



**Gaziantep Kentiçi Ulaşımında
Tramvay Hizmetleri ve Yolcu
Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma**

Öğr. Gör. Bilal Erdoğan

GAZİANTEP KENTİÇİ ULAŞIMINDA
TRAMVAY HİZMETLERİ VE YOLCU
MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA

ÖĞR. GÖR. BİLAL ERDOĞAN



GAZİANTEP KENTİÇİ ULAŞIMINDA TRAMVAY HİZMETLERİ VE YOLCU MEMNUNİYETİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

ÖĞR. GÖR. BİLAL ERDOĞAN

© Özgür Yayınları Tic. Ltd. Şti.

Bu kitabın Türkiye'deki her türlü yayın hakkı Özgür Yayınları Tic. Ltd. Şti'ne aittir, tüm hakları saklıdır. Kitabın tamamı veya bir kısmı 5846 sayılı yasanın hükümlerine göre, kitabı yayımlayan firmanın ve yazarlarının önceden izni olmadan elektronik, mekanik, fotokopi ya da herhangi bir kayıt sistemiyle çoğaltılamaz, yayımlanamaz, depolanamaz.

E-ISBN • 978-975-447-437-4

1. Baskı • Aralık, Gaziantep 2022

Dizgi/Mizanpaj • Mehmet ÇAKIR
Kapak Tasarımı • Özgür Yayınları

Özgür Yayınları Tic. Ltd. Şti.

Yayıncı Sertifika No: 45503

📍 15 Temmuz Mah. 148136. Sk. No: 9 Şehitkamil/Gaziantep

☎ 0.850 260 09 97

📞 0.532 289 82 15

🌐 www.ozgurayinlari.com

✉ ozgurayinlari@gmail.com

Meteksan Basım

Sertifika No: 46519

📍 Beytepe Köyü Yolu No: 3 • 06800

Çankaya / ANKARA

☎ 0.312 395 85 71

Ön Söz

Ülkemizde kentleşmede, ulaşımda, özellikle kentiçi toplu taşımada meydana gelen gelişmeler, özellikle şehiriçi ulaşımda sağlanan ulaşım hizmetleri insanların hayatlarında kolaylıklar sağlamış, metropollerde de ticari ilişkilerin de hızla gelişmesini sağlamıştır. Yapılan bu çalışmada Gaziantep İlinde şehiriçi ulaşımda önemli yeri olan Tramvay hizmetlerinin hizmet kalitesi, yolcu memnuniyeti ve sadakatine etkisi araştırılmış ve ölçülmüştür.

Araştırmamda bilgi ve birikimlerini aktaran önerileri ve destekleri için saygıdeğer hocam Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ÇETİNDAS'a, değerli akademisyen meslektaşlarım Doç.Dr. Mehmet AYTEKİN'e, Doç.Dr. İlkey DOĞAN'a, Doç.Dr. Eray GEMİCİ'ye, Dr. Öğr.Üyesi Filiz ÇOPUROĞLU'na ve Dr. Öğr.Üyesi Orhun Burak SÖZEN'e ve beni her daim destekleyen sevgili eşime, can evladlarıma sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Bu çalışmamı, Memur maaşıyla altı evladını cefakar ve fedakarca üniversite okutarak meslek sahibi yaptıran, her daim yanımda olan, erdemli, toplumsal duyarlı ve orman sevdalısı, sevgili rahmetli babam Ormancı Ali ERDOĞAN ve sevdiklerine ithaf ediyorum.

Gaziantep, 2022

Öğr. Gör. Bilal ERDOĞAN

İçindekiler

Ön Söz	iii
1. Giriş	1
Problem Durumu	3
Araştırmanın Amacı	5
Araştırmanın Önemi	5
Araştırmanın Varsayımları	6
Araştırmanın Sınırlılıkları	6
Tanımlar	7
2. Hizmet Kalitesi	9
Hizmet Kavramı	9
Hizmet Kalitesi	10
Ulaşım Hizmetleri	14
Ulaşım Araçları	16
Tramvay Hizmetleri	17
Gaziantep Tramvay Hizmetleri	19
Önceki Çalışmalar ve Literatür Taraması	24
3. Yöntem	35
Araştırma Yöntemi ve Veri Toplama Araçları	35

Çalışmanın Modeli ve Hipotezleri	36
Evren ve Örneklem	37
Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri	37
Ölçeklerin Normal Dağılım Testi ve Bileşen Geçerliliği	51
4. Bulgular	53
Demografik Bilgilere Ait Bulgular	53
Yapısal Eşitlik Modeli	61
5. Sonuç	65
Araştırmanın Sonuçları	65
Öneriler	67
Kaynakça	69
Elektronik Kaynaklar	73
EK 1 Anket Formu	74

Giriş

Tekerleğin icadından günümüze kadar insanoğlu ulaşımda ve yolcu taşıma işlerine önem vermiş ve yolcu taşımada çok farklı enstrümanlar kullanmıştır. Bunları hatırlayarak araştırmamıza yön vermeninde faydalı olacağı düşünülmektedir. Geçmişten günümüze kadar bu ulaşım yolculuğu devam etmiştir. Bunlar; kağıt, arabası, posta arabası, faytonlar, dolmuşlar, taksi, otobüsler, banliyo trenleri, tramvay ve son olarak da uçan taksiler hizmete girerek ışınlamaya doğru da hızla ilerlemeler göze çarpmaktadır. Bizde buradan yola çıkarak kentlerde çok önemli bir yeri olan Tramvay hizmetlerinin özellikle tez araştırmasının konu olduğu Gaziantep ilinde tramvay hizmet kalitesinin yolcu memnuniyeti ve yolcu sadakati üzerine etkisini araştırarak akademik hayata katkı sağlama ve araştırmacılara yardımcı olma adına bu çalışmayı gerçekleştirdik.

Bu araştırmanın birinci bölümünde giriş, problem durumu, problem cümlesi, alt problemler vd. açıklanmış olup 2. kısımda hizmet kavramı ve kalitesi ile hizmet kalitesinin ölçümü ve Servqual ölçeğine değinilmiş, Üçüncü bölümde Yöntem, Model ve hipotezler, geçerlilik ve Güvenirlilik analizleri, Dördüncü bölümde araştırma metodolojisi yorumlanmış ve son bölümde elde edilen

sonuçlar değerlendirilmiş ve yorumlara yer verilerek sonuç ve öneriler bölümü oluşturularak çalışma sonlandırılmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen veriler SPSS-23.0 istatistik proramı analize tabi tutulmuş, uygulamaya katılan yolcuların demografik ftekans dağılımları incelenmiş, tramvay hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve sadakatine etkisi araştırılmıştır. Bu etkiyi ölçmek amacıyla sorulan sorulardan oluşan anket soruları incelemeye alınmış ve hizmet kalitesi için SERVQUAL ölçeği boyutları, sorulan sorular ve müşteri memnuniyeti ve sadakatine etkisi ve faktör analizi uygulanmış ve ayrıca yapılan analiz sonucu elde edilen veriler yorumlanmıştır.

Kamu kurum ve kuruluşları veya özel işletmeler vatandaşın yaşayışlarını kolaylaştırma adına yaptıkları çalışmaları yerine getirirken ya görevleri olduğu için yada arka planda siyasi ve politik nedenler düşünülmektedir. Örneğin şehiriçi toplu ulaşım hizmetlerinde metro, tramvay ve otobüsler kullanılmaktadır, bu görevde o kentin belediye başkanlığına bağlı ulaşım daire başkanlığının görev ve kontrolindedir. İşte burada vatandaşların ulaşım sorununa çare olan bu taşıma işi hizmet kavramını oluşturmaktadır.

“Ülkemizde son zamanlarda kent içi toplu taşımacılık sektöründeki gelişmelere paralel olarak, müşteri odaklı hizmet anlayışı artık sektörün en önemli temel dinamiklerinden biri olmuştur. Toplu taşımacılık sektörünün doğasından dolayı hem sektörün aktörleri arasında bir rekabet yarışı hem de toplu taşımacılık sektörünün bireysel otomobil kullanımı (dolayısı ile otomotiv sektörü) ile bir rekabet yarışı bulunmaktadır. Bu durum hem sektördeki aktörlerin hizmet kalitesini sürekli geliştirmelerini hem de sektörün otomotiv sektörünün konfor ve rahatlığına ulaşma çabasını zorunlu kılmaktadır”(Hemedoglu 2012:25-47)

Ülkemizde hizmet denilince akla gelen ilk şey kamu kurum ve kuruluşların ücretli veya ücretsiz halka sunduğu ve üstlendiği görevler, çalışmalar ve faaliyetler gelmektedir. Bunlar; taşıma, yol, su, elektrik ve sosyal ve kültürel vb. gibi çalışmalardır. Bu çalışmalar

insanların memnuniyetini ve insanlar tarafından beğenilmesi de o kurumun hizmet kalitesi başarısını göstermektedir.

