansüstü (3,41) eğitim seviyesine sahip E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir [$F_{(2-344)}$=5,739, p<0,004].

"Eşyalardan bazılarının kaybolması" değişkeni ortaöğretim (1,93) ve lisansüstü (2,46) ile lisans (1,98) ve lisansüstü (2,46) eğitim seviyesine sahip E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir [$F_{(2-344)}$=3,454, p<0,033].

"Taahhüt edilen zamanda yüklemeye başlanmaması" değişkeni ortaöğretim (2,63) ve lisansüstü (3,17) ile lisans (2,54) ve lisansüstü (3,17) eğitim seviyesine sahip E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir [$F_{(2-344)}$=4,592, p<0,011].

"Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması" değişkeni ortaöğretim (2,70) ve lisansüstü (3,56) eğitim seviyesine sahip E-E/ET hizmeti alan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir [$F_{(2-344)}$=4,094, p<0,017].

Taşıma sayısı ile evden eve eşya taşımacılığında karşılaşılan şikâyetlere ilişkin değişkenler arasında bir ilişki olup olmadığının tespit edilmesi amacıyla aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H_{14}: E-E/ET hizmetinin alınma tarihi ile E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{14} hipotezi alt hipotezlerden oluşmaktadır. Alt hipotezlere ait bağımlı değişkenler evden eve eşya taşıtma hizmetlerinde karşılaşılan şikâyetler iken, bu değişkenlerle ilişkisi incelenen değişken ise en yakın evden eve taşıtma yapılan yıl bilgisidir. H_{14} hipotezinin alt hipotezlerini test etmek için p<0,05 anlamlılık düzeyinde korelasyon testi tapılmıştır. H_{14} hipotezinin alt hipotezlerinin analizinden elde edilen sonuçlar Tablo 37'de verilmiştir.

Tablo 37: E-E/ET Hizmetinin Alınma Tarihi ile E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkenleri Arasındaki İlişki Testi Sonuçları

ALT HİPOTEZLER		SONUÇ
H_{14-01}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların firma personeli yerine o gün için bulunan günlük işçilerle taşınması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{14-02}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Yükleyici personelin özensiz davranması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{14-03}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taşıma işi için firma tarafından niteliksiz personel görevlendirilmesi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{14-04}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Çalışanların giyim biçiminin çalışmaya uygun olmaması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{14-05}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Çalışanların çalışma disiplininin eksik olması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{14-06}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Çalışanların kaba ve tehditkâr kişiler olması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{14-07}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların zarar görmesi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	(P*) r= 0,106 (Sig**) p<0,048 n= 347
H_{14-08}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyalardan bazılarının kaybolması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{14-09}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Sigortalı olduğu belirtildiği halde zararın tazmin edilememesi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{14-10}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Araçta unutulan eşyaların geri iade edilmemesi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{14-11}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların itinalı taşınmaması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{14-12}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Üzerinde anlaşılan fiyata ilave olarak çeşitli nedenlerle ekstra para istenmesi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{14-13}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taahhüt edilen zamanda yüklemeye başlanmaması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{14-14}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların ulaşım süresinin uzaması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{14-15}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taşıma işlemlerinde kullanılan ekipmanların uygun olmaması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{14-16}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Firmanın kendi kamyonu yerine başka firmanın kamyonunu göndermesi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{14-17}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taşıma işinin başka bir taşeron firmaya satılması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H_{14-18}.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların sıradan bir yük kamyonu ile taşınması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.

./..

Tablo 37: E-E/ET Hizmetinin Alınma Tarihi ile E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkenleri Arasındaki İlişki Testi Sonuçları (Devam)

ALT HİPOTEZLER		SONUÇ
H14-19.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taşıma ile ilgili karşılaşılan sorunlar karşısında firmaya ulaşamamak"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H14-20.:	Evden eve eşya taşımacılığında karşılaşılan şikâyetlere ilişkin değişkenlerden *"Eşyaların hijyen olmayan ambalaj malzemeleri ile sarılması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H14-21.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların ambalajlanmasında gerekli özenin gösterilmemesi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H14-22.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların montaj ve demontajının iyi yapılmaması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H14-23.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaları demonte ve monte edecek elemanların bu konuda bilgisinin bulunmaması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H14-24.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taşıyıcı personelin bahşiş istemesi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H14-25.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Firma tarafından taşıma sözleşmesinde belirlenen hususlara uyulmaması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H14-26.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşya hasarı oluştuğunda bu hasarı karşılamaya yönelik niyet eksikliği."* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H14-27.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taşınma ekipmanlarının uygun olmaması"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H14-28.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşya hasarı oluştuğunda, bedelinin çalışanların ücretlerinden kesileceğinin belirtilmesi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.
H14-29.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması."* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	(P*) r= 0,147 (Sig**) p<0,006 n= 347
H14-30.:	E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların taahhüt edilen zamanda teslim edilmemesi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi.

E-E/ET:Evden Eve Eşya Taşıma
P* : Pearson Correlation Sig* : Anlamlılık düzeyi (iki kuyruklu)

Tablo 37'den de görüldüğü gibi H14-7 ve H14-29 hipotezleri kabul edilmiştir.

E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Eşyaların zarar görmesi"* ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında düşük düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (r= 0,106, p<0,048).

E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden *"Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması"* ile

E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasında düşük düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (r= 0,147, p<0,006).

H15: E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişilerin, E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinin değerlendirilmesine ait ortalamaları arasında anlamlı farklar vardır.

H15 hipotezinin test edilebilmesi amacıyla evden eve taşıma firmasına ulaşma şekillerinden *"Evime en yakın firma"*, *"İnternet"*, *"Sokak ilanları"*, *"Basılı Broşür"*, *"Çıkartma-Yapıştırma İlanlar"*, *"Kurum Anlaşmalı"*, *"Gazete İlanı"* seçenekleri bir grup(Pasif Tanıtım) olarak tanımlanmış ve diğer bir evden eve taşıma firmasına ulaşma şekli olan *"Arkadaş tavsiyesi"* ise diğer bir grup(Tavsiye) olarak tanımlanmıştır. "Tavsiye" ve "Pasif Tanıtım" gruplarının, evden eve eşya taşıma hizmetlerine ait memnuniyet değerlendirmelerine ait ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının analizi için veriler üzerinde "t testi" yapılmıştır. H15 hipotezine ilişkin alt hipotezler ve elde edilen sonuçlar Tablo 38'de verilmiştir.

Tablo 38: E-E/ET Hizmeti Firmasını Tavsiye Üzerine Bulan Kişiler ile Pasif Tanıtım ile Bulan Kişiler Arasında Karşılaştırmalı E-E/ET Hizmetine Ait Şikâyetlere İlişkin Değişkenlerin Analizi: Hipotez Testleri ("t" Testi) ve Sonuçları

ALT HİPOTEZLER		**Ortalama* (n)**	**SONUÇ**
H15-01.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyaların firma personeli yerine o gün için bulunan günlük işçilerle taşınması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H15-02.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Yükleyici personelin özensiz davranması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H15-03.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Taşıma işi için firma tarafından niteliksiz personel görevlendirilmesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H15-04.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Çalışanların giyim biçiminin çalışmaya uygun olmaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
H15-05.:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Çalışanların çalışma disiplininin eksik olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.

./..

Tablo 38: E-E/ET Hizmeti Firmasını Tavsiye Üzerine Bulan Kişiler ile Pasif Tanıtım ile Bulan Kişiler Arasında Karşılaştırmalı E-E/ET Hizmetine Ait Şikâyetlere İlişkin Değişkenlerin Analizi: Hipotez Testleri ("t" Testi) ve Sonuçları (Devam)

ALT HİPOTEZLER		Ortalama* (n)	SONUÇ
$H_{15-06.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Çalışanların kaba ve tehditkâr kişiler olması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{15-07.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyaların zarar görmesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	P:3,0256 (117) T: 2,7609 (230)	Desteklendi $t_{(347)}$=2,047 p<0,042
$H_{15-08.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyalardan bazılarının kaybolması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{15-09.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Sigortalı olduğu belirtildiği halde zararın tazmin edilememesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	P:2,7692 (117) T: 2,4130 (230)	Desteklendi $t_{(347)}$=2,204 p<0,029
$H_{15-10.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Araçta unutulan eşyaların geri iade edilmemesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{15-11.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyaların itinalı taşınmaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	P:3,0598 (117) T: 2,7826 (230)	Desteklendi $t_{(347)}$=1,983 p<0,049
$H_{15-12.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Üzerinde anlaşılan fiyata ilave olarak çeşitli nedenlerle ekstra para istenmesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{15-13.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Taahhüt edilen zamanda yüklemeye başlanmaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{15-14.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyaların ulaşım süresinin uzaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{15-15.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Taşıma işlemlerinde kullanılan ekipmanların uygun olmaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	P:2,9915 (117) T: 2,7174 (230)	Desteklendi $t_{(347)}$=2,057 p<0,041
$H_{15-16.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Firmanın kendi kamyonu yerine başka firmanın kamyonunu göndermesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	P:2,4103 (117) T: 2,0913 (230)	Desteklendi $t_{(347)}$=2,278 p<0,024
$H_{15-17.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Taşıma işinin başka bir taşeron firmaya satılması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{15-18.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyaların sıradan bir yük kamyonu ile taşınması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{15-19.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Taşıma ile ilgili karşılaşılan sorunlar karşısında firmaya ulaşamamak"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.

./..

Tablo 38: E-E/ET Hizmeti Firmasını Tavsiye Üzerine Bulan Kişiler ile Pasif Tanıtım ile Bulan Kişiler Arasında Karşılaştırmalı E-E/ET Hizmetine Ait Şikâyetlere İlişkin Değişkenlerin Analizi: Hipotez Testleri ("t" Testi) ve Sonuçları (Devam)

ALT HİPOTEZLER		Ortalama* (n)	SONUÇ
$H_{15-20.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyaların hijyen olmayan ambalaj malzemeleri ile sarılması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{15-21.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyaların ambalajlanmasında gerekli özenin gösterilmemesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	P:3,1368 (117) T: 2,8043 (230)	Desteklendi $t_{(347)}$=2,521 p<0,012
$H_{15-22.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyaların montaj ve demontajının iyi yapılmaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{15-23.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyaları demonte ve monte edecek elemanların bu konuda bilgisinin bulunmaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{15-24.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Taşıyıcı personelin bahşiş istemesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{15-25.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Firma tarafından taşıma sözleşmesinde belirlenen hususlara uyulmaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{15-26.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşya hasarı oluştuğunda bu hasarı karşılamaya yönelik niyet eksikliği."* değişkenini farklı değerlendirmektedir.	P:2,9145 (117) T: 2,6217 (230)	Desteklendi $t_{(347)}$=2,066 p<0,040
$H_{15-27.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Taşınma ekipmanlarının uygun olmaması"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{15-28.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşya hasarı oluştuğunda, bedelinin çalışanların ücretlerinden kesileceğinin belirtilmesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{15-29.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması."* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.
$H_{15-30.}$:	E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler *"Eşyaların taahhüt edilen zamanda teslim edilmemesi"* değişkenini farklı değerlendirmektedir.		Desteklenmedi.

E-E/ET:Evden Eve Eşya Taşıma
P:Pasif Tanıtım
T:Tavsiye
5-li Aralıklı Ölçek- 1: Hiç Bir Zaman, 5: Her Zaman.

"Eşyaların zarar görmesi" değişkeni, E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir. P:3,0256(117), T:2,7609(230). ($t_{(347)}$=2,047 p<0.042).

"Sigortalı olduğu belirtildiği halde zararın tazmin edilememesi" değişkeni, E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan

kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir. P:2,7692(117), T:2,4130(230). (t(347)=2,204 p<0.029).

"Eşyaların itinalı taşınmaması" değişkeni, E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir. P:3,0598(117), T:2,7826(230). (t(347)=1,98 p<0.049).

"Taşıma işlemlerinde kullanılan ekipmanların uygun olmaması" değişkeni, E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir. P:2,9915 (117), T:2,7174(230). (t(347)=2,057 p<0.041).

"Firmanın kendi kamyonu yerine başka firmanın kamyonunu göndermesi" değişkeni, E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir. P:2,4103(117), T:2,0913(230). (t(347)=2,278 p<0.024).

"Eşyaların ambalajlanmasında gerekli özenin gösterilmemesi" değişkeni, E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir. P:3,1368(117), T:2,8043(230). (t(347)=2,521 p<0.012).

"Eşya hasarı oluştuğunda bu hasarı karşılamaya yönelik niyet eksikliği." değişkeni, E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişiler tarafından farklı değerlendirilmektedir. P:2,9145(117), T:2,6217(230). (t(347)=2,066 p<0.040).

SONUÇ

İşletmelerin sundukları hizmetin kalitesinin ölçülmesi amacıyla çeşitli ölçüm metotları kullanılarak yapılan değerlendirmeler işletmelerin hizmet kalitesine dayalı hedeflerine ulaşmasında çok önemlidir. Hizmet kalitesi ölçüm sonuçlarından elde edilen veriler sayesinde işletmeler eksik yönlerini görebilmekte, sunduğu hizmeti müşterisinin bakış açısı ile değerlendirebilmekte ve müşterisinin nasıl bir hizmet talep ettiğini bilmektedir. Bu nedenle müşterilerin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının iyi analiz edilmesi gerekir.

Bu bağlamda çalışmada, E-E/ET hizmeti alan kişilerin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının analiz edilmesi amaçlanmıştır. Ancak evden eve eşya taşıma hizmetinin yapılan literatür çalışmalarında çok az yer bulduğu görülmüştür. Bu da çalışmayı önemli bir noktaya ulaştırmıştır.

Bu çalışma ile evden eve eşya taşıma hizmet sahası içerisinde icra edilen lojistik faaliyetlerin kalitesini arttırabilmek amacıyla doldurulması gereken boşlukların tespit edilmesi ve konu ile ilgili olarak literatür içerisindeki eksikliği gidermek amaçlanmıştır. Çalışma ile E-E/ET hizmetinin hukuksal altyapısı irdelenmiş, ABD'deki uygulamalara değinilmiş, sektörün eksik yönleri tespit edilmiş ve en önemlisi E-E/ET hizmeti alanında memnuniyet ölçülmüş, E-E/ET hizmet kalitesi değişkenleri oluşturulmuş ve E-E/ET hizmetinde ortaya çıkan şikâyet alanları tespit edilerek bilimin incelemesine ve bilgisine sunulmuştur. Çalışmanın sonunda E-E/ET hizmeti alanında kapsamlı bir çalışma ortaya çıkmıştır.

Bu çalışmada uygulanan araştırma teknikleri, izlenen adımlar ve elde edilen değişkenler E-E/ET hizmeti konusunda daha iyi bir hizmet kalitesinin nasıl sağlanabileceğinin tespit edilmesi içindir. Bu çalışmadan elde edilen veriler daha sonra yapılacak olan çalışmalara yön vermesi ve katkı sağlaması açısından oldukça önemlidir.

Çalışmada literatür taraması, yarı yapılandırılmış görüşme ve anketten oluşan yöntemler kullanılarak derinlemesine bir yol izlemiş olup gelinen bu son noktada elde edilen bulgular yorumlanarak özet bir şekilde verilmiştir.

Yapılan çalışmada elde edilen nicel araştırma verilerinin analizi kapsamında üç değişken gurubu için yapılan güvenilirlik analizinde oldukça iyi seviyede sonuçlar

elde edilmiştir. Evden eve eşya taşımacılığı hizmetinde genel memnuniyet konusundaki değerlendirmelere ait verilerin güvenilirlik testi sonucu Cronbach's Alpha katsayısı 0,908 olarak tespit edilmiştir. Ayrıca evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi beklentilerine ait verilerin güvenilirlik testi sonucu Cronbach's Alpha katsayısı 0,943 ve son bölümde de evden eve eşya taşımacılığında oluşan şikâyetlere ait verilerin güvenirlik testi sonucu Cronbach's Alpha katsayısı 0,957 olarak tespit edilmiştir.

Araştırmanın ilk bölümünde çalışmaya katılan kişilerin profil bilgileri analiz edilmiştir. Bu kapsamda çalışmaya katılanların aritmetik yaş ortalaması 42,09 olarak tespit edilmiştir. 42 yaşına kadar olan evden eve eşya taşıyan kişilerin tüm taşıyan kişilerin % 51'ini oluşturduğu görülmüştür. E-E/ET hizmeti alan kişiler cinsiyet kısıtlamasına gidilmeden, çeşitli meslek grubuna ve eğitim seviyesine dâhil kişilere uygulanmıştır.

Çalışmada elde edilen sonuçlar beş bölüm halinde verilecektir.

E-E/ET Hizmeti Genel Bulgular Bölümü;

Profil bilgileri kısmından sonra araştırmanın ikinci bölümünü E-E/ET İşlemine İlişkin Genel Bulgular oluşturmuştu. Elde edilen bulgular ışığında E-E/ET hizmeti alan kişilerin %73,2'sinin 1 defa da olsa şehirlerarasında eşya taşıttığı görülürken, %85,9'unun da 1 defa da olsa şehiriçi eşya taşıttığı görülmektedir. En fazla şehirlerarası ve şehiriçi taşıtma yapan meslek grubunun öğretmen ve polislerden oluştuğu görülmektedir. Bu meslek grubundaki kişilerin ev eşyasını çok taşımasının nedeni ise meslekleri gereği iller ya da ilçeler arasında tayin olmak olabileceği gibi daha iyi bir ev ya da yerleşim yerinde oturma isteği de olabilir.

E-E/ET İşlemine İlişkin Genel Bulgular içerisinde yer alan E-E/ET işletmesine ulaşma şekline ilişkin soruya kişilerin cevabı %66 ile arkadaş tavsiyesi şeklinde olmuştur. Burada dikkati çeken en önemli nokta insanların E-E/ET işletmelerine arkadaş tavsiyesi ile ulaşması olmuştur. Bunun nedeni de E-E/ET hizmeti alan kişilerin hizmet sonrasında edindikleri memnuniyetin Word of Mounth(WoM) denen ağızdan ağza tavsiye metodu ile işletmenin marka değerinin pozitif olarak arttırmasını sağlarken taşıma hizmetine ihtiyaç duyan başka kişilerin

de arkadaş tavsiyesi ile işletmeye ulaşmasını sağlamaktadır. E-E/ET hizmetinde bir müşteriye verilen hizmetin kalitesinin o işletmenin daha sonraki zamanlarda elde edeceği iş fırsatları ve müşteri potansiyeli ile doğrudan ilgili olduğuna işarettir. Bir diğer E-E/ET işletmesine ulaşma şekli de %18,7'lik oran ile "internet" olmuştur. Teknolojinin hızla gelişmesine bağlı olarak artık E-E/ET işletmeleri da internet üzerinden hizmet tanıtımı ve satışı yapmakta ve bu sayede daha fazla hizmet alıcısına ulaşma imkânına sahip olmaktadır. Özellikle birçok evden eve taşıma işletmesinin üyesi olduğu bazı internet siteleri evden eve taşıma hizmeti almak isteyen müşterilerine değişik işletmelerden teklif isteme olanağı sunmakta, işletmeler hakkında daha önce müşterilerin yaptığı yorumları görme imkânı sağlamakta, sitenin en iyi işletme önerilerinde bulunmaktadır. İnternet, bir ev eşyasını bir yerden bir yere taşıyan ya da taşımak üzere olan işletmelerin dönüşte boş gitmek yerine internet üzerinden hizmet veren siteler sayesinde hem kendilerine müşteri buldukları hem de taşıma hizmeti alacakların uygun fiyat fırsatları yakaladığı bir pazar yaratmıştır.

E-E/ET hizmeti esnasında eşyalarda oluşan hasar düzeyi değişkenine ankete katılanların %81'lik kısmı hasar oluştuğu yönünde yanıt vermişti. Bu da göstermektedir ki Türkiye'de ev eşyası taşımalarında eşyalarda kırılma, çizilme vb. hasarların oluşması oldukça sık karşılaşılan bir durumdur. Bu da büyük ölçüde iyi bir ambalajlama işlemi yapılmamasına ve çalışanların işlerine gereken özeni göstermemesine bağlanabilir.

Buna karşın E-E/ET İşlemine İlişkin Genel Bulgulardan bir diğeri olan "eşyalarda oluşan kayıp miktarı" değişkenine %79'u "tam olarak teslim edildi" yanıtını verirken diğer kısmı ise eşyaların taşınması esnasında çeşitli oranlarda kayıplar yaşandığını belirtmiştir. Oluşan bu kayıplar taşınan eşyanın düşürülmesi, yüklemenin yapıldığı yerde bırakılması, geçici bir süre işletme ait depoda muhafaza edilmesinden kaynaklı karışıklığa bağlı vb. nedenlerden olabilmektedir. Burada dikkati çeken husus ise ev eşyasını taşıtan kişilerin eşyalarından bir ya da bir kaçının kaybolduğunu yeni evlerine taşınmasından günler sonra fark etmesi ve konu ile ilgili olarak işletme ile yaşadığı sorunlardır. Çözüme yönelik olarak kutulara numara verilmesi, bir envanter sayım listesi oluşturulması ve teslim esnasında eşyaların mutlaka sayılması önemlidir.