Dünyada ve ülkemizde hizmet kalitesi hizmet kalitesi önemini artırarak devam etmektedir. Hizmet işletmeleri kalite ve konforu artırtıkça kar marjları da arttı, tersi durumunda ise iflasa kadar gidildiği sosyal hayatta pekço kez görülmektedir. Hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik çalışmalarda kurum ve kuruluşlarda ve hizmet işletmelerinde gözle görülmektedir. Hizmet kalitesinin artan bu önemi nedeniyle kurum ve kuruluş ve hizmet kuruluşlarının hizmet kalitesi ölçülmeli ve denetlenmesi gerekmektedir. Bu konuda (Bulgan ve Gürdal 2005)“Ölçemediğini daha iyi hale getiremezsin” deyişinden etkilenen çağdaş işletmeler hizmetlerini ölçerek müşterilerine daha iyi hizmet etmenin yollarını aramaktadır. Bu doğrultuda özellikle hizmet işletmeleri hizmet kalitelerini hizmet verdikleri müşterilerine telefon veya e postalarla kısa anketler yaparak hizmetlerini ölçmektedirler(Bulgan ve Gürdal 2005:240).

1.1.Problem Durumu

Şehirlerde toplu taşıma araçları kişisel araç kullanımını en az seviyeye indirerek trafik düzenini rahatlatmak açısından belediye ve özel kuruluşlara bağlı sistemler olup taşıma modları gibi karada, denizde ve havada hizmet eden yolcu taşıma sistemleridir. Günümüzde toplu taşıma araçlarına göz atacak olursak; Minibüs, Midibüs, Otobüs, Feribot, Metro, Metrobüs, ren, Tramvay, Teleferik ve Yolcu uçağı olarak bilinir. Biz bu çalışmada tramvay hizmetlerini ele alıp inceleyeceğiz.

Toplu taşıma araçlarının en hızlı ve maliyeti en az olan tramvay hizmetlerinde öngörülen problemler genel olarak yolcuların sunulan hizmetlerin yetersiz oluşu, kalkış ve varış saatlerine uyulmaması(yolcuların bekleme sürelerinin uzaması), bilet ücretlerinin yüksek olması, özellikle COVID-19 pandemisinde tedbirlere(Maske. Mesafe ve Temizlik) yolcuların kalabalıklığı ve temizlik ve hijyen

kurallarına uyulmaması, şehiriçi hatların yetersizliği, özellikle gelecek nesiller için araçlardaki karbon salınımı ve çevresel faktörler gibi problemler sayılabilir.

“Ayrıca; var olan ulaşım altyapısı, nüfusla beraber artan araç sayısını kaldıramamakta ve trafikte geçen süreler artmaktadır. Artan bu süreler iş kayıplarına, verimliliğin düşmesine, ulaşım masraflarının artmasına ve zararlı egzoz gazı emisyonlarının artmasına yol açmaktadır. Trafik kazalarının sayıları artmakta, bunun sonucunda da can kayıplarının yanında sağlık masrafları ve maliyetler artmaktadır. Kentler teknoloji risklerinin, teknoloji değişim hızının ve yaşam döngüsünün değerlendirilmesi ve anlaşılması için gereken kilit yetkinliklere genellikle sahip değildir. Özellikle ulaşım kaynaklanan problemlerden dolayı yerinde ve zamanında acil müdahalelerde gecikmeler yaşanabilmektedir. Nüfus yoğunluğu dolayısıyla kentlerde salgın hastalıkların kontrolü zorlaşmaktadır. Kentsel yaşamın çevresel etkileri de toplum sağlığını olumsuz etkilemektedir. Şehirlerin yakınlarında bulunan su kaynakları şehirlerin ihtiyacını karşılayamamakta ve yenilenebilir olma özelliklerini yitirmektedir” (Hemedoglu 2012:25-47).

1.1.1. Problem Cümlesi

Kentleşmenin en büyük problemlerinden olan kentiçi toplu taşımada değişen ve gelişen ulaşım modlarından olan tramvay yolcu taşımacılığında hizmet kalitesinde müşteri memnuniyeti ve sadakatine etkisi nasıl olmalıdır? Bu soruya cevap bulmak üzere çalışmada bu incelemelere yer verilmiştir.

Araştırmada problem cümlesi olarak özellikle günümüzde hizmet veren kuruluşların hizmet kalitesi ön plana çıkartılırken biz Gaziantep ilinde hizmet veren Gazi Ulaş A.Ş. tarafından işletilen tramvay hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve sadakatine etkisi: Gaziantep Örneği olarak belirleyerek yolcuların tramvay şirketinden beklemedikleri hizmet kalitesi beklentisi olarak ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Hizmet kalitesi artığında memnuniyet artıyor mu? gibi sorulara cevap bulmak amacıyla çalışma gerçekleştirilmiştir. Durum alt problemlerde açıklanacaktır.

1.1.2.Alt Proplemler

Bu çalışmada tez başlığımız olan (Tramvay Hizmet Kalitesinin Yolcu Memnuniyeti ve Yolcu Sadakati Üzerine Etkisi: Gaziantep Örneği) çerçevesinde alt problemler aşağıdaki hipotezlerle açıklanmıştır.

Bu hipotezler şunlardır;

Hipotez 1: Tramvay hizmet kalitesi yolcu tatminine pozitif etki eder.

Hipotez 2: Tramvay hizmet kalitesi tekrar kullanımına pozitif etki eder.

Hipotez 3: Tramvay hizmet kalitesi yolcu sadakatine pozitif etki eder.

Hipotez 4: Yolcu tatmini tekrar kullanımına pozitif etki eder.

Hipotez 5: Yolcu sadakati tekrar kullanıma pozitif etki eder.

1.2.Araştırmanın Amacı

Gaziantep ilinde tramvay taşımacılığında tramvay hizmet kalitesini yolcu memnuniyeti ve yolcu sadakati üzerine etkisini araştırıp akademik araştırma yapan bilim insanlarına katkı sağlamak amaçlanmıştır.

Yolcuların kentiçi toplu taşımının en etkili aracı tramvay hizmetini kullanan yolcu memnuniyeti ve yolcu sadakati üzerine etkisini ortaya koyarak araştırmayı sonuçlandırmaktır.

1.3.Araştırmanın Önemi

Yapılan bu araştırmada toplu taşımada en etkin olarak kullanılan tramvay hizmetlerinde yolcu memnuniyeti ve yolcu sadakatine

etkisini belirlemek amacı ile bu araştırma yapılmıştır. Gazi Ulaş A.Ş.'nin halka sunulan tramvay hizmetlerini kullanan yolcuların tramvay hizmetlerindeki hizmet kalitesini memnuniyet ve sadakatine etkisini belirleyerek yolcu memnuniyeti, yolcu sadakatine etkisi açısından önem kazanmakta ve araştırma sonucu akademik hayata katkı sağlama ve kazandıran bir çalışma olması sevindiricidir. Ayrıca yapılan bu araştırma konusu Türkiye’de ilk kez yapılıyor olması da büyük önem arz etmektedir. Tramvay hizmet kalitesinin artırılması Gaziantep ilinde yaşayan vatandaşlarımıza da katkı sağlayacağı ve hizmetlerin daha etkin bir şekilde yürütülmesi açısından da önemli gereklidir.

1.4.Araştırmanın Varsayımları

Tez çalışmasında “kentiçi tramvay yolcu taşımacılığı hizmet kalitesinde yolcu memnuniyeti ve sadakatine etkisi” varsayımı ele alınmıştır. Bu doğrultuda anketler analiz edilmiş ve hipotezler yorumlanarak ispatlanmıştır.

1.5.Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma toplu taşıma **modlarından** olan tramvay hizmetlerini etkin kullanan yolcuları kapsamaktadır. Bu kapsamda özellikle araştırmanın yapıldığı gazi şehirde Gazi Ulaş A.Ş tarafından koordine edilen Gaziantep Tramvay hizmetlerinde faydalanmış yolcular ile sınırlandırılmış olup yapılan anketlerde bu yolculardan/müşterilerden seçilmiştir. Araştırma Gaziantep bölgesi ile sınırlandırılmıştır.

Bu çalışma; Aralık 2021 – Haziran 2022 arasında gerçekleştirilmiştir.

Araştırma kapsamında Yapılan anketlere katılım yaşı 18 ve üzeri yaş aralığı ile sınırlandırılmıştır.

1.6.Tanımlar

Bu çalışmada geçen bazı kelimelerin tanımı aşağıda verilmiştir. Buna göre;

Tramvay: Türk Dil Kurumuna göre; Şehirlerde yol üzerinde döşenmiş özel raylarda hareket eden yolcu taşıtı. Dilimize Fransızca'dan gelmiştir.([https://sozluk.gov.tr/ E.T.18.07.2022](https://sozluk.gov.tr/E.T.18.07.2022))

Tramvay Hattı: Türk Dil Kurumuna göre;Tramvayın üzerinde hareket ettiği demir rayların döşendiği tahsisli yol. ([https://sozluk.gov.tr/ E.T.18.07.2022](https://sozluk.gov.tr/E.T.18.07.2022))

Hizmet: Türk Dil Kurumuna göre; Birinin işini görme veya yarayan bir işi yapma, Görev, iş ve bakım, özen, ihtimam anlamına gelmektedir. Dilimize Arapça'dan gelmiştir. ([https://sozluk.gov.tr/ E.T.18.07.2022](https://sozluk.gov.tr/E.T.18.07.2022))

Kalite: Türk Dil Kurumuna göre; Nitelik ve değer anlamına gelmektedir.

Dilimize Fransızca'dan gelmiştir.([https://sozluk.gov.tr/ E.T.18.07.2022](https://sozluk.gov.tr/E.T.18.07.2022))

Memnuniyet: Türk Dil Kurumuna göre; Memnun olma, sevinç duyma, sevinme anlamına gelmektedir. Dilimize Arapça'dan girmiştir. ([https://sozluk.gov.tr/ E.T.18.07.2022](https://sozluk.gov.tr/E.T.18.07.2022))

Sadakat: Türk Dil Kurumuna göre;İçten bağlılık, Sağlam, güçlü dostluk anlamına gelmektedir. Dilimize Arapça'dan girmiştir. ([https://sozluk.gov.tr/ E.T.18.07.2022](https://sozluk.gov.tr/E.T.18.07.2022))

Hizmet Kalitesi

2.1. Hizmet Kavramı

İnsanları yaşam konforlarını artıran, kolaylaştıran ve özellikle insanların gereksinmelerini ücretli veya ücretsiz bir şekilde yerine getiren faaliyetler olarak tanımlamak mümkündür. Bu hizmeti yerine getiren kurum ve kuruluşlar verdikleri hizmet karşılığında değer kazanırlar veya kaybederler. Tıpkı misafirlige gelen konuğunuza göstermiş olduğunuz gülyüz, sıcak ilgi, alaka ve yaptığınız ikramların enfesliği gibi konuğunuzun evinizde aldığı hizmetlerden hoşnut olması ve mekanınızı terkederken bu hoşnutluğunu beyan etmesi hizmet kavramını olumlu yönde açıklamaktadır.

Bununla birlikte hizmet kavramının farklı tanımlamaları da yapılmıştır.

“Hizmetleri insanların ya da insan gruplarının, ihtiyaçlarını gidermek amacıyla belirli bir fiyattan satışa sunulan, elle tutulamayan, koklanamayan, kolay heba olabilen, standartlaştırılmayan, yarar ve doyum oluşturan soyut faaliyetler bütünü olarak tanımlamaktadır” (Sevimli, 2006) ; (Hemedoglu 2012:25-47).

“Küreselleşme ve bilgi teknolojilerinin hızla gelişmesi hizmet sektöründe yer alan firmaları derinden etkilemektedir. Firmalar birbirine karşı rekabet avantajı sağlayabilmek, etkinliklerini artırabilmek için yoğun çaba göstermektedirler. Hizmet sektörü kendi içinde sürekli gelişme gösterirken, imalat sektörü içinde de hizmet, rekabet avantajı getiren önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır” (Bulgan ve Gürdal 2005:240).

Araştırmamızın önemli bir unsuru olan hizmetler ile ilgili şu özelliklerin bilinmesi yararlı olacaktır. Bu özellikler şunlardır;

- Hizmetler soyuttur ve satın alanlar için fayda sağlarlar.
- Hizmetlerin üretim sürecine müşteri de katılır.
- Hizmetler değişken, standart olmayan fayda sağlarlar.
- Hizmet işlemi boyunca üretici ile müşteri arasında yoğun bir iletişim vardır.
- Hizmetler depolanamaz, üretildikleri anda tüketilirler.
- Fiyatlama opsiyonları daha detaylıdır.
- Hizmet kalitesinin ölçülmesi subjektiftir.
- Hizmet üretimi emek yoğunudur.
- Hizmetler için kitle üretimi yapılamaz.
- Kalite kontrolü temel olarak süreç kontrolü ile sınırlıdır.
- Hizmet üretim ve tüketimleri aynı anda gerçekleşir.
- Hizmetler patent vasıtasıyla korunamaz.

2.2.Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi konusunda literatürde birçok tanımlama ve açıklama yapılmıştır. Özellikle kurum ve kuruluşlar, özel teşebbüsler, hizmet veren her türlü organizasyonun vermiş olduğu hizmetlerin verimliliği, faydası ve ihtiyacı çağın gerekliliklerine göre en üst seviyede tatmini olduğu söylenebilir. Örnek verilecek olursa;

yemek hizmeti veren restaurantın çevre, mefruşatının ihtiyacı tam karşılması, temizlik ve hijyen kurallarına uyulması, personelin tutum ve davranışlarının centilmence olması ve özellikle yemeklerin nefaseti ve ücretinde diğer restaurantların eşdeğerinde olması müşteri memnuniyetini artırır. Bu memnuniyet ise o restaurantın hizmet kalitesini ortaya koyar.

Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Yönetimi standardı konusunda avrupada olduğu gibi ülkemizde de EN 13816 uygulanmaktadır. Yine kentiçi toplu taşıma hizmet kriterlerini belirlemek ve hizmet kalitesinde uygunluk sertifikasyonu vermek üzere NF-281 Yolcu Taşıma Standardı getirilmiştir.

“Hizmet kalitesini arttırmak, günümüzde işletmeler için her zamankinden daha fazla önem arz etmektedir. Bununla beraber hizmet sektöründe, hizmet kalitesine etki eden faktörler hizmetin türüne ve yapısına göre değişkenlik göstermektedir. Kent içi toplu taşımacılık sektöründe de durum diğer hizmet sektörlerinden farklı değildir. EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Yönetimi Standardı 2002 yılında kent içi toplu taşıma sektöründe bir kalite yaklaşımı geliştirmek amacı ile oluşturulmuştur. Toplu taşımacılık hizmet kriterlerini tanımlamak ve uygunluk noktasında sertifika vermek amacı ile oluşturulan NF 281 Yolcu Taşımacılığı Standardı 2003 yılından itibaren EN 13816 Standardını kılavuz kaynak olarak kullanır hale gelmiştir. EN 13816 standardına göre, müşteri odaklı ve hizmet sağlayıcı odaklı olmak üzere iki çeşit hizmet kalitesi ölçümü yapılmaktadır. Hizmet sağlayıcı odaklı hizmet kalitesi ölçümü, performans ölçümü adını alır.

Bu araştırmada, Kayseri Ulaşım AŞ Hafif Raylı Sistem İşletmesi T1 hattı için, hizmet sağlayıcı odaklı hizmet kalitesi ölçüm modelinin tasarımı; bir başka deyişle performans ölçüm modelinin tasarımı ele alınmıştır. Performans ölçüm modelinin tasarımı ile hizmet taahhütleri, hizmet taahhütleri ölçüm ve değerlendirme sistemi, hizmet düzeyi hesaplama yöntemleri, hizmet taahhütleri yönetim unsurları geliştirilmiştir. Bu geliştirmeler NF 281 Stan-

dardının gereklilikleri dikkate alınarak yapılmıştır” (Üvenç ve Kulluk 2020: 737-748).

Tezimize konu olan tramvay hizmet kalitesinde yolcuların güvenli ve hızlı bir şekilde ulaşım ihtiyaçlarının giderilmesi ve ulaşımın sürdürülebilir olması çok önemlidir. Üveç ve Kolluk toplu yaşama kalitesi çalışmalarında bunu şu şekilde anlatmışlardır. ”Toplu taşımacılıkta hizmet kalitesi kavramı, kısaca toplu taşımacılık veren şirket ya da kuruluşların yolcularını en uygun koşullarda istedikleri yere güvenli bir şekilde ulaştırması olarak tanımlanabilir Toplu taşımacılık sisteminde hizmet kalitesinin en temel üç özelliği; hız, dakiklik ve düzenlilik olarak sıralanabilir” (Üvenç ve Kulluk 2020: 737-748)

2.2.1. Hizmet Kalitesi Ölçümü ve Modelleri

Hizmet sektörlerinin yaptıkları hizmet ve hizmet kalitesi ve hizmetin sonucunda müşteri memnuniyetinin sağlanması çok önemli ve gereklidir. Bu kapsamda hizmet sektörleri hizmetlerinin idamesi için hizmet kalitelerini ölçtürmek ve bağımsız denetçilere de denettirerek daha iyi hizmet vermenin, özellikle kalite ve konforlarını da artırarak müşteri sayılarının ve müşteri portföyünün değişimini ve gelişimini sağlamaktadırlar. Hizmet sektörlerinin hizmet kalitesini ölçmek için değişik birçok model geliştirilmiştir.

Hizmet Kalitesi ölçümünde kullanılan modelleri gösteren tablo aşağıda gösterilmiştir.

Hizmet Kalitesi ölçümünde kullanılan modeller aşağıdaki Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Hizmet Kalitesi Modelleri

YIL	YAZAR	MODEL
1984	• Grönroos	• Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli
1985	• Parasuraman, Zeithaml ve Berry	• Boşluk Modeli (Servqual)
1987	• Moore	• Kurumsal HK İyileştirme Modeli
1988	• Haywood-Farmer	• Niteliksel Hizmet Kalite Modeli
1990	• Brogowicz, Delene ve Lyth	• Hizmet Kalitesinin Sentez Modeli
1992	• Cronin ve Taylor	• Performans Bazlı Hizmet Kalitesi Modeli (Servperf)

Kaynak: Kaynarca (2017:10)

Günümüzde hizmet sektörlerinin çokluluğu ve farklılığı sebebiyle her sektörün hizmet kalitesinin aynı olması beklenemez. Zira her hizmet sektörünün sosyal, kültürel ve işlevsel farklılıkları ve özellikle bölgesel farklılıkları hizmet kalitesinin değişimini ve farklılığını ortaya koymaktadır. “Hizmetin ürünlerden farklı olarak soyut nitelikli, değişken ve sübjektif olması gibi özellikleri sebebiyle standart kalıplar halinde değerlendirilebilmesi söz konusu değildir”(Parasuraman v.d., 1985: 42).

Parasuraman v.d oluşturduğu Parasuraman v.d oluşturduğu Hizmet Kalitesinin Kavramsal Modeli şekil 1’de gösterilmiştir.

Zira globalleşen dünyamızda insanlar zaman yönetimini çok iyi yönetmek zorundadır.