E-E/ET Hizmetlerinde Genel Memnuniyet Değişkenleri Bölümü Bulguları;

E-E/ET işlemine ilişkin genel bulgular bölümünden sonra araştırmanın üçüncü bölümü olan E-E/ET hizmetlerinde genel memnuniyet değişkenleri bölümü yer almaktadır. Bölümün Cronbach's Alpha katsayısı 0,908 tespit edilmiş ve değişkenler 5-li Aralıklı Ölçek (1-Hiç Memnun Değilim, 5:Çok Memnunum) ile değerlendirmeye tabi tutulmuştu. Değişkenlerin ortalamalarının sıralandığı Tablo 19 incelendiğinde taşıtanların en çok "Hizmetin süresinden"(3,48) memnun oldukları görülmektedir. Yani E-E/ET hizmeti alanlar işletmenin eve gelmesinden başlayıp eşyaların kamyona yüklenmesi, eşyaların gideceği eve ulaştırılması ve eşyaların yeni eve yerleştirilmesi sürecinde geçen zamandan memnun olduklarını belirtmişlerdir. Burada şunu belirtmek gerekir ki taşıma süresinin kısalması demek; eşyaların ev-kamyon-ev aralığında daha hızlı hareket ettirilmesi, ambalajlama işleminde titiz davranılmaması, aracın hızlı seyahatine bağlı trafik risklerini de beraberinde getirmektedir. Burada dikkat edilmesi gereken nokta ise hizmetin temizliği, hizmetin fiyatı-hizmetin kalitesi ve paketleme hizmetlerinden çalınan zaman ve emeğin, taşımanın hızlı olmasına fırsat yarattığı söylenebilir.

Diğer en yüksek oranda memnuniyet yaratan değişken ise "Çalışanların davranışlarından"(3,37) değişkenidir.

Taşıma işlemlerinde özellikle eşyaların bina dışına monte edilen asansörler ile eve çıkarılması hem eşya hasarını en aza indirmekte hem de zamandan kazanç sağlamaktadır. Bu da anketin sonuçlarına "Kullanılan araç ve gereçlerden"(3,31) değişkeninin aldığı memnuniyet oranı ile yansımıştır.

İlk üç değişkeni memnuniyette olumlu etki yaratan değişkenler olarak sınıflandıracak olursak son üç değişkenin de memnuniyette daha düşük sonuç verdiği söylenebilir. Bunlardan en az memnun olunan değişkenin "Hizmetin temizliğinden" (3,00) değişkeninin olduğu görülmektedir. Hemen hemen herkesin hassas olduğu temizlik konusu, burada da önemli bir noktada karşımıza çıkmaktadır. Hizmetin temizliğinden memnuniyetin düşük oranda olmasının bir kaç sebebi bulunabilir. Bunlar ambalajlamanın iyi yapılmamasından kaynaklı kirlenmeler, kullanılmış ve kirli ambalaj malzemesi kullanma, eşya asansörü kullanılmaması nedeniyle eşyaların

çevreyle ve taşıyıcılar ile fazla temas etmesi, taşımada taşıyıcıların temizliğe dikkat etme konusunda özensiz davranması sayılabilir.

Bir diğer düşük oranda memnuniyet değerlendirmesi yapılan "Paketleme hizmetlerinden"(3,24) değişkeni ile doğrudan bağlantılıdır. Bunun nedeni olarak Türkiye'de evden eve eşya taşıma sektöründe hizmet veren işletmelerin paketleme işlemlerinde genellikle daha önce kullanılmış kutu, battaniye vb. malzemeler kullanması, eşyaların tamamının sarılmaması durumunda taşıma esnasında eşyaların çevreye sürtünmesi ve eşyaların kirli yerlere konulması sebeplerine bağlı olduğu ifade edilebilir. İşletmelerin paketleme hizmetlerinde istenen seviyede hizmet sunmaması yeni ambalaj malzemelerinin yaratacağı ekstra maliyetlerden kaynaklı olduğu söylenebilir.

Yine düşük oranda memnuniyet değerlendirmesi yapılan bir değişken de "Hizmetin Fiyatı-Hizmetin Kalitesi arasındaki dengeden"(3,10) şeklinde ortaya çıkmıştır. Bu değişkenin oranı için E-E/ET hizmeti alanlar taşıma hizmetinden edindikleri kaliteyi taşıma için verdikleri ücrete göre yeterli görmemektedirler.

E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinin profil değişkenleri ile E-E/ET bulguları değişkenleri (Hizmet Sayısı, Kadın-Erkek, Eğitim Seviyesi, Alınma Tarihi, Tavsiye-Pasif Tanıtım) arasındaki ilişki durumu genel tablonun görülmesi açısından aşağıda sunulmuştur.

Tablo 39: E-E/ET Hizmeti Memnuniyet Değişkenleri ve İlişkili Hipotezler

Değişkenler	**Hipotezler**				
	H1 Hizmet Sayısı	**H2** Kadın-Erkek	**H3** Eğitim Seviyesi	**H4** Alınma Tarihi	**H5** Tavsiye-Pasif Tanıtım
Çalışanların davranışlarından					+
Paketleme hizmetlerinden	+				+
Kullanılan araç ve gereçlerden	+				+
Hizmetin temizliğinden					
Hizmetin fiyatı-Hizmetin kalitesinden					+
Hizmetin süresinden		+			+

E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinin değerlendirilme oranlarına ve hipotez sorularına çok değinilmeden elde edilen sonuçlar aşağıda özet olarak verilmiştir.

E-E/ET hizmetini fazla alan kişiler az alan kişilere göre paketleme hizmetlerinden daha az memnundur. Daha açık bir ifadeyle evini daha fazla sayıda taşıyan kişiler edindikleri tecrübeye bağlı olarak paketleme hizmetleri konusunda daha kaliteli hizmet beklentisi içinde olmalarından dolayı sunulan hizmet karşısında daha fazla memnuniyetsizlik yaşamaktadırlar. Ayrıca E-E/ET hizmetini fazla alan kişiler az alan kişilere göre kullanılan araç ve gereçlerden daha fazla memnundurlar.

E-E/ET hizmeti memnuniyet değişkenlerinden "hizmetin süresi" değişkenini kadınlar ve erkekler farklı değerlendirmiştir. Sonuç olarak; erkekler E-E/ET işletmesinin sunduğu hizmetin süresinden kadınlara göre daha memnundur. Burada kadınların yeni taşınacakları evlere en kısa sürede taşınmak için ev eşyalarının taşınma süresinin daha kısa olması gerektiği beklentisine girdikleri söylenebilir.

E-E/ET işletmesini tavsiye üzerine bulan kişilerin pasif tanıtım ile bulan kişilere göre;

a. Firma çalışanlarının davranışlarından (T:3,53, P:3,05).
b. Paketleme hizmetlerinden(T:3,34, P:3,05).
c. Kullanılan araç ve gereçlerden (T:3,41, P:3,11)
d. Hizmetin süresinden (T: 3,62, P:3,19)
e. Hizmetin fiyatı-hizmetin kalitesinden (T:3,21, P:2,88) memnuniyeti daha fazladır. Bu da arkadaşlar ya da yakın çevre tarafından tavsiye edilen E-E/ET işletmelerinin sunmuş olduğu hizmetlerin, internet/gazete ilanı vb. pasif tanıtım yolu ile bulunan işletmelerin sunduğu hizmetlere göre daha fazla memnuniyet yarattığı söylenebilir. Anketin 6 memnuniyet değişkeninden 5 değişkeninin; Spreng ve diğerleri tarafından ifade edilen ağızdan ağza tavsiye (WoM) metodu ile de uyumluluk gösterdiği, yakın çevreden işletme seçimi konusunda alınan tavsiyelerin, E-E/ET hizmetindeki çeşitli hizmet değişkenlerinde memnuniyetin artmasını sağladığı ifade edilebilir. Ayrıca Bardi yapmış olduğu çalışmasında "hizmetin fiyatı-hizmetin kalitesi" değişkenine ayrıntılı olarak değinerek; düşük maliyetin başlangıçta majör seçim faktörü gibi gözükse de ilişkili dolaylı maliyetlerle birlikte hesaplandığında hizmet kalitesinin daha baskın bir faktör olduğunu ispatlamıştır.

E-E/ET Hizmeti Kalite Beklenti Değişkenleri Bölümü Bulguları;

E-E/ET hizmeti kalite beklentilerinin değerlendirildiği ölçeğin güvenirliği ve çıkan sonuçların tutarlılığı, araştırma sonuçlarının E-E/ET sektörü işletmeleri tarafından dikkate alınmasını gerektirmektedir.

E-E/ET hizmet kalitesi beklentilerine ait değişkenlerin Tablo 25'de sunulan önem derecesi sonuçlarına göre, E-E/ET hizmeti alan kişilerin en yüksek değerlendirmelerinin "eşyaların zarar görmemesi", "eşyaların tam ve eksiksiz taşınması" ve "eşyaların itinalı ve dikkatli taşınması" değişkenleri olduğu görülmektedir. Bu değişkenlerden de görülmektedir ki; insanlar kaliteli bir evden eve taşıma hizmetinde öncelikle **eşyaların güvenliğine** önem vermektedirler. Spreng ve diğerlerinin yapmış olduğu çalışmada; ev eşyası taşıma hizmetinde **"hasar durumuna ilişkin memnuniyet"** değişkeni genel memnuniyet değişkenleri arasında en fazla paya (0,25) sahip olduğu ifade edilmişti. Bu da bizim çalışmadaki E-E/ET Hizmeti Kalite Beklenti Değişkenlerinin önem derecesi sıralamasında en fazla öneme sahip değişkenleri desteklemektedir. Ayrıca Morash'ın çalışmasında da hasarsız taşıma değişkeninin önemli bir performans ölçütü olduğu ifade edilmiştir.

Evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi beklentileri değişkenleri üzerinde yapılan faktör analizinde güvenilirlik, çalışanların yeteneği (güvence), işletmenin fiziki imkânları, ve empati olmak üzere 4 faktör grubu oluşmuştur.

E-E/ET hizmeti kalite beklentileri değişkenlerinin profil değişkenleri ile E-E/ET bulguları değişkenleri arasındaki ilişki durumu genel tablosu EK 4'te sunulmuştur.

E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden1'incisi olan "çalışanların işlerine özen göstermesi" değişkenini, E-E/ET hizmeti alan Lisansüstü eğitim grubundaki (3'üncü seviye) taşıtanlar Ortaöğretim eğitim grubundaki (1'inci seviye) taşıtanlara kıyasla daha fazla önem vermektedir.

E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden 7'ncisi olan "Çalışanların şirketin daimi elemanı olması" değişkeni, eski tarihli eşya taşımalarına kıyasla yakın tarihte alınan E-E/ET hizmetlerinde daha fazla önem arz etmektedir.