Özellikle ulaşım hizmetlerinde de zaman yönetimi önemli ve gereklidir. İncelediğimiz kentiçi ulaşım araçlarından olan tramvay hizmetleri de vatandaşın zaman yönetimine büyük katkı sağlayan ulaşım hizmetidir.

Delidere'ye göre bir başka açıdan Ulaşım; “en genel tanımıyla insanların, malların ve hizmetlerin bir amaç için yer değıştirmesidir. Şüphesiz ki bu tanımdan da anlaşılacağı üzere yer değıştirme ancak ve ancak kara, hava ya da deniz yolu ile yapılabilmektedir. Bu anlamda birbirlerine çeşitli üstünlük ve eksiklikleri olmakla birlikte her yöntem insanlık tarihi içerisinde gelişmesini sürdürmüş ve kullanılmıştır. Özellikle havadan ulaşım son yüz yılın icadı olarak küreselleşmenin yolunu açmıştır. Karadan ulaşımın zorluklan ve olumsuzluklan yanında deniz ilk medeniyetlerin yer değıştirme ihtiyacını karşılayan önemli bir yol olarak hizmet vermiş ve vermeye de devam etmektedir”(Delidere 2012:7-150).

Küreselleşen dünyamızda ulaşım her kesimi yakından ilgilendirmektedir. Delidere'ye göre “baş döndürücü hızla ilerleyen teknoloji ve onun ürünü olan ulaşım ve iletişim ülkeler arasındaki ilişkiyi inanılmaz ölçülerde artırmıştır. Mevcut ekonomik ilişkileri daha da geliştirmek için ülkeler, küresel ve bölgesel bazda liberalleşme çabası.içinde serbest ticaret bölgeleri, gümrük birlikleri, ortak pazarlar vb. oluşturma çabası içindedirler. Yaşanan küreselleşme süreci de, malların, hizmetlerin, sermayenin, kişilerin dünyada daha serbest dolaşımını öngörmektedir. Sınırların ortadan kalktığı, rekabetin arttığı dünyada yaşanan bu deşimi en fazla etkileyen ve etkileyecek olan sektörlerden biri ulaştırma sektörüdür”(Delidere 2012:15).

Türkiye’de ve dünyada kentiçi ulaşım son yıllarda oldukça gelişme göstermiştir. Kara yolu üzerinde demir yolunda hareket eden tramvay hizmetleri de oldukça eskilere dayanır.

Dünyada ilk metro hattı 9 Ocak 1863 tarihinde Londra da hizmete açıldı. Buharla çalışan bu metroya ilk önce insanlar binmeye korktular. Ancak insanların bu ulaşım türüne alışması uzun sürmedi. 1890 yihnda buharla çalışan ve dumanıyla yolcuları rahatsız eden yeraltı trenleri elektrige kavuştu. Bu aşamadan sonra yeraltı metrosunun aydınlatılmasıyla insanların karanlık korkuları da giderildi. Metrolar korku dolu mekanlar olmanın aksine artık insanlar için zevkli mekanlar haline geldi. Manzara olmadığı için yapay manzaralar üretildi. İstanbul'da dünyanın en kısa metrosu 1875 tarihinde Karaköy-Galata arasında inşa edildi. (Fidan 2004)

2.4 Ulaşım Araçları

Ulaşım aracı; İnsan ve eşyanın bir yerden başka bir yere aktarılması sırasında kişiler ya da nesnelere arasında bağlantı sağlayan vasıta anlamına gelmektedir. İnsanoglu ilkçağlardan beri gerek ticaret gerek ziyaret ve gerekse çeşitli iş ve işlemlerini takip etmek amacıyla bulunduğu şehirden başka şehir ve ülkelere ulaşım araçlarını kullanarak ve ulaşım konusunda da zorluklar çekerek ulaşım araçlarını kullanmışlardır. Günümüzde de lojistiğin ana teması olan ulaşım araçları bugün modern ve çevreye zararsız ve esoz gazı salınımı olmayan elektrikli otonom araçlarla ulaşım hizmetleri ifa edilmektedir. Lojistikte genel olarak taşıma/ulaşım araçları 4 modla olmaktadır. Bunları içersinde en fazla kullanılan karoyolu taşıma modudur. Taşıma ise Denizyolu ve Demiryolu başta sayılabilir. Taşıma modlarından en ucuz maliyeti olan ise Deniz ve Demiryolu gelmektedir. Başlıca Ulaşım araçları aşağıda sıralanmıştır;

1. Karayolu ulaşım araçları
2. Havayolu ulaşım araçları
3. Denizyolu ulaşım araçları
4. Demiryolu ulaşım araçları olmak üzere 4 grupta incelenir.

Taşıma modlarından olan ve yük ve yolcu taşımacılığında son yıllarda önem kazanan Demiryolu ulaşım araçları şunlardır;

1. Metro
2. Tramvay
3. Tren
4. Monoray
5. H.Tren

Biz araştırmamıza konu olan tramvay hizmetlerini ele alıp kısaca anlatacağız.

2.5. Tramvay Hizmetleri

Demiryolu ulaşım araçlarından biri olan tramvay kentiçi ulaşımın en önemli araçlarından biridir.

“Tramvay ulaşımı ile ilgili çalışmalar 1869’da başlamıştır. Osmanlı İmparatorluğu sınırları içinde şehir içi kara toplu ulaşım tesisi ile ilgili olarak gerçekleştirilecek olan ilk geçerli mukavele 30. 09. 1869 tarihinde devlet şurası adına zamanın Ticaret Nazırı Mehmet Kabuli Paşa tarafından İstanbul’da “Dersaadette Tramvay ve Tesis İnşasına” dair bir sözleşme ile yapılmış ve İstanbul sokaklarında insan, eşya . nakli için demiryolu inşası ile demiryolu üzerinde hayvan çekerli araba işletilmesi imtiyazı kırk yıl süre ile Dersaadet Tramvay Şirketi’ne (D.T.Ş.) verilmiştir. D.T. Ş. ilk olarak ucuz nakil araçlarına en çok ihtiyacın duyulduğu iş ve ikametgah hacminin en yoğun olduğu bölgelere hat döşemey~ karar vermiştir.”

Ülkemizde ilk tramvay Osmanlı İmparatorluğunda İstanbulda dönemin sultanı Abdülazizi tarafından Galatalı bankerlerin kurduğu bir şirkete ihale edilen ve ilk özel teşebbüse yaptırılan İstanbul Tramvay Şirkettidir. Tramvay şehirlerde vatandaşların çok sık kullandığı bir ulaşım aracıdır. Hızlı ve güvenli olan tramvay hizmetleri ülkemizde son dönemlerde büyükşehirlerin vazgeçilmez kentiçi ulaşım aracıdır. (Çolak 2003:C.22, S.22)

“Tramvay Sistemleri Karayolu ulaşım araçları ile aynı alanı kullanan, yol ve trafik durumuna göre bir sürücü tarafından kumanda

edilen, elektrik enerjisini katenerden alan, günümüzde daha çok bir adım atılarak binilebilen alçak zeminli araçların kullanıldığı en düşük yolcu kapasiteli raylı toplu taşıma sistemleridir. Tramvay yolları inşa edilirken çok büyük çaplı kazı ve inşaat çalışmaları gerekmediği için maliyet açısından diğer sistemlere oranla oldukça ucuz sistemlerdir. Dünyanın pek çok şehrinde kullanılan tramvay sistemlerinde durak olarak mevcut otobüs durakları veya onlara benzer basit tesislerden faydalanılmaktadır. Tramvaylar için inşa edilen durak boyları en fazla 60 metre civarındadır. Araç genişlikleri 2200 mm ile 2650 mm arasında değişebilmektedir. Tramvay sistemlerinin saatteki maksimum yolcu taşıma kapasiteleri 15.000 yolcu/yön şeklinde açıklanabilir. Tramvay sistemleri nüfusu fazla olmayan yerleşim birimlerinde ana ulaşım sistemi olarak düşünülebilir ancak nüfusu fazla olan ve yolculuk talepleri tramvay sistemlerinin kapasitelerini aşan yerleşim merkezlerinde daha çok ana ulaşım sistemlerini besleyen ve yolcu transferlerini sağlayan tali ulaşım sistemleri olarak tercih edilmektedirler” (Arlı, 2010, s.16)

Ülkemizde Büyükşehir Belediye Başkanlıklarınca işletilen raylı sistemlerden olan taramvay hizmeti verilen Büyükşehirler şunlardır;

- Adana
- Ankara
- Antalya
- Bursa
- Eskişehir
- Gaziantep
- İstanbul
- İzmir
- Kayseri
- Konya ve

- Samsun <http://wowturkey.com/forum/viewtopic.php?t=171253> (19.07.2022)

Dünya metropol kentlerinde olduğu gibi ülkemizde de işletmede olan raylı sistemlerin olması ve gelişmesi son derece sevindirici ve gurur vericidir.

2.5.1. Tramvay Hizmetlerinin Önemi

Artan nüfus hareketleri, şehirlerin kalabalıkları, trafik sorunları, şehiriçi trafik yoğunluğu ve sorunları, çevre kirliliği ve özellikle karbon emisyon sorunları ve küreselleşmenin getirdiği olumsuz gelişmeler insanlığı tehdit etmektedir. Tezimizin konusunu oluşturan Tramvay hizmetleri de şehiriçi ulaşımın çok önemli unsurlarından birini oluşturmaktadır. Zira toplu ulaşım hizmetlerinin etkinliği çevre ve trafik sorunlarına büyük katkı sağlamaktadır. Gaziantep gibi metropol bir şehirde hergün binlerce özel aracın çevreye yaydığı karbonmonoksit dünyamızın sonuna yaklaşmamızı birza daha yaklaştırmaktadır. Bu nedenle tramvay çevreye zarar vermeden ve yeşil lojistiğe katkı sağlayan çok önemli bir taşıma faaliyetini yerine getirmektedir. Bu nedenle bu hizmet artarak devam ettirilmelidir.