E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden 11'incisi olan "Eşyaların hızlı taşınması" değişkeni ile E-E/ET hizmeti alınma sayısı arasında negatif bir ilişki

bulunmaktadır. E-E/ET hizmeti alınma sayısı arttıkça “eşyaların hızlı taşınması” konusuna gösterilen önem azalmaktadır. Bu da insanların yıllar içerisinde defalarca yaptırdıkları eşya taşıtmalarından edindikleri deneyim ve tecrübeler sonucunda E-E/ET hizmetinde hızlı taşınmadan ziyade güvenli ve hasarsız taşımaya önem verdiklerini göstermektedir. Yine “eşyaların hızlı taşınması” değişkenine kadınlar erkeklere kıyasla daha fazla önem vermektedir. Burada kadınların eşyaların hızlı taşınması konusunda daha aceleci davrandıkları, bir an önce yeni taşınacakları evlerine yerleşmek istedikleri söylenebilir. Ayrıca Lisans eğitim grubundaki (2'inci seviye) taşıtanlar Ortaöğretim eğitim grubundaki (1'inci seviye) taşıtanlara kıyasla “eşyaların hızlı taşınması” konusuna daha fazla önem vermektedir.

E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden 14'üncüsü olan “Elektrik ve sıhhi tesisat malzemelerinin demontaj ve montaj işlerinin yapılması” değişkeni Lisans ve Lisansüstü eğitim grubundaki (2'inci ve 3'üncü seviye) taşıtanlar Ortaöğretin eğitim grubundaki (1'inci seviye) taşıtanlara kıyasla daha fazla önem vermektedir. Bu da eğitim seviyesi arttıkça taşıtan kişilerin montaj ve demontaj işlemleri ile uğraşmak istemediği, eğitim seviyesi düşük olan kişilerin ise montaj ve demontaj işlemlerini işletme personelinin yapmamasını kendisi için sıkıntı yaratmadığı şeklinde yorumlanabilir.

E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden 15'incisi olan “eşyaların işletmeye ait eşya asansörü ile taşınması” değişkenine Lisans ve Lisansüstü eğitim grubundaki taşıtanlar (2'inci ve 3'ücü seviye) Ortaöğretim eğitim grubundaki (1'inci seviye) taşıtanlara kıyasla daha fazla önem vermektedir. Bu da eğitim seviyesi arttıkça insanların çağın getirdiği donanım ve teçhizatların kullanılması gerektiğine ya da eşyaların asansörle taşınarak hasar riskinin azaltılması ve ayrıca zamandan kazanç sağlanması konusuna önem göstermiştir.

E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden 16'ncısı olan “eşyaların taşınma sırasındaki hasarına karşı şirketin güvence vermesi” değişkeninin eski tarihli taşımalara kıyasla yakın tarihte alınan E-E/ET hizmetlerinde daha fazla önem arz etmektedir. Bu da son yıllarda yapılan eşya taşımalarında insanların hasar tazmini konusunda daha bilinçli olduklarını göstermektedir.

E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden 19'uncusu olan "taşıma işinin keşfinin ücretsiz yapılması" değişkenine E-E/ET hizmeti işletmesini tavsiye üzerine bulan kişiler pasif tanıtım ile bulan kişilere kıyasla daha az önem vermektedir.

E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden 22'incisi olan "firmanın ulaşım süresine uyması" değişkenini Lisans ve Lisansüstü eğitim grubundaki taşıtanlar Ortaöğretim eğitim grubundaki taşıtanlara kıyasla daha fazla önem vermektedir.

E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden 24'üncüsü olan "firma araçlarının düşük kaliteli yakıt kullanmayarak çevreye zarar vermemesi" konusuna kadınlar erkeklere kıyasla daha fazla önem vermektedir.

E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden 25'incisi olan "firmanın tanınan bir firma olması" değişkenine kadınlar erkeklere kıyasla daha fazla önem vermektedir. Bu sonuç Bardi'nin[184] çalışmasında da ifade edilen değişkenler arasında "Taşıyıcının marka değeri" olarak yer almıştır.

E-E/ET hizmeti kalite değişkenlerinden 26'ncısı olan "Firmanın kullandığı kamyonun yeni olması" konusuna kadınlar erkeklere kıyasla daha fazla önem vermektedir. Ayrıca Lisansüstü seviye eğitim grubundaki taşıtanlar Lisans seviyesi eğitim grubundaki taşıtanlara kıyasla "firmanın kullandığı kamyonun yeni olması" konusuna daha fazla önem vermektedir.

E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkenleri Bölümü Bulguları;

E-E/ET hizmet kalitesi şikâyetlerine ait değişkenlerin Tablo 32'de sunulan değerlendirilme sonuçlarına göre, E-E/ET hizmeti alan kişilerin en yüksek ortalamalı değerlendirmelerinin "Yükleyici personelin özensiz davranması", "Çalışanların çalışma disiplininin eksik olması" ve "Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması" değişkenlerine olduğu görülmektedir. Burada dikkati çeken husus en yüksek ortalamayı alan değişken ile ilgilidir. İnsanlar çok önem verdikleri ev eşyalarının taşınmasında görev alan taşıyıcı personelin eşyalara özensiz davrandığını diğer değişkenlere oranla yüksek sıklık derecesinde düşünmektedir. Ayrıca çalışan personelin disiplinsiz davranışlar içerisinde bulunduğunu diğer değişkenlere oranla yüksek sıklık derecesinde

[184] Bardi, s.27.

belirtmektedirler. Ortalaması yüksek çıkan diğer bir şikâyet değişkenide "Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması" dır. Bu değişkenin, Thomas'ın[185] çalışmasında ifade ettiği *"göndericinin genellikle ev eşyası taşıma sektörü ve icra edilen operasyonlar hakkında kapsayıcı bilgisi yoktur."* tespiti ile birebir uyum gösterdiği görülmektedir.

Evden eve eşya taşımacılığında hizmet kalitesi şikayetleri değişkenleri üzerinde yapılan faktör analizinde güvenilirlik, çalışanların yeteneği (güvence), firmanın fiziki imkânları ve empati olmak üzere 4 faktör grubu oluşmuştur. Bu faktör grupları Bardi'nin çalışmasındaki 9 faktör grubundan güvenilirlik, iş uygulaması, yetenek ve güvenlik faktör grupları ile paralellik göstermektedir.

E-E/ET hizmeti kalitesi şikayet değişkenlerinin profil değişkenleri ile E-E/ET bulguları değişkenleri arasındaki ilişki durumu genel tablosu aşağıda sunulmuştur.

E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenleri ile E-E/ET hizmeti alınma sayısının karşılaştırılması sonuçlarına göre;

a. "Eşyaların firma personeli yerine o gün için bulunan günlük işçilerle taşınması"
b. "Yükleyici personelin özensiz davranması"
c. "Çalışanların çalışma disiplininin eksik olması"
d. "Üzerinde anlaşılan fiyata ilave olarak çeşitli nedenlerle ekstra para istenmesi"
e. "Taahhüt edilen zamanda yüklemeye başlanmaması"
f. "Taşıma işlemlerinde kullanılan ekipmanların uygun olmaması"
g. "Eşyaların montaj ve demontajının iyi yapılmaması"
h. "Eşyaları demonte ve monte edecek elemanların bu konuda bilgisinin bulunmaması"
ı. "Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması" şikayetleri ile E-E/ET sayısı arttıkça daha sık karşılaşıldığı sonuçları elde edilmiştir.

E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinin kadınlar ve erkekler tarafından değerlendirmeleri karşılaştırıldığında; "Eşyalardan bazılarının kaybolması", "Taşıma işinin başka bir taşeron firmaya satılması" ve "Eşya hasarı oluştuğunda, bedelinin

[185] Thomas, ss.43-44.

çalışanların ücretlerinden kesileceğinin belirtilmesi" şikâyetleri ile kadınların erkeklere göre daha sık olarak karşılaştıkları değerlendirmesi elde edilmiştir.

E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinin eğitim seviyelerine göre değerlendirmeleri karşılaştırıldığında; "Yükleyici personelin özensiz davranması" ve "Çalışanların çalışma disiplininin eksik olması" şikâyetini lisansüstü eğitim seviyesine sahip kişiler ortaöğretim eğitim seviyesindeki kişilere göre daha sık karşılaşmaktadırlar. "Eşyaların zarar görmesi", "Eşyalardan bazılarının kaybolması" ve "Taahhüt edilen zamanda yüklemeye başlanmaması" şikâyetleri ile lisansüstü eğitim seviyesindeki kişiler ortaöğretim ve lisans eğitim seviyesine sahip kişilere göre daha sık karşılaşmaktadırlar. Son olarak şikâyet değişkenlerinden "Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması" şikâyeti ile değişkeni lisansüstü eğitim seviyesine sahip kişiler ortaöğretim eğitim seviyesine sahip kişilere göre daha sık karşılaşmaktadır.

E-E/ET hizmetine ait şikâyet değişkenlerinden "Eşyaların zarar görmesi" ile E-E/ET hizmetinin alınma tarihi arasındaki ilişki incelendiğinde yakın yıllarda yapılan eşya taşımalarında eski yıllara nazaran eşyaların zarar görmesi ile ilgili olarak daha fazla şikâyette bulunulduğu görülmüştür. Ayrıca bir diğer değişken olan "Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması" şikâyeti ile son yıllarda yapılan taşımalarda daha eski tarihli taşımalara oranla daha fazla karşılaşıldığı söylenebilir.

E-E/ET hizmeti firmasını tavsiye üzerine bulan kişiler ile pasif tanıtım ile bulan kişilerin yapmış oldukları değerlendirmeler karşılaştırıldığında ise;

a. "Eşyaların zarar görmesi" şikayetinin taşıma firmasını pasif tanıtım ile bulan kişilerde tavsiye ile bulan kişilere oranla daha sık görüldüğü,
b. "Sigortalı olduğu belirtildiği halde zararın tazmin edilememesi" şikayetinin taşıma firmasını pasif tanıtım ile bulan kişilerde tavsiye ile bulan kişilere oranla daha sık görüldüğü,
c. "Eşyaların itinalı taşınmaması" şikayetinin taşıma firmasını pasif tanıtım ile bulan kişilerde tavsiye ile bulan kişilere oranla daha sık görüldüğü,

d. “Taşıma işlemlerinde kullanılan ekipmanların uygun olmaması” şikayetinin taşıma firmasını pasif tanıtım ile bulan kişilerde tavsiye ile bulan kişilere oranla daha sık görüldüğü,
e. “Firmanın kendi kamyonu yerine başka firmanın kamyonunu göndermesi” şikayetinin taşıma firmasını pasif tanıtım ile bulan kişilerde tavsiye ile bulan kişilere oranla daha sık görüldüğü,
f. “Eşyaların ambalajlanmasında gerekli özenin gösterilmemesi” şikayetinin taşıma firmasını pasif tanıtım ile bulan kişilerde tavsiye ile bulan kişilere oranla daha sık görüldüğü,
g. “Eşya hasarı oluştuğunda bu hasarı karşılamaya yönelik niyet eksikliği.” şikayetinin taşıma firmasını pasif tanıtım ile bulan kişilerde tavsiye ile bulan kişilere oranla daha sık görüldüğü tespit edilmiştir.