2.6. Gaziantep Tramvay Hizmetleri

Sanayi ve ticarete adını duyuran ve dış ticarete de önemli yeri olan Gaziantep ilinde de tramvay hizmetinin etkin olması da ve üç güzergahta hizmet veriyor olması da önemlidir.

Ülkemizde inşa edilen raylı sistemlerden olan tramvay hizmet sistemi sistemi Gaziantep İlinin yanısıra diğer Büyükşehirlerde de mevcuttur.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi ulaşım hizmetlerini, “Ulaşım Hizmetleri Daire Başkanlığı” departmanında oluşturmuş olduğu “Trafik Sinyalizasyon ve Denetim Şube Müdürlüğü, UKOME Otopark Şube Müdürlüğü, Toplu Taşıma Planlama Şube Müdürlüğü ve Ulaşım Planlama Şube Müdürlüğü” alt birimleri aracılığı ile sağlamaktadır. <https://www.gaziantep.bel.tr/> (E.T. 17.07.2022)

Gazi şehrin ulaşım hizmetleri Raporu her yıl Ocak ayında Gaziantep BBB Ulaşım Daire Başkanlığı kamuoyu ile paylaşmaktadır.

“Gaziantep tramvayı, Türkiye’nin Gaziantep kentinde bulunan tramvay ağıdır. Sistem 35 km uzunlukta olup üç hat ve 28 istasyona sahiptir. Tramvay ağı günlük 500’ün üstünde sefer gerçekleştirmekte ve günlük 75 bine yakın yolcuya hizmet vermektedir. 2006 yılında Gaziantep Büyükşehir Belediyesi tarafından yapılan Ulaşım Master planı neticesinde yapılmasına karar verilen , 2008 yılında yapımına başlanılan 22 km hat uzunluğuna sahip Gaziantep Raylı Sistem hattının üç etapta yapımı gerçekleştirilmiştir. İlk etap Gar meydanı ile Burç Kavşağı arasında gerçekleştirilmiş olup, 9,5 km hat uzunluğuna sahip olan hat 2008 yılının Eylül ayında yapımına başlanmış ve 1 Mart 2011 tarihinde işletmeye alınmıştır. İkinci etapta Gaziantep Üniversitesi ile Akkent arasında gerçekleştirilmiş olup, 5,5 km hat uzunluğuna sahip olan bu hattın yapımına Haziran 2011 tarihinde başlanmış ve 17 Eylül 2012 tarihinde işletmeye alınarak tramvay seferleri Gar- Akkent istasyonları arasında gerçekleştirilmiştir. 2013 yılında İbrahimli bölgesinde yapımına başlanılan 5,5 km hat uzunluğuna sahip Raylı Sistem üçüncü etabı da 22 Mart 2014 tarihinde işletmeye alınarak bu tarih itibariyle tramvay seferleri Gar- Akkent ve Gar-Adliye olarak iki hatta işletilmiştir.

2016 yılında Gar- Akkent hattının 1,5 km uzatılmasıyla ve istasyon boylarının uzatılmasıyla seferlerimiz Gar- İbni Sina istasyonları arasında ikili dizi olarak yapılmaya başlanmış ve Adliye-Burç Kavşağı hattının da işletmeye alınmasıyla Raylı Sistem hattı üç hatta hizmet vermeye başlamıştır. Başlangıçta günlük 134 sefer gerçekleştirerek 14.000 yolcuya hizmet veren hattımız bugün 522 sefer gerçekleştirerek 75.000 yolcuya hizmet verilmeye başlanmıştır. 1 Haziran 2016 tarihine kadar Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Ulaşım Planlama ve Raylı Sistem Daire Başkanlığı tarafından işletilen sistem bu tarihten itibaren Gaziantep Büyükşehir Belediyemizin iştiraki olan şirketimiz tarafından işletilmeye başlanmıştır” <http://www.gaziulas.com/Icerik.aspx?ID=19> (E.T.17.07.2022)

Gazi Ulaş Anonim Şirketinden edinilen bilgiye göre; yolculuk verilerinde kartların Kadın-Erkek gibi ayrımı bulunmamakta birlikte 2021 yılında tramvaylarda toplam 15.893.000 yolcuya hizmet verildiği öğrenilmiştir.

2.6.1. Tramvay Güzergahları

Gaziantep ilinde hizmet veren tramvayların güzergahları aşağıda verilmiştir. Buna göre 3 güzergahta tramvay hizmetleri aktif olarak verilmektedir.

Gazi ULAŞ'ça işletilen Tramvay hizmetlerinin halen devam eden 3 güzergahı bulunmaktadır. Tramvay güzergahları şunlardır;

1. İbni Sina-Gar Yönü

2. Adliye -Burç Kavşağı Yönü

3. Adliye-Gar Yönü

2.6.1.1. İbni Sina-Gar Yönü

İbni Sina ve Gar arasında hizmet vermekte ve vatandaşların şehir içi ulaşım hizmetlerine katkı sağlamaktadır. Bu hatta bölgelerde yaşamlarını sürdüren vatandaşlar ve özellikle Gaziantep Üniversitesi personeli ve öğrencileri bu hattı kullanarak ulaşımını rahat bir şekilde gerçekleştirmektedirler.

Bu güzergahta; hafta içi sabah 06.00 ila 23.34 saatleri arasında 6, 8, 10 ve 12 dakikalık aralıklarla seferlerin devam ettiği ve hafta sonu ise yine aynı saatlerde olmak üzere seferlerin 7,10, 12, 15 dakikalık aralıklarla seferler devam ederek yolculara hizmet etmektedir. <http://www.gaziulas.com.tr/>(19.07.2022)

İbni Sina-Gar yönüne giden Tramvay ve Güzergahı Şekil 2'de gösterilmektedir.



Şekil 2 İbni Sina-Gar yönünde hizmet veren Tramvay ve Güzergahı

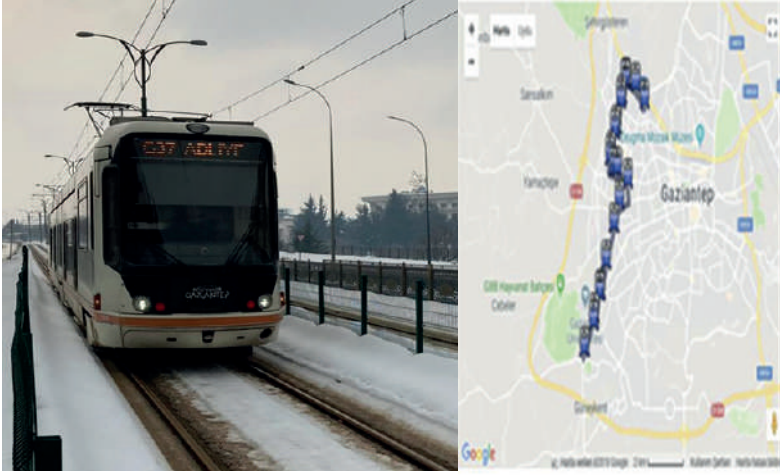
Kaynak: Resim Bilal ERDOĞAN, Güzergah Gazi Ulaş A.Ş.

2.6.1.2. Adliye -Burç Kavşağı Yönü

Adliye-Burç arasında hizmet vermekte ve vatandaşların şehirci ulaşım hizmetlerine katkı sağlamaktadır. Bu güzergahta Adliye binasında iş ve işlemleri olanlar ile İslahiye ve Nurdağı İlçelerine gitmek isteyen vatandaşlar bu hattı aktif kullanmaktadır.

Bu güzergahta; haftaiçi sabah 06.08 ila 23.23 saatleri arasında 10, 11, 15, 16 ve 22 dakikalık aralıklarla seferlerin devam ettiği ve hafta sonu ise 06.11 ila 23,25 saatleri arasında olmak üzere seferlerin 10, 14, 16 ve 22 dakikalık aralıklarla seferler devam ederek yolculara hizmet etmektedir. <http://www.gaziulas.com.tr/> (19.07.2022)

Adliye-Burç Kavşağı yönüne giden Tramvay ve Güzergahı Şekil 3'de gösterilmektedir.



Şekil/ Resim 3 Adliye-Burç Kavşağı yönüne giden Tramvay ve Güzergahı

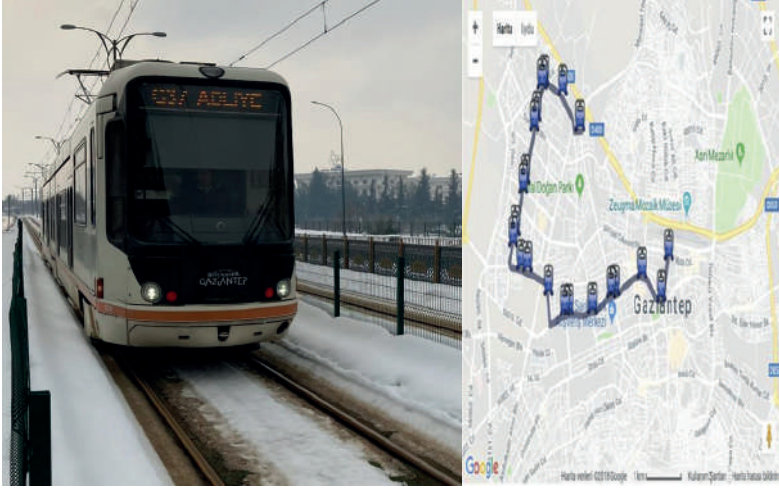
Kaynak: Resim Bilal ERDOĞAN, Güzergah Gazi Ulaş A.Ş.

2.6.1.3. Adliye -Gar Yönü

Adliye –Gar bölgesinde ikamet eden ve iş ve işlemleri olan vatandaşlar bu güzergahı kullanarak ulaşım hizmetlerini ifa etmektedirler.

Bu güzergahta; haftaiçi sabah 06.03 ila 23.30 saatleri arasında 13, 14,16 ve 22 dakikalık aralıklarla seferlerine devam ettiği, hafta sonu ise; 06.10 ila 23.28 arası saatlerde olmak üzere seferlerin 16 ve 22 dakikalık aralıklarla yolculara hizmet etmektedir. <http://www.gaziulas.com.tr/>(19.07.2022)

Adliye-Gar yönüne giden Tramvay ve Güzergahı Şekil 4’de gösterilmektedir.



Şekil 4 Adliye-Gar yönünde hizmet veren Tramvay ve Güzergahı

Kaynak: Resim Bilal ERDOĞAN, Güzergah Gazi Ulaş A.Ş.

2.7. Önceki Çalışmalar ve Literatür Taraması

Araştırma tramvay konusu olan hizmet kalitesinin yolcu memnuniyeti ve yolcu sadakati üzerine etkisi: gaziantep örneği ülkemizde ilk defa araştırılan bir konu olup hizmet kalitesi ile ilgili farklı çalışmalar yapılmış ve yapılan araştırmalar incelenmiş ve bu çalışmalar araştırılarak edinilen sonuçlar değerlendirilerek araştırmamıza ışık olmuştur.

Araştırmada kullanılan hipotezleri desteklemek ve teorik modelle açıklamalar getirmek amacıyla literatür taramasının ilki ve araştırmamızın yapıldığı ayın kentte yapılan güzel bir çalışmadır.

Akben ve Avşar (2019:1399-1411) “Kentsel Lojistik ve Tramvay Yolcu Memnuniyetinin Demografik Özelliklere Göre Analizi: Gaziantep’te Bir Alan Çalışması” konusundaki çalışmalarında özellikle kentsel lojistik ve tramvay yolcu memnuniyetinin demografik özelliklerine göre analizi alan çalışmasıyla 4 üniversitenin bulun-

duğu gazi şehirde yaparak/çalışarak akademik ve lojistik sektörüne katkı sağlamıştır. Lojistiğin önemli bir işlevi olan taşımacılık alanında özellikle kentiçi raylı sistemin büyük işlev gördüğü, kentlerdeki ticari faaliyetlerin yürütülmesinin önemli olmasının yanısıra, çevre, trafik, sosyal ve ekonomik sorunların yanısıra göç olayları gibi sorunlar kentlerin daha etkin yönetilmesi ve insanları konforlu yaşamaları açısından kentiçi taşımacılığın rolü gün geçtikçe artmakta olduğu ve lojistiğin bu rolü de günün şartlarına göre değişkenlik göstermektedir. Kentiçi trafiğin çözümlenmesinde raylı sistemler fayda sağlamaktadır. Akben ve Avşar yaptıkları çalışmada amaçlarının taramvay hizmetini kullanan yolcuların memnuniyetini ölçmek olduğu bunun için tramvayı kullanan yolcularla anket yaparak SPSS 23 programı ile de analiz yaparak araştırmanın bulgularına ulaşmaya çalışmışlar ve araştırma da özellikle tramvay yolcularının cinsiyet ve gelir düzeyine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucunu bulmuşlardır.

“Kentlerde yaşayan çok sayıda insan, evleri, işyerleri ve okulları arasında her gün yolculuk yapmaktadırlar. Bu yolculuğun bireysel araçlarla yapılması Türkiye gibi yakıtta dışa bağımlı ülkelerde ekonomik sıkıntılar oluşturabilir. Yakıt tasarrufu yapmak, çevreye duyarlı olabilmek adına kentlerde toplu taşıma yapılması ülke çıkarları açısından faydalı olacaktır. Kentlerdeki toplu taşımanın başarılı olabilmesi ise yolcuların memnuniyetine bağılıdır. Plansız kentlerdeki toplu taşıma girişimleri müşteri memnuniyetini olumsuz etkileyebilir. Bir de plansızlığın yanına toplu taşıma sistemlerinin eksik veya hatalı işletilmesi eklenirse yolcuların memnuniyetsizliğini artıracak etmenler ortaya çıkabilir. Kentlerde toplu taşımanın lojistik ilkelerine uygun ve iyi planlanmış bir şekilde icra edilmesinin verimliliği artıracığı düşünülmektedir”(Akben ve Avşar 2019: 1).

(Yılmaz 2019) “İstanbul’da İETT örneği” konulu çalışmada toplu taşıma hizmetlerinde sunulan kalite düzeyinin belirlenmesi amacıyla gelişen ve değişen dünyamızda müşteri dilek ve isteklerin anlaşılması ve toplu taşımada hizmetlerin kalite düzeyi yerel ve bölgesel yöneticiler için çok önemli olduğundan dolayı

Yılmaz İstanbul'da İETT örneği çalışmasında özellikle toplu taşıma hizmet standardı olarak adlandırılan EN 13816 standardının avrupa ülkelerinde kullanılırken ülkemizde avrupa birliğine aday ülke olduğunda özellikle İstanbul gibi metropol bir kentin **İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri Genel Müdürlüğü** avrupa birliğinin bu standardını kullanmasıyla kalitesini göstermiş olup işletmenin müşteri odaklı olması müşteri algısını olumlu bir şekilde etkilediğini ortaya koymuştur. Yılmaz araştırma sonucunda kalitenin özellikle müşteri beklenti lerinin sonucu memnuniyet olduğunu ve hizmetlerdeki iyileştirme ve gelişmelere ayak uydurma ve hizmet kalitesinin periyodik olarak ölçülmesinin yararlı olduğunu vurgulamıştır. Hizmet kalitesinin artırılması müşteri memnuniyetinde artırılması demektir. İşletmelerin yaptıkları hizmet kalitesinin artırılması ve çağa ayak uydurma adına yenilikleri takip etmesi de önemli ve gerekli hale gelmiştir.

(Bulgan ve Gürdal 2005:240-241)) “Hizmet kalitesi ölçülebilir mi?” çalışmasında günümüzde hizmet kalitesi tüm kurum ve kuruluşlarca önemli hale gelmiş olup özel kuruluşlar ve şirketler hizmet kalitelerini görmek ve kar marjlarını artırmak ve faaliyetlerinin idamesi amacıyla hizmet kalitelerine büyük önem vermektedirler. Bulgan ve Gürdal'da Servqual hizmet kalitesi ölçüm modeli ile kütüphanelerin hizmet kalitesi unsur ve özelliklerini kapsayan ölçeği anlatmışlar ve modeli uygulayanlara uygulama tekliflerinde bulunarak hizmet kalitesinin önemini anlatarak kütüphane okuyucuları ile yönetim arasında çok önemli iletişim ağı oluşturarak katkı sağlanmıştır.

(Delidere 2012: 1-15) “Türkiye’de Deniz Yolu Ulaşımı Ve İDo’nun Mali Yapısının Analizi” konusunda yaptıkları çalışmada 21. Y.Y’da yapay zekanın gelişmesine paralel olarak çevre dostu ulaşım araçlarının önem kazandığı, hava ve otonom araçların yanısıra deniz ulaşımının da geliştiğine dikkat çekmiştir. Kentiçi ulaşımın yanısıra İstanbul gibi dünyaca ünlü ve metropol bir şehir olan ve çevresi denizle çevrili olan şehrin denizyolu ulaşımı bakımından vatandaşların kentiçi ve dışı ulaşımını sağlayan İstanbul Deniz

Otobüsleri büyük bir taşıma faaliyetini ifa etmekte olduğu ve kuruluşun mali yapısı Delidere tarafından analiz edilerek yönetimin ulaşım hizmetlerini iyi yürütemedikleri için zarar ettiği gerekçesiyle özelleştirilmesinin daha karlı olduğu ortaya çıkarılmıştır. Yine araştırmasında deniz taşıma hizmetlerinin kara, hava ve demiryoluna göre daha ucuz olduğu öngörülmüş ve İstanbul gibi metropol bir şehrin ulaşım hizmetlerinin sorunlarının çözülmesi amacıyla deniz-yolu araçlarının önemli ve gerekli olduğu vurgulanmıştır.

(Fidan 2004.1-303) “Büyükşehirlerde Kentiçi Ulaşım Hizmetlerinin Entegrasyonu ve Yönetimi (İstanbul Metropolitan Alanı için Bir Model önerisi)” konulu doktora tezi olarak yaptığı çalışmasında kentiçi ulaşımın zorluğunu ve karşılaşılan problemleri ve İstanbul’un trafik sorununun karmaşıklığını anlatmıştır. Çözüm olarak karma taşıma modellerinin uygulanması, teknolojik olarak ulaşım türleri ile ücretlendirme ve entegrasyon yanısıra kentlilik bilinci oluşturma kültürü yerleştirilmesini teklif etmiş ve İstanbul ulaşımının tek bir çatı altında toplanmasını önermiştir.