E-E/ET Sektörü Genel Değerlendirmesi ve Öneriler;

Türkiye'de E-E/ET sektöründe faaliyet gösteren firmaların yükledikleri bir ev eşyasını yetki belgesi türüne göre ülke sınırları içerisinde/dışında istedikleri noktaya götürebilmektedirler. Bu da firmaların konuşlu bulundukları bölgelerde değişen bir hizmet pazarı yaratmaktadır. Ayrıca Türkiye'nin doğusundan batısına yaşanan göç de taşıma akışında dengesizlik yaratmakta, özellikle batıdan doğuya gidecek taşıyıcıların boş dönmesine neden olmaktadır. Hatta bu durum; boş dönmek istemeyen işletmeleri taşıma yetkileri olmayan yükleri taşımaya kadar itmektedir.

Türkiye'de E-E/ET sektörünün en büyük sorunlarından bir tanesi de işletmelerin sektörde kendi başlarına yalnız bırakılmış olmalarıdır. Sektörde hizmet veren işletmeleri yönlendirebilecek, onlara bir pazar ortamı yaratacak, dönüşlerinde boş dönmelerinin önüne geçerek karlılıklarını arttıracak, işletmelerin sunduğu hizmetin kalitesini denetleyebilecek ve arttırabilecek önlemler alacak, müşteriler ile iletişime geçerek hizmet kalitesi ölçümleri yaparak analiz sonuçlarından değişim ve gelişim projeleri üretebilecek bir “ajans” sisteminin ivedilikle kurulması gerekmektedir. Aynı şikâyetler ile 1980'li yıllar ve öncesinde iç içe olan ABD'de sorunun çözümü için bir takım yasal düzenlemeler yapılmış, taşıma hizmeti yurt çapında dolaşan alt yükleniciler tarafından gerçekleştirilirken bir “merkez ajans”

tarafından işletmelerin yönlendirme ve yönetme işleminin gerçekleştirilmesi sağlanmıştır. Böylece boş yük ile geri dönüş problemi giderilmiş ve buradan elde edilen mali kazanımlar kaliteli hizmet sunumu ve büyümeye yansıtılmıştır. Türkiye'de böyle bir yapının kurulması durumunda sektörde büyük bir ilerleme yaşanması kaçınılmazdır.

Türkiye'de E-E/ET sektöründe işletmelerin taşıdıkları yük bilgileri, taşıma güzergâhı ve zamanı, taşıma ücreti, eşyalarda taşımadan kaynaklanan hasar bilgilerini kayıt altına alan ve bunları bir veri bankasında toplayan bir sistem olmaması nedeniyle sektöre yönelik değerlendirmesi vb. bir ölçüm yapılamamaktadır. Ölçülemeyen hiç bir şey geliştirilemez görüşünden hareketle mevcut E-E/ET sisteminin iyi bir seviyeye taşınması güçtür.

Taşıtan kişilerin kişisel ve özel eşyalarını taşıması sebebiyle E-E/ET sektörü operasyonlarının diğer yük taşımalarına göre daha hassas bir yapısı vardır. Bu nedenle de taşıtanların gözü operasyon süresince hizmeti sunan işletme üzerinde odaklanır. Taşıyıcı daha fazla şikâyete maruz kalır. Ancak şikâyetlerin fazlalığı ne kadar olursa olsun sektörde yapısal bir değişim yaşanmadığı sürece bir iyileşme beklenmemelidir.

E-E/ET hizmeti işletmesi seçiminde genellikle taşıma fiyatı ile hizmet kalitesi farklı 2 ana unsur olarak etkendir. İşletme seçiminin başlangıcında fiyat ön planda tutulsa da son aşamada hizmet kalitesi daha önemli seçim kriteri olmaktadır. Hizmet kalitesi beklenti değişkenlerinin önem sıralamasına bakıldığında fiyat unsuru 18'inci sırada yer alırken, hizmet kalitesini direkt etkileyen değişkenlerin ilk sıralarda olduğu görülmektedir. Bu da işletmelerin sundukları **hizmetin kalitesinin**, **işletmenin taşıma fiyatının düşük ya da yüksek olmasından daha önemli olduğunu** göstermektedir.

E-E/ET hizmet sürecini “taşıma süreci” ve “taşıma sonrası süreç” olarak iki evrede değerlendirildiğinde “taşıma süreci” içerisinde yer alan “eşyaların hasarsız, itinalı ve tam taşınmasına” ilişkin değişkenlerin ilk sıralarda yer aldığı görülmektedir. Hemen arkasındaki değişkenlerin ise “taşıma sonrası süreç”'e ait olan “eşyalarda hasar oluşması durumunda hasarın tanzimi” ile ilgili değişkenlerin olduğu görülmektedir. Her ne kadar istenmese de çoğu taşımada eşyalarda hasar oluşmaktadır. Bu hizmet kalitesini olumsuz etkilese de taşınma sonrası süreçte

eşyalarda oluşan hasarın tanzim edilmesi konusu daha öne çıkmaktadır. Eşyalarındaki hasarı tazmin edilenler taşıma hizmet sürecini daha memnun olarak sonlandırırken bu durum işletmenin daha sonra tekrar tercih edilmesinde olumlu etki yapmaktadır.

Buraya kadar yapılan değerlendirmeler ve konu ile ilgili olarak yapılan çalışmalar neticesinde iyi bir E-E/ET hizmetinin ortaya çıkabilmesi için taşıyan ve taşıtanlar tarafından dikkat edilmesi gereken en temel noktalar şu şekilde ifade edilebilir:

a. E-E/ET hizmetine ait her konu baştan mutlaka konuşulmalı, müşterinin yasal mevzuat da dâhil olmak üzere bilgi eksikliği dikkate alınarak konu hakkında bilgilendirme yapılmalı, anlaşmazlık yaratabilecek hususlar saklanmadan ifade edilmeli,

b. E-E/ET hizmetine ilişkin hususlar sözleşme ile mutlaka kayıt altına alınmalı,

c. Eşyalar, Emtia Nakliyat Sigortası ile güvence altına alınmalı,

d. Eşyalarda taşıma esnasında oluşan ve sigorta kapsamına girmeyen çizilme, kırılma vb. hasarlar işletme tarafından mutlaka tazmin edilmeli, taşıma esnasında ekstra maliyetler çıkarılmamalı,

e. İşletme daimi personel çalıştırmalı,

f. Ortaya çıkan anlaşmazlıkların çözümünde işletme daha atak olmalı ve müşteriye karşı alttan alarak sorunların çözümü aranmalıdır.

Çalışmanın genel bir değerlendirmesi yapılacak olusa; E-E/ET hizmeti konusu ile ilgili olarak literatürde yer alan çalışmalar genellikle "household goods transportation" kavramı çevresinde ilerlemiştir. Çalışmada elde edilen değişkenlerin ölçülmesi ve yorumlanması ile ilgili yeterli bir kaynak tespit edilememesi nedeniyle çalışmadan elde edilen bulgular kısıtlı olarak mukayese edilebilmiştir. Özellikle çalışmanın sonunda "E-E/ET Hizmet Kalitesi Değişkeni" olarak tespit ettiğimiz 31 değişkenimize yönelik bulgular, literatürde yer alan değişkenlerin ölçülmesine ait bir veri olmaması nedeniyle kıyaslanamamıştır. Bununla birlikte oluşturulan değişkenlerin literatürde yer alan değişkenler ile benzerlikler gösterdiği görülmektedir.

Evden eve eşya taşıma işletme temsilcileri ve taşıma hizmeti alan müşteriler ile gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmeler ile de çalışma geliştirilmeye çalışılmıştır. Yapılan yarı yapılandırılmış görüşmelerde özellikle E-E/ET hizmeti alan müşterilerden bilgi edinmede güçlük çekilmiştir. Çoğu insanın hayatı boyunca belki 2 ya da 3 defa tecrübe edeceği E-E/ET hizmeti, öncesi-sonrası edinilen tecrübeleri ile insanların zihninde zaman içerisinde kaybolmaktadır. Bu nedenle de yapılan görüşmede E-E/ET hizmeti alan kişiler kendilerine sorulan sorulara cevap üretmede, yorum yapmada, konuyu farklı açılardan değerlendirmede zorlanmışlardır. Bu nedenle edinilen tecrübeler ışığında bundan sonra yapılacak çalışmalarda iki alternatif yöntem kullanılabilir. Birincisi, E-E/ET hizmeti alan kişilerle yapılacak görüşmelerin bu çalışma içerisinde ifade edilen E-E/ET hizmet safhalarına(taşıma öncesi, yükleme süreci, taşıma sonrası vb.) bölümlendirilerek yapılmasının daha fazla bilgi akışını sağlayacağı, kişilerde gizli kalmış ya da unutulmuş tecrübe ve bilgilerin açığa çıkmasını sağlayacağı değerlendirilmiştir. İkincisi ise E-E/ET hizmeti için yapılan faktör analizleri sonucunda elde edilen hizmet boyutlarının(Çalışanlar, ekipmanlar vb.) baz alınarak ya da tekrar oluşturulmuş boyutlar ışığında görüşmeler yapılmasının konunun detayına odaklanmayı sağlayacağı değerlendirilerek daha yararlı olacağı kanaati oluşmuştur.

Çalışma sonunucunda istatistikî olarak güvenilirlik katsayıları oldukça yüksek ve tatmin edici bir ölçek geliştirilmiştir. Ayrıca nicel araştırma verilerinin analizi sonucunda her değişken grubu için yapılan güvenilirlik analizi sonuçları oldukça tatmin edici bulunmuştur.

Ulaşılabilen literatür kaynaklarındaki çalışmalardan da görülmüştür ki; evden eve eşya taşıma endüstrisinde nicel araştırma teknikleri kullanılarak hizmet kalitesinin ölçülmesi ilk defa yapılmıştır. Bu nedenle burada kullanılan ölçeğin güvenilirliği ve çıkan sonuçların tutarlılığı göz önünde bulundurulduğunda; araştırma sonuçlarının sektörde faaliyet gösteren işletmeler tarafından dikkate alınmasını yararlı olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Makaleler

Akbaba, Atilla. "Measuring Service Quality in The Hotel İndustry: A Study in A Business Hotel İn Turkey", **Hospitality Management**, Cilt: 25, Sayı: 2, 2006, ss.170-192.

Andaleeb, Syed Saad ve Amiya K. Basu. "Do Warranties İnfluence Perceptions of Service Quality?", **Journal of Retailing and Consumer Services**, Cilt: 5, Sayı: 2, 1998, ss.87-91.

Bardi, Edward J. "Carrier Selection From One Mode", **Transportation Journal**, Cilt: 13, Sayı: 1, 1973, ss.23-29.

Breen, Denis A. "The Basic Nature of Household Goods Carrier Operations: An Economic Analysis", **Transportation Journal**, Cilt: 17, Sayı: 1, 1977, ss.73-83.

Breen, Denis A. "The Monopoly Value of Household-Goods Carrier Operating Certificates" **Journal of Law and Economics**, Cilt: 20, Sayı: 1, 1977, ss.153-185.