Yönetim ve organizasyonun tek elde toplanmazsa kurumların sorunları birbirlerine havale etmekten öteye geçmeyerek sorunun çözümlenmeyeceği ortaya konulmuştur. İstanbul ilinin kentiçi ulaşım sorunu çözümlenirken kültürel dokuya zarar vermeden ve altyapı tesislerinin güçlü hale getirilerek çözümlenmesinin doğru olduğu ve İstanbul ulaşım sorununun çözümlenmesi için gerekli koordinasyonun sağlayacak yönetim ve örgütün kurulması istenmiştir. Fidan dünyada ve ülkemizde metropol şehirlerde kentiçi ulaşım sorununun diğer sorunların başında geldiğini ve İstanbulda bu oranın % 59 olduğunu, bununda kentteki nüfus yoğunluğundan ve kentleşmenin yanlış politikalarından kaynaklandığını, ulaşım entegrasyonunun iki kıtayı birleştiren İstanbul kentiçi ulaşım hizmetlerinin daha sağlıklı bir şekilde entegrasyonunu gerekliliğinin önemini vurgulamıştır.

(Işık 2021:1-97) “Hava yolu hizmet kalitesinin yolcu memnuniyeti, sadakati ve tekrar satın alma davranışı üzerindeki etkisi”

üzerine yaptığı tez araştırmasında ülkemizde yolcu taşımacılığında hızlı ve hizmet kalitesi sebebiyle tercih edilen havayolu taşımacılığı hizmet kalitesi yolcu memnuniyeti, sadakati ve tekrar kullanımı davranışı üzerine etkisi araştırması kapsamında 400 yolcu ile anket yapılmış ve SPSS programıyla analiz edilmiş olup havayolu taşımacılığında hizmet kalitesinin mükemmelliği ve sunulan ek hizmetlerin yolcuların tekrar satın alma davranışlarının olduğu ve hizmet kalitesinin müşteri sadakatinin yanında yolcu memnuniyetinin artırması analiz edilerek araştırma tamamlanmıştır. Araştırmada ülkemizde faaliyet gösteren 6 havayolu şirketinin faaliyetlerinin karşılaştırılması yapılmıştır. Havayolu şirketlerinin kıyasıya rekabet ettiği günümüzde şirketlerin müşteri arzu ve ihtiyaçlarını gözönüne alma çabası yarışına girilmiş ve hizmet kalitesini yükselten şirketlerin daha fazla yolcu taşıdığı belirlenmiştir. Havayolu faaliyeti yapan işletmelerin yolcuların arzu ve isteklerini ve hangi hizmetlerden etkilendiğini, yolcular açısından hangi hizmet boyutlarının öncelik taşıdığı bilinmesi havayolu işletmelerinin rekabette öne çıkan faktör olduğu kabul görmüştür. Özellikle COVID-19 Pandemisi döneminde havayolu işletmelerinin arasındaki rekabette hizmet kalitesini etkilediği varsayılmış, havayolu şirketlerine ve işletmelere önerilerde bulunulmuştur. Işık, ayrıca araştırmadaki bulgular ışığında havayolu şirketlerinin hizmet kalitesini artırıldığında yolcu memnuniyetinde artacağı hipotezlerinin kabul gördüğünü belirtmiştir.

Havayolu hizmet kalitesi ile ilgili yüksek lisans tezi hazırlayan Işık çalışmasında şu önemli konuyu anlatmıştır “Diğer tüm sektörlerde de görüldüğü gibi hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler zorlu rekabet ortamlarında varlıklarını sürdürebilmek ve pazarda elde ettikleri payı arttırabilmek amacıyla müşterilerinin talep ve beklentileri yönünde kaliteli bir hizmet sunmak ve müşterilerinin memnuniyetlerini sağlamayı amaç edinmektedirler”(Işık 2021:16)

(Üvenç ve Kulluk 2020:737–748) “Toplu taşımada hizmet kalitesi yönetimi uygulaması: hizmet kalitesinde performans ölçüm

sisteminin tanımlanması” adlı çalışmalarında Kayseri’de gerçekleşen araştırmada kentiçi toplu taşımada hizmet kalitesi uygulaması performansının ölçüm sistemi çerçevesinde Üvenç ve Kulluk’un yaptığı çalışmada; küreselleşen dünyamızda hizmet kalitesinin kurum, kuruluş, şirket, işletme ve özel teşebbüslerin istikbalini daima etkilediğini ve buna göre dizayn edildiği ortaya konulmuştur. Avrupa birliğinde kullanılan ve ülkemizde de genel kabul göreyerek uygulanmaya başlanan “EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Yönetimi Standardı” kentiçi yolcu taşıma işletmelerinin kalitesini artırmak için oluşturulduğu bilinmektedir. Ayrıca; “NF 281 Yolcu taşımacılığı standardı da toplu taşıma hizmet kriterlerini tanımlamak ve uygunluk noktasında sertifikasyon hizmetleri için” oluşturulmuştur.(Üvenç ve Kulluk 2020) Bu standart bilgi, düzen, dakiklik, temizlik, personel davranışları, müşteriye hassasiyetinin ise NF 281standartının bileşenlerinin olduğunu işletmelerin bu standarta uyması halinde hizmet kalitelerini artıracığı belirlenmiştir.

Hemedoglu (2012:25-47) “Metro hizmetlerinde hizmet kalitesini ölçme: Algılanan hizmet kalitesi ve beklenen hizmet kalitesi üzerine bir karşılaştırma” adlı çalışmasında kentiçi ulaşımın büyük aktörlerinden olan Metronun öneminden bahsetmiş ve 761 yolcu ile birebir anket tekniği ile görüşüldüğü ve bulguların tanımlayıcı analiz yöntemiyle değerlendirilmiştir. Hemedoglu araştırmasının sonunda yolcuların veya tüketicilerin hizmet kalitesi değişkenlerine yönelik umduklarının anlamlı olduğu ve farklılık gösterdiği ve bunun daha yüksek çıktığını belirtmiştir.

Metro istasyonlarında yolcular tabelalar ve yönlendirme ikaz işaretleri daha okunabilir ve anlaşılabilir durumda olmasını, yolcuların bekledikleri hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi arasında farkın anlamlı ve en düşük olduğu değişkeni olurken en yüksek değişkeninde metrolardaki kalabalık olduğu tesbit edilmiştir.

Hemedoglu araştırmasında ayrıca, ülkemizdeki kuruluşların ve işletmelerin hizmetlerinin idamesi için müşteri odaklı olunması ge-

rektiği ve rekabetin önemli olduğunu ve yaşam seviyesi geliştikçe ve geliştikçe özel araçların hızı ve konforu nedeniyle tercih edildiği bu nedenle şehiriçi ulaşım araçlarının da hizmet kalitelerini değiştirmesi ve geliştirmesi önemli hale getirdiği gerçeğini ortaya koyuyor.

Dilaver (2010:1-70) “Dersaadet Tramvay Şirketi” adlı çalışmasında Osmanlı İmtaratorluğunda kentiçi ulaşım meselesinin çözümü amacıyla dönemin sultanı Abdülaziz tarafından “Dersaadet Tramvay Şirketi” kurulmuş ve işletilmiştir. Osmanlı imparatorluğu dönemindeki imkanlar ve hizmetler ile günümüz imkan ve hizmet kalitesi karşılaştırılması yapılmış olup İstanbul ilinde faaliyet gösteren İstanbul Ulaşım Anonim Şirketinin sahip olduğu imkanlar ve avantajların değerlendirilmesi yapılmıştır. Araştırmada İstanbul’un ulaşımının yanısıra, tramvay hizmetleri, yapısı, nüfusu, sanayisi ve deprenselliği incelenmiştir. Osmanlı devletinde dönemin yöneticisi Abdülaziz o dönemde ilk özelleştirmeyi yaparak İstanbul tramvay işletmesini galatalı diye tabir edilen bankerlerin kurduğu şirkete ihale etmiş ve kırım savaşı sonrası savaş tazminatlarından dolayı yine bu bankerlerden borç alarak tazminatları ödemiştir. İstanbul tramvay şirketi o dönemden bu yana hizmetlerini sürdürmüş ve İstanbul halkının da memnuniyetini kazanmıştır. Dilaver “8000 yıllık tarihi geçmişe sahip olan, Doğu Roma ve Osmanlı gibi dünya imparatorluklarına başkentlik yapmış, doğu ile batının birleştiği bir coğrafyada aynı zamanda kültürleri ve medeniyetleri de buluşturan İstanbul” un kentiçi ulaşım sorunlarından bahsetmiştir.

Kaynarca (2017:24-9) “Kentiçi toplu taşımada hizmet kalitesi ölçüm modeli ve uygulaması” adlı çalışmasında İstanbul’da kentiçi toplu taşımada hizmet kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi, performansının belirlenmesi ve geliştirilmesi için “Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli” kullanılmıştır. Bu model İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri tarafından geliştirilmiş ve uygulanmaktadır. EN 13816 Standardına uygun ve entegre edilmiş bu modelle açık ve gizli denetimler yapılmaktadır. İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri ve “Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli” ile dene-

tim mekanizmasının uygulanması ile elde edilen kazanımlar araştırmanın konusu olmuştur. “Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli” ile yapılan denetimlerde hizmet kalitesinde müşteri memnuniyetine katkı sağladığı değerlendirilmiştir.