Briggs, Senga, Jean Sutherland ve Siobhan Drummond. "Are Hotels Serving Quality? An Exploratory Study of Service Quality in The Scottish Hotel Sector", **Tourism Management**, Cilt: 28, Sayı: 4, 2007, ss.1006-1019.

Callan, Scott J. ve Janet M. Thomas. "Cost Differentials Among Household Goods Carriers: Network Effects, Operating", **Journal of Transport Economics and Policy**, Cilt: 26, Sayı: 1, 1992, ss.19-34.

Chen, Kee-Kuo, Ching-Ter Chang ve Cheng-Sheng Lai. "Service Quality Gaps of Business Customers in the Shipping İndustry", **Transportation Research**, Cilt: 45, Sayı: 1, 2009, ss.222-237.

Choudhury, Koushiki. “Service Quality: InsightsFrom the Indian Banking Scenario”, **Australasian Marketing Journal**, Cilt: 16, Sayı: 1, 2008, ss.48-61.

Chowdhary, Nimit ve Monika Prakash. “Prioritizing Service Quality Dimensions”, **Managing Service Quality**, Cilt: 17 Sayı: 5, 2007, ss.493-509.

Ekinci, Yüksel, Popi Prokopaki ve Cihan Çobanoğlu. “Service Quality in Cretan Accommodations: Marketing Strategies for the UK Holiday Market”, **Hospitality Management**, Cilt: 22, Sayı:1, 2003, ss.47-66.

Eshwarappa, Yuvaraja Seegodu. “Consumer Satisfaction and Service Quality in Commercial Transportation: An Expedition of SERVQUAL Dimensions”, **International Journal of Management Sciences and Business Research**, Cilt: 3, Sayı: 5, 2014, ss.24-29.

Ghobadian, Abby, Simon Speller ve Matthew Jones. “Service Quality: Concepts And Models”, **International Journal of Quality & Reliability Management**, Cilt: 11 Sayı: 9, 1994, ss.43-46.

Gleave, D. ve M. Cordey-Hayes. “Migration Dynamics and Labour Market Turnover”, **Progres and Planning**, Sayı:8, 1977, ss:1-96.

Martinez, Jose A. ve Laura Martinez. “Some İnsights on Conceptualizing and Measuring Service Quality”, **Journal of Retailing and Consumer Services**, Cilt: 17, Sayı: 1, 2010, ss.29-42.

Kennedy, Jeffrey. “Current Trends in Service Quality: A Transportation Sector Review”, **Journal of Marketing Development and Competitiveness**, Cilt: 5, Sayı: 6, 2011, ss.104-115.

Kocatürk, Füsun ve Fulin Bölen. “Kayseri’de Konut Alanı Yer Seçimi ve Hanehalkı Hareketliliği”, **İTÜ Dergisi**, Cilt: 4, Sayı: 2, 2005, ss.17-24.

Koyuncu, Ahmet. "Anadolu Kentlerine Göç: Konya Örneği", **Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 1, Sayı: 1, 2011, ss.130-145.

Lovelock, Christopher. "Classfying Services to Gain Strategic Marketing İnsights", **Journal of Marketing**, Cilt: 47, Sayı: 3, 1983, ss.9-20.

Mentzer, John, Daniel Flint ve John Kent. "Developing Logistics Service Quality Scale", **Journal Of Business Logistics**, Cilt: 20, Sayı: 1, 1999, ss.9-32.

Morash, Edward A. "Household Goods Agency Systems", **Transportation Journal**, Cilt: 19, Sayı: 4, 1980, ss.38-47.

Morash, Edward A., "Regulatory Policy and Industry Structure: The Case of Interstate Household Goods Carriers", **Land Economics**, Cilt: 57, Sayı: 4, 1981, ss.544-557.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry. "A Conceptual Model of Service Quality And Its İmplications for Future Research", **Journal of Marketing**, Cilt: 49, Sayı: 4, 1985, ss.41-50.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry. "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", **Journal of Retailing**, Cilt: 67, Sayı: 4, 1991, ss.42-450.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", **Journal of Retailing**, Cilt: 64, Sayı: 1, 1988, ss.12-40.

Spreng, Richard A, Gilbert D. Harrell ve Robert D. Mackoy. "Service Recovery: Impact on Satisfaction and İntentions", **Journal of Services Marketing**, Cilt: 9, Sayı: 1, 1995, ss.15-23.

Thomas, Janet M. "Quality Competition and Regulatory Reform: New Evidence on The Impact of the Household Goods Transportation Act of 1980", **Transportation Journal**, Cilt: 29, Sayı: 4, 1990, ss.42-51.

Wilkins, Hugh, Bill Merrilees ve Carmel Herington. "Towards an Understanding of Total Service Quality in Hotels", **Hospitality Management,** Cilt: 26, Sayı: 4, 2007, ss.840-853.

Bildiri

Çetin, İsmail Bilge ve A. Güldem Cerit. "Quality Variables In House and Office Moving Industry: A Study In Terms Of Service Providers and Customer Perception", **Bildiri**, VIII. International Logistics and Supply Chain Management Congress, İstanbul, 2010.

Kitaplar

ALTUNIŞIK, Remzi, Recai Coşkun, Serkan Bayraktaroğlu, Engin Yıldırım. **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**, Sakarya Yayıncılık, 6.Baskı, Sakarya, 2010.

Berry, Leonard L. D.R.Bennet, Scott W.Brown. **Service Quality: A Profit Strategy for Financial Institutions**, Dow-Jones-Irwin, Homewood, 1989.

Çancı, Metin ve Murat Erdal. **Lojistik Yönetimi**, 3. Baskı, Utikad Yayınları, İstanbul, 2009.

Cowell, Donald. **The Marketing of Services**, Heinemann, 1991.

Esmer, Soner. **Liman İşletmelerinde Hizmet Pazarlaması**, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara, 2011.

Grönroos, Christian. **Service Management and Marketing**, Lexington Books, Massachusetts, 1990.

Gummesson, Evert, Stephen W.Brown, Bo Edwardsson ve Bengtove Gustavsson. **Service Quality: A Holistic View**, Lexington Books, Lexington, 1991.

Gümüş, Sefer ve Mert Tütüncü. **Hizmet, Hizmet Pazarlaması, Türkiye'de Bireysel Emeklilik Sistemi ve Pazarlama Stratejileri**, 1. Baskı, Hiperlink Yayınları, İstanbul, 2012.

Gümüş, Sefer ve İrem Gergin. **Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Eğitimcilerin Toplam Kalite Yönetimine Katkısı**, Hiperlink Yayınları, İstanbul, 2013.

Gümüş, Sefer ve Emine Ünal Göker. **Hizmet Kalitesinin Hizmet Performansına Etkisi: Bir Hastanede Uygulama**, 1.Baskı, Hiperlink Yayınları, İstanbul, 2012.

Gümüşoğlu, Şevkinaz, İge Pınar, Perran Akan, Atilla Akbaba. **Hizmet Kalitesi**, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara, 2007.

Hair Jr, J., R.E.Anderson, R.L.Tatham ve W.C.Black. **Multivariate Data Analysis**, 5.Baskı, Prentice Hall, New Jersey, 1998.

İçöz, Orhan. **Hizmet Pazarlaması**, Turhan Kitabevi, 1. Baskı, Ankara, 2005.

İslamoğlu, A.Hamdi, Burcu Candan, Kenan Aydın ve Şenol Hacıefendioğlu. **Hizmet Pazarlaması**, 3. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul, 2014.

Karahan, Kasım. **Hizmet Pazarlaması**, Beta Basım A.Ş., 2. Baskı, İstanbul, 2006.

Mucuk, İsmet. **Pazarlama İlkeleri**, 20.Baskı, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2014.

Özdemir, Tayfun. **İstatistiksel Kalite Kontrol**, A.Ü.F.F. Döner Sermaye İşletmesi Yayınları, Ankara, 2000

Öztürk, Sevgi Ayşe. **Hizmet Pazarlaması**, 1. Baskı, Anadolu Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Merkezi, Eskişehir, 1998.

Taşkın, Ercan ve Yasemin Durmaz**. Lojistik Faaliyetler**, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara, 2012.

TÜİK, **Nüfus ve Konut Araştırması 2011**, Döner Sermaye İşletmesi, Ankara, 2013.

Tenekecioğlu, Birol. **Pazarlama Yönetimi**, 2.Baskı, T.C Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir, 2004.

Tezler

Akdoğan, Ceylan. **Hizmet Pazarlamasında Kalite Anlayışı: SERVQUAL ve SERVPERF Kalite Modellerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Uygulama,** Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas, 2011.

Karabay, Ümit. **Hizmet İşletmelerinde Kalite Yönetimi ve Değerlendirilmesi Toplu Taşımacılık Sektöründe Bir Uygulama**, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2010.

Vatansever, Kemal. **Üçüncü Parti Lojistik İşletmelerinin Hizmet Kalitesinin Ölçümü Üzerine Bir Araştırma**, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2005.

İnternet Kaynakları

10 Numara FİAT, "K3 Belgesi", http://www.10numarafiat.com/i/Assets/contents/documents/ornek_k_belgesi.jpg, (10.07.2015).

Borsaport, “C3 Yetki Belgesi”, http://www.yetkibelgesi.com.tr/c3.html, (10.07.2015).

Comittee on Commerce, Science and Transportation United States Senate, Household Goods Transportation Act of 1980, 10.12.1982, http://www.archive.org/stream/householdgoodst00trangoog/householdgoodst00trangoog_djvu.txt, (07.07.2015)

Enakliyat, “Evden Eve Nakliyat Sigortası”, http://www.enakliyat.com.tr/makale/evden-eve-nakliyat-sigortasi, (08.06.2015).

Enakliyat, “Nakliyat Sigortaları”, 24.02.2012, http://blog.enakliyat.com.tr/2012/02/sigortal-evden-eve-nakliyat.html#.VXS yTc_tmko, (08.06.2015).

Federal Motor Carrier Safety Administration (FMCSA), “Moving Checklist”, http://www.fmcsa.dot.gov/sites/fmcsa.dot.gov/files/docs/FMCSA_checklist.pdf, (08.06.2015).

International Association of Movers, “Household Goods”, http://www.iamovers.org/ResourcesPublications/Content.aspx?ItemNumber=1617, (14.06.2015)

Interstate Commerce Commission, “ICC Termination Act of 1995”, 29.12.1995, http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-104publ88/html/PLAW-104publ88.htm, (07.07.2015).

Ipsos, “It Costs Five Times More to Acquire a Customer than to Retain a Customer” 19.09.2005, http://www.ipsos.com/loyalty/sites/ipsos.com.loyalty/files/Ipsos_Loyalty_Myth_8_Excerpt_0.pdf (17.05.2015).

Pektaş Nakliyat, “Evden Eve Nakliyat”, http://www.pektasnakliyat.com.tr/evdeneve-nakliyat/, (05.07.2015).

T.C Maliye Bakanlığı, "Yıllık Ekonomik Rapor 2014", http://www.maliye.gov.tr /Documents/Y%C4%B1ll%C4%B1k%20Ekonomik%20Rapor%202014.pdf, (02.05.2015), s.32.

T.C Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Karayolu Düzenleme Genel Müdürlüğü, "Yetki Belgesi Sayıları", 01.07.2015, http://www.kugm.gov.tr/, (10.07.2015).

TÜİK, "2014 Yılı İşgücü İstatistikleri", 06.03.2015, http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18645, (01.05.2015).

Türk Dil Kurumu, Coğrafya Terimleri Sözlüğü, "Taşıma", (1980), http://www.tdk.gov.tr/index.php? option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS. 5568ded123b4c5.77811355, (30.05.2015).

Türk Dil Kurumu, Güncel Türkçe Sözlük, "Eşya", http://www.tdk.gov.tr/i ndex.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5568d8497b22a5.7011 1925 , (30.05.2015).

Türk Dil Kurumu, Güncel Türkçe Sözlük, "Ev Eşyası", http://www.tdk.gov.tr /index.php?option=com_bts&view=bts&kategori1=veritbn&kelimesec=118724,(30. 05.2015).

Türk Dil Kurumu, Güncel Türkçe Sözlük, "Göç", http://www.tdk.gov.tr /index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5568e1bdec2005.301 74852, (31.05.2015).

Türk Dil Kurumu, Güncel Türkçe Sözlük, "Hizmet", http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5543e5d2 bb1082.89007015, (01.05.2015).

Türk Dil Kurumu, İktisat Terimleri Sözlüğü, "Taşıma", http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5568ded123b4c5.77811355, (30.05.2015).

Türk Dil Kurumu, Uygulayım Terimleri Sözlüğü, "Taşınma", http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5568dba88b63d6.87398978, (30.05.2015).

Diğer Kaynaklar

T.C. Resmi Gazete, 19.07.2003, Sayı: 25173, "4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanunu".

T.C. Resmi Gazete, 11.06.2009, Sayı: 27255, "Karayolu Taşıma Yönetmeliği",

T.C. Resmi Gazete, 14.02.2011, Sayı: 27846, "6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu".

T.C. Resmi Gazete, 10.01.2015, Sayı:29232, "Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği".

EKLER

EK 1: Evden Eve Taşımacılık Hizmeti Veren İşletmeler için Görüşme Formu

ARAŞTIRMA KONUSU

EVDEN EVE TAŞIMACILIKTA KALİTE BELİRLEYİCİLERİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

Bu çalışma, evden eve taşımacılık hizmeti veren işletmelerin hizmet kalitesi değişkenlerini belirlemek üzere hazırlanan bir çalışmanın görüşme formudur. Bu konudaki bilgilerinize, deneyimlerinize ve görüşlerinize başvurmak için bu görüşmeyi yapıyoruz.

- Çalışma kapsamında size 3 soru sormayı düşünüyorum.
- Görüşmemizin kapsamı 10 dakikadır.
- Görüşmeyi izin verirseniz kaydetmek istiyorum. Bunun sizin için bir sakıncası var mı?
- Başlamadan önce bu konu ve söylediklerimle ilgili belirtmek istediğiniz veya sormak istediğiniz bir soru var mı?
- Çalışmaya verdiğiniz destek için şimdiden teşekkür ederim.
- İzin verirseniz sorulara başlamak istiyorum?

EK 1: Evden Eve Taşımacılık Hizmeti Veren İşletmeler için Görüşme Formu (Devam)

Taşıtanlar İle İlgili Bilgiler

Yaşı :

Cinsiyeti :

Medeni Durumu :

(Varsa) Çocuk Sayısı :

İkameti :

Aylık Geliri :

Eğitim Durumu : □ Doktora □ Yüksek Lisans □ Lisans
□ Lise □ Ortaöğretim □ İlköğretim

Bugüne Kadar Kaç Taşıma İşlemi Yapmış :

Taşıma Şirketini Nasıl Bulmuş :

Genel Olarak Memnuniyeti :

EK 1: Evden Eve Taşımacılık Hizmeti Veren İşletmeler için Görüşme Formu (Devam)

EVDEN EVE TAŞIMACILIKTA KALİTE BELİRLEYİCİLERİ

1. Evden eve taşıma işlemi sırasında sizin için önemli olan kriterler nelerdir.

2. Taşıma işlemi sırasında sizi en çok memnun edenler nelerdir.

3. Taşıma işlemi sırasında sizi en çok üzenler nelerdir.

EK 2: Evden Eve Taşımacılık Hizmeti Alan Kişiler için Görüşme Formu

ARAŞTIRMA KONUSU

EVDEN EVE TAŞIMACILIKTA KALİTE BELİRLEYİCİLERİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

Bu çalışma, evden eve taşımacılık hizmeti veren işletmelerin hizmet kalitesi değişkenlerini belirlemek üzere hazırlanan bir çalışmanın görüşme formudur. Bu konudaki bilgilerinize, deneyimlerinize ve görüşlerinize başvurmak için bu görüşmeyi yapıyoruz.

- Çalışma kapsamında size 3 soru sormayı düşünüyorum.
- Görüşmemizin kapsamı 10 dakikadır.
- Görüşmeyi izin verirseniz kaydetmek istiyorum. Bunun sizin için bir sakıncası var mı?
- Başlamadan önce bu konu ve söylediklerimle ilgili belirtmek istediğiniz veya sormak istediğiniz bir soru var mı?
- Çalışmaya verdiğiniz destek için şimdiden teşekkür ederim.
- İzin verirseniz sorulara başlamak istiyorum?

…….

EK 2: Evden Eve Taşımacılık Hizmeti Alan Kişiler için Görüşme Formu (Devam)

Taşıtanlar İle İlgili Bilgiler

Yaşı :

Cinsiyeti :

Medeni Durumu :

(Varsa) Çocuk Sayısı :

Mesleği :

İkameti :

Aylık Geliri :

Eğitim Durumu : □ Doktora □ Yüksek Lisans □ Lisans
□ Lise □ Ortaöğretim □ İlköğretim

Bugüne Kadar Kaç Taşıma İşlemi Yaptırmış :

Taşıma Şirketini Nasıl Bulmuş :

Genel Olarak Memnuniyeti :

EK 2: Evden Eve Taşımacılık Hizmeti Alan Kişiler için Görüşme Formu (Devam)

EVDEN EVE TAŞIMACILIKTA KALİTE BELİRLEYİCİLERİ

1. Evden eve taşıma işlemi sırasında sizin için önemli olan kriterler nelerdir.

2. Taşıma işlemi sırasında sizi en çok memnun edenler nelerdir.

3. Taşıma işlemi sırasında sizi en çok üzenler nelerdir.

EK 3: Araştırmada Kullanılan Anket Formu

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
Lojistik Yönetimi Yüksek Lisans Programı

Bu araştırma, kişilerin "evden eve eşya taşımacılığındaki hizmet kalitesi beklentilerini" tespit etmek amacıyla düzenlenmiştir. Araştırmaya sağladığınız katkılardan dolayı teşekkür ederiz.

Hakan Omrak – Selçuk Nas

1. Yaşınız : …… (Lütfen yazınız)
2. Cinsiyetiniz : ( ) Kadın ( ) Erkek
3. Göreviniz nedir : …… (Lütfen yazınız)
4. Nerede çalışıyorsunuz : …… (Lütfen yazınız)
5. Kaç yıldır çalışıyorsunuz : …… (Lütfen yazınız)
6. Eğitim durumunuz nedir? (Lütfen işaretleyiniz)

( ) İlkokul ( ) Ortaokul ( ) Lise
( ) Meslek Lisesi ( ) Meslek Yüksek Okulu ( ) Yüksekokul
( ) Fakülte ( ) Yüksek Lisans ( ) Doktora

7. Bir firma aracılığıyla kaç defa evden eve eşya taşıtma yaptınız?

Şehirler arası taşıtma sayısı: …… (Lütfen yazınız) İl sınırları içerisinde taşıtma sayısı: ……(Lütfen yazınız)

8. En yakın hangi yılda taşıtma işi yaptırdınız? : …… (Lütfen yazınız)

9. Evden eve taşıma firmasına nasıl ulaştınız? : (Lütfen işaretleyiniz)

( ) Evime en yakın firma ( ) İnternet ( ) Sokak ilanları
( ) Arkadaş tavsiyesi ( ) Basılı Broşür ( ) Çıkartma-Yapıştırma İlanlar
( ) Kurum Anlaşmalı ( ) Gazete İlanı ( ) ……

10. Evden eve taşınmanız sırasında taşıma şirketi veya çalışanlarının hatası nedeniyle eşyalarınızda oluşan "hasar düzeyiniz" ne olmuştur?

( ) Hiç Oluşmadı ( ) Ufak Düzeyde ( ) Orta Düzeyde ( ) Büyük Düzeyde

11. Evden eve taşınmanız sırasında taşıma şirketinin hatası nedeniyle eşyalarınızda oluşan "kayıp miktarınız" ne olmuştur?

( ) Tam Olarak Teslim edildi ( ) Sadece bir parça kayıptı ( ) Birkaç parça kayıptı ( ) Çok sayıda eşya kayıptı

12. Evden Eve Taşınmanız Sırasında Almış Olduğunuz Taşıtma Hizmetinden Memnuniyet Derecenizi Belirleyiniz.

	Hiç Memnun Değilim 1	Memnun Değilim 2	Kararsızım 3	Memnunum 4	Çok Memnunum 5
1.	"Çalışanların davranışlarından" memnuniyet dereceniz ?	1	2	3	4	5
2.	"Paketleme hizmetlerinden" memnuniyet dereceniz ?	1	2	3	4	5
3.	"Kullanılan araç ve gereçlerden" memnuniyet dereceniz ?	1	2	3	4	5
4.	"Hizmetin temizliğinden" memnuniyet dereceniz ?	1	2	3	4	5
5.	"Hizmetin Fiyatı - Hizmetin Kalitesi" arasındaki dengeden memnuniyet dereceniz ?	1	2	3	4	5
6.	"Hizmetin süresinden" memnuniyet dereceniz ?	1	2	3	4	5

EK 3: Araştırmada Kullanılan Anket Formu (Devam)

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
Lojistik Yönetimi Yüksek Lisans Programı

13. Evden Eve Eşya Taşınacılığında Hizmet Kalitesi Beklentilerinizin Önem Derecesini Belirtiniz.

	Hiç Önemli Değil 1	Önemli Değil 2	Kararsızım 3	Önemli 4	Çok Önemli 5				
1.	Çalışanların işlerine özen göstermesi.				1	2	3	4	5
2.	Çalışanların olumlu davranış ve tutum içerisinde olması.				1	2	3	4	5
3.	Çalışanların güler yüzlü olması.				1	2	3	4	5
4.	Çalışanların dış görünümü ve giyimi.				1	2	3	4	5
5.	Çalışanların taşıma işinde uzman olması.				1	2	3	4	5
6.	Çalışanların güvenilir olması.				1	2	3	4	5
7.	Çalışanların şirketin daimi elemanı olması.				1	2	3	4	5
8.	Temiz ve kaliteli ambalaj malzemesi kullanılması.				1	2	3	4	5
9.	Eşyaların zarar görmemesi.				1	2	3	4	5
10.	Eşyaların itinalı ve dikkatli taşınması.				1	2	3	4	5
11.	Eşyaların hızlı taşınması.				1	2	3	4	5
12.	Taşıma fiyatının uygun olması.				1	2	3	4	5
13.	Taşımada mobilyaların demontaj ve montaj işlerinin yapılması.				1	2	3	4	5
14.	Elektrik ve sıhhi tesisat malzemelerinin demontaj ve montaj işlerinin yapılması.				1	2	3	4	5
15.	Eşyaların firmaya ait eşya asansörü ile taşınması.				1	2	3	4	5
16.	Eşyaların taşınma sırasındaki hasarına karşı şirketin güvence vermesi.				1	2	3	4	5
17.	Zarar gören eşya hasarının en kısa sürede karşılanması.				1	2	3	4	5
18.	Taşıma sözleşmesinin yapılması.				1	2	3	4	5
19.	Taşıma işinin keşfinin ücretsiz yapılması.				1	2	3	4	5
20.	Firma tarafından eşyaların yerleştirilmesi öncesinde ev temizliği hizmeti sağlanması.				1	2	3	4	5
21.	Firmanın eşya taşıma yetki belgesine (K3 belgesi) sahip olması.				1	2	3	4	5
22.	Firmanın ulaşım süresine uyması.				1	2	3	4	5
23.	Firmanın Kalite Yönetimi, İş Sağlığı ve Güvenliği vb. sertifikalarına sahip olması.				1	2	3	4	5
24.	Firma araçlarının düşük kaliteli yakıt kullanmayarak çevreye zarar vermemesi.				1	2	3	4	5
25.	Firmanın tanınan bir firma olması.				1	2	3	4	5
26.	Firmanın kullandığı kamyonun yeni olması.				1	2	3	4	5
27.	Firmanın kullandığı taşıma ekipmanlarının yeni olması.				1	2	3	4	5
28.	Çalışanların yaşı.				1	2	3	4	5
29.	Eşyaların tam ve eksiksiz taşınması.				1	2	3	4	5
30.	Zarar meydana geldiği anda zararın karşılanması ile ilgili niyet ve çaba.				1	2	3	4	5
31.	Çalışanların sigortalı olarak çalışıyor olması.				1	2	3	4	5

EK 3: Araştırmada Kullanılan Anket Formu (Devam)

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
Lojistik Yönetimi Yüksek Lisans Programı

14. Evden Eve Taşıtma Sırasında Aşağıda Sıralanan Sikayetlerden Hangileri İle Ne Sıklıkta Karşılaştınız?

	Hiçbir zaman 1	Nadiren 2	Bazen 3	Çoğu kez 4	Her Zaman 5
1.	Eşyaların firma personeli yerine o gün için bulunan günlük işçilerle taşınması.	1	2	3	4	5
2.	Yükleyici personelin özensiz davranması.	1	2	3	4	5
3.	Taşıma işi için firma tarafından niteliksiz personel görevlendirilmesi.	1	2	3	4	5
4.	Çalışanların giyim biçiminin çalışmaya uygun olmaması.	1	2	3	4	5
5.	Çalışanların çalışma disiplininin eksik olması.	1	2	3	4	5
6.	Çalışanların kaba ve tehditkar kişiler olması.	1	2	3	4	5
7.	Eşyaların zarar görmesi.	1	2	3	4	5
8.	Eşyalardan bazılarının kaybolması.	1	2	3	4	5
9.	Sigortalı olduğu belirtildiği halde zararın tazmin edilememesi.	1	2	3	4	5
10.	Araçta unutulan eşyaların geri iade edilmemesi.	1	2	3	4	5
11.	Eşyaların itinalı taşınmaması.	1	2	3	4	5
12.	Üzerinde anlaşılan fiyata ilave olarak çeşitli nedenlerle ekstra para istenmesi.	1	2	3	4	5
13.	Taahhüt edilen zamanda yüklemeye başlanmaması.	1	2	3	4	5
14.	Eşyaların ulaşım süresinin uzaması.	1	2	3	4	5
15.	Taşıma işlemlerinde kullanılan ekipmanların uygun olmaması.	1	2	3	4	5
16.	Firmanın kendi kamyonu yerine başka firmanın kamyonunu göndermesi.	1	2	3	4	5
17.	Taşıma işinin başka bir taşeron firmaya satılması.	1	2	3	4	5
18.	Eşyaların sıradan bir yük kamyonu ile taşınması.	1	2	3	4	5
19.	Taşıma ile ilgili karşılaşılan sorunlar karşısında firmaya ulaşamamak.	1	2	3	4	5
20.	Eşyaların hijyen olmayan ambalaj malzemeleri ile sarılması.	1	2	3	4	5
21.	Eşyaların ambalajlanmasında gerekli özenin gösterilmemesi.	1	2	3	4	5
22.	Eşyaların montaj ve demontajının iyi yapılmaması.	1	2	3	4	5
23.	Eşyaları demonte ve monte edecek elemanların bu konuda bilgisinin bulunmaması.	1	2	3	4	5
24.	Taşıyıcı personelin bahşiş istemesi.	1	2	3	4	5
25.	Firma tarafından taşıma sözleşmesinde belirlenen hususlara uyulmaması.	1	2	3	4	5
26.	Eşya hasarı oluştuğunda bu hasarı karşılamaya yönelik niyet eksikliği.	1	2	3	4	5
27.	Taşınma ekipmanlarının uygun olmaması	1	2	3	4	5
28.	Eşya hasarı oluştuğunda, bedelinin çalışanların ücretlerinden kesileceğinin belirtilmesi.	1	2	3	4	5
29.	Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması.	1	2	3	4	5
30.	Eşyaların taahhüt edilen zamanda teslim edilmemesi.	1	2	3	4	5

EK 4: E-E/ET Hizmeti Kalite Değişkenleri ve İlişkili Hipotezler

Değişkenler	Hipotezler				
	H6 Hizmet Sayısı	H7 Kadın Erkek	H8 Eğitim Seviyesi	H9 Alınma Tarihi	H10 Tavsiye-Pasif Tanıtım
Çalışanların işlerine özen göstermesi.			+		
Çalışanların olumlu davranış ve tutum içerisinde olması.					
Çalışanların güler yüzlü olması.					
Çalışanların dış görünümü ve giyimi.					
Çalışanların taşıma işinde uzman olması.					
Çalışanların güvenilir olması.					
Çalışanların şirketin daimi elemanı olması.				+	
Temiz ve kaliteli ambalaj malzemesi kullanılması.					
Eşyaların zarar görmemesi.					
Eşyaların itinalı ve dikkatli taşınması.					
Eşyaların hızlı taşınması.	+	+	+		
Taşıma fiyatının uygun olması.					
Taşımada mobilyaların demontaj ve montaj işlerinin yapılması.					
Elk.,sıhhi tes. malzemelerinin demonte ve monte işlerinin yapılması.			+		
Eşyaların firmaya ait eşya asansörü ile taşınması.			+		
Taşınma sırasındaki hasara karşı şirketin güvence vermesi.				+	
Zarar gören eşya hasarının en kısa sürede karşılanması.					
Taşıma sözleşmesinin yapılması.					
Taşıma işinin keşfinin ücretsiz yapılması.					+
Firma tarafından ev temizliği hizmeti sağlanması.					
Firmanın eşya taşıma yetki belgesine (K3 belgesi) sahip olması.					
Firmanın ulaşım süresine uyması.			+		
Firmanın Klt.Ynt, İş Sağ-Güv.vb. sertifikalara sahip olması.					
Firma araçlarının çevreye zarar vermemesi.		+			
Firmanın tanınan bir firma olması.		+			
Firmanın kullandığı kamyonun yeni olması.		+	+		
Firmanın kullandığı taşıma ekipmanlarının yeni olması.					
Çalışanların yaşı.					
Eşyaların tam ve eksiksiz taşınması.					
Zararın karşılanması ile ilgili niyet ve çaba.					
Çalışanların sigortalı olarak çalışıyor olması.					

EK 5: E-E/ET Hizmeti Şikâyet Değişkenleri ve İlişkili Hipotezler

Değişkenler	Hipotezler				
	H6 Hizmet Sayısı	H7 Kadın Erkek	H8 Eğitim Seviyesi	H9 Alınma Tarihi	H10 Tavsiye-Pasif Tanıtım
Eşyaların firma personeli yerine günlük işçilerle taşınması.	+				
Yükleyici personelin özensiz davranması.	+		+		
Taşıma işi için firma tarafından niteliksiz personel görevlendirilmesi.					
Çalışanların giyim biçiminin çalışmaya uygun olmaması.					
Çalışanların çalışma disiplininin eksik olması.	+		+		
Çalışanların kaba ve tehditkar kişiler olması.					
Eşyaların zarar görmesi.			+	+	+
Eşyalardan bazılarının kaybolması.		+	+		
Sigortalı olduğu belirtildiği halde zararın tazmin edilememesi.					+
Araçta unutulan eşyaların geri iade edilmemesi.					
Eşyaların itinalı taşınmaması.					+
Üzerinde anlaşılan fiyata ilave olarak ekstra para istenmesi.	+				
Taahhüt edilen zamanda yüklemeye başlanmaması.	+		+		
Eşyaların ulaşım süresinin uzaması.					
Taşıma işlemlerinde kullanılan ekipmanların uygun olmaması.	+				+
Firmanın başka firmanın kamyonunu kullanması					+
Taşıma işinin başka bir taşeron firmaya satılması.		+			
Eşyaların sıradan bir yük kamyonu ile taşınması.					
Taşıma ile ilgili karşılaşılan sorunlar karşısında firmaya ulaşamamak.					
Eşyaların hijyen olmayan ambalaj malzemeleri ile sarılması.					
Eşyaların ambalajlanmasında gerekli özenin gösterilmemesi.					+
Eşyaların montaj ve demontajının iyi yapılmaması.	+				
Eşyaları demonte ve monte edecek elemanların yetersizliği	+				
Taşıyıcı personelin bahşiş istemesi.					
Firmanın taşıma sözleşmesinde belirlenen hususlara uymaması.					
Eşya hasarını karşılamaya yönelik niyet eksikliği.					+
Taşınma ekipmanlarının uygun olmaması					
Eşya hasarının bedelinin çalışanlardan kesileceğinin belirtilmesi.		+			
Taşıma sigortasının sadece araç kazası halinde oluşan eşya hasarını karşılayabileceğinin açıklanmaması.	+		+	+	
Eşyaların taahhüt edilen zamanda teslim edilmemesi.					