Araştırmacı İstanbul ulaşımını sorunlarını yukardaki modellerin yanısıra başka modeller ile de denetlendiğini ve raporlandığını ortaya koymuş denetim sonunda hizmetler ve hizmet kalitesinde performans artışının gözle görüldüğü buda kuruma ve yolculara yanısıyarak hizmetlerin ivmesini hızlandırdığını ortaya koymuştur.

Görüldüğü üzere çalışmalarda araştırmacıların ortaya koyduğu sonuçlar genellikle hizmet kalitesi artığında yolcu memnuniyeti te artmaktadır. Bu nedenle; işletmelerin yolcuların arzu ve isteklerini gözardı etmeden hizmet kalitelerini artırmaları ve özellikle globalleşen dünyamızda bilgi ve iletişime öncelik vererek hizmetlerini ifa etmeleri beklenmektedir.

Literatür çalışmalarını incelediğimizde özellikle aşağıda çalışmalar özetlenmiştir.

“Kent içi taşıma hizmet kalitesini konu olan çeşitli bilimsel çalışmalar vardır. Kent içi toplu taşımada hizmet kalitesini konu alan çalışmaların bazıları ve çalışmalarda kullanılan yöntemler aşağıdaki şekilde açıklanmıştır. (Çatı 2003), yolcu algılamalarını Servperff yöntemini kullanarak ölçmeye yönelik çalışmada bulunmuştur .(Hemedoğlu 2010), yolcuların algıları ile beklentileri arasındaki farkları Servqual ölçeğini kullanarak incelemiştir Türkiye’de kent içi toplu taşıma sistemlerinde hizmet düzeyinin belirlenmesi için bir yöntem geliştirmiş ve Antalya ilinde uygulamıştır. (Barabino ve Deiana 2013), Cagliari şehrinde otobüs kullanıcıları için memnuniyet araştırması yapmışlardır. Araştırmalarında Servqual metodunu ve çoklu doğrusal regresyon modelini kullanmışlardır (Binay 2015), EN 13816 Standardı referans alınarak oluşturulan modelle hizmet kalitesinin ölçülmesine dönük araştırma yapmıştır . Binay’ın yapmış olduğu araştırma, müşteri odaklı ve hizmet sağlayıcı odaklı hizmet kalitesi ölçümü çalışmalarını kapsamaktadır. Bu

araştırma ise, hizmet sağlayıcı odaklı hizmet kalitesi çalışmaları ile sınırlıdır. Binay'ın yapmış olduğu araştırmada EN 13816 Standardı referans alınmışken, bu araştırmada EN 13816 Standardına ek olarak NF 281 standardı da referans alınmıştır. (Kaynarca 2017), kent içi toplu taşımada hizmet kalitesi ölçüm modeli ve uygulaması üzerinde çalışmıştır (Güner 2017), şehir içi otobüs hatlarının hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik AHP ve TOPSIS tekniklerine dayalı iki aşamalı bir yaklaşım önermiştir (Şimşek 2018), Servqual Metodunu kullanarak hizmet kalitesinin ölçülmesine dönük çalışma yapmıştır (Gökaşar ve diğ. 2018), İETT örneği üzerinde kent içi otobüs memnuniyet anketi verileri ve faktör analizinden yararlanarak otobüslerin hizmet kalitesini modellemişlerdir (Berežnýa ve Konečný 2019). Ulaşım alışkanlıklarının araştırılmasına dayanarak otobüs taşımacılığına olan talebin analizini ele almışlardır” (Üvenç ve Kulluk 2020).

Hizmet sektörünün önemi son yıllarda giderek artmaktadır. Hizmet sektöründe kaliteli hizmet vermek son derece önemli bir hal almış, hizmet işletmeleri de imalat işletmeleri gibi kalite birimleri oluşturmuşlardır. Hizmetlerin, dokunulmazlık, eş zamanlılık, heterojenlik ve dayanıksızlık özelliklerinin yanı sıra insan faktörünün oynadığı önemli rol sebebiyle işletmeler doğru stratejiler oynamak zorundadırlar. Bu stratejinin odak noktası ise müşteriye kaliteli hizmet sunmaktır. Hizmet işletmelerinde mevcut müşterilerini elinde tutmak ve müşteri potansiyelini arttırmak için daha hizmet verilmeden çalışmalara başlanmakta ve hizmet sonunda da bu çalışmalara devam edilmektedir. Yani müşterileri var oldukları sürece ayakta kalacak olan hizmet işletmeleri, müşteri beklentilerini ve algılamalarını göz önünde bulundurmak zorundadır. Bunun içinde işletmeler kalite ölçüm modellerini kullanarak beklenen ve algılanan kaliteyi ölçmeleri gerekmektedir (Dalgıç 2013:1-2).

Tezimizin konusu tramvay olduğundan dolayı ve dolayısıyla taşıma olduğundan dolayı birço yazar çalışmalarında taşıma ve yolculuğa dair konuları işleyerek akademik hayata sunmuşlardır. Ahipaşaoğlu ve vd konuyu şöyle izah etmişlerdir; Seyahat işletmesi;

yolculuk yapmak isteyen herhangi bir kişinin ister turist, ister iş adamı, ister yalnızca yolcu olsun; yolculuğuna ilişkin tüm gereksinimleri karşılayan ticari bir kuruluştur (Ahipaşaoğlu 2001: 18).

Başka bir tanıma göre ise seyahat işletmesi; üretici ile tüketici arasında ilişki kuran, hizmeti oluşturan, hizmeti sunan, pazarlayan ve satan veya bu tür işlemler için aracı olan kuruluştur (Yarcan ve Peköz 1998: 1);(Çatı ve Yıldız t.y.:122)

Çin’de ve dünya’da yürürlükte olan uygulamalar haricinde, çıkacak birçok düşük karbonlu araçları teşvik etmek amacıyla vergi politikaları planlamaları bulunmaktadır. Karbon vergileri devreye girmeye başladığında, kentlerdeki lojistik işletmelerde taşıma planlamaları gözden geçirilecektir ve düşük karbon salınımı olan yakıtları kullanmayı düşüneceklerdir [(Yang, Guo ve Ma, 2016, s. 228)] ;(Akben ve Avşar 2019:3)

Yöntem

Bu çalışmada yöntem, araştırmanın teorik şekli ve hipotezleri, aile geçerlilik ve güvenilirlik analizlerine yer verilmiş, cronbach's alpfa katsayılarına bakılmıştır. Ayrıca; anket sonucu elde edilen verilerle her değişken için keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizi değerlendirilmiş ve etkileri YEM ile test edilmiştir.

3.1. Araştırma Yöntemi ve Veri Toplama Araçları

Çalışmada, araştırma yöntemi olarak nicel araştırma tekniği uygun olacağı düşünülmüş ve bu teknik tercih edilmiştir. Çalışmada veri toplama aracı ve şekli anket olarak tespit edilmiştir.

Anket hazırlarken sorular özenle seçilmiş ve alanında uzman hocalara teyit ettirilmiştir ve anket şekli olarak Likert tipi (5'li) tekniği kullanılmış olup bunlar;

- 1: Kesinlikle katılmıyorum
- 2: Katılmıyorum
- 3: Kısmen Katılıyorum
- 4: Katılıyorum

5: Kesinlikle katılıyorum şeklindedir.

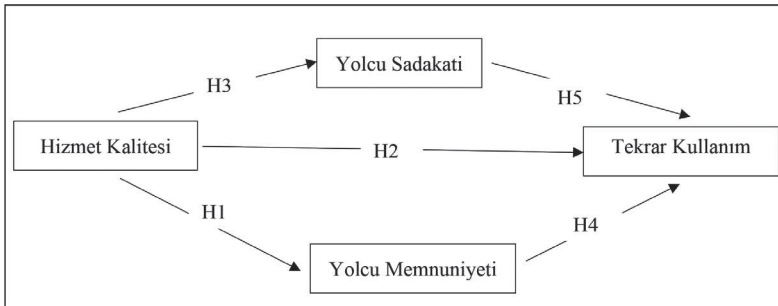
Bu araştırmada kullanılan anket/soru formu katılanlara ait demografik bilgiler olmak üzere beş bölüm ve toplam 32 sorudan oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde, demografik bilgilerde yer verilmiş olup anketin ikinci bölümünde hizmet kalitesi, sadakat, tekrar satın alma, yolcu tatmini gibi ölçekler sorulmuştur. İkinci bölümde hipotezleri testi için sorulan ölçeklerde özellikle Hizmet kalitesi hipotezi için 7, Yolcu sadakati için 7, Tekrar kullanım içi 4 ve yolcu tatmini için 6 ve bir control sorusu bırakılarak toplam 32 maddeden oluşmuştur.

Araştırmada hizmet kalitesini ölçmek için (Işık, 2021)'ın, yolcu sadakati için Kazançoğlu (2011)'in ölçeği, yolcu memnuniyeti ve tekrar satın alma ölçekleri ise (Kara, 2016)'nın çalışmalarından yararlanılmıştır.

Çalışmada katılımcılarla yüzyüze görüşülerek sorular yöneltilmiş ve oluşturulan anket linki ile katılım sağlanarak sonuçlandırılmıştır.

3.2. Çalışmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmamızın konusuna ait model aşağıdaki şekil 5'de gösterilmiştir.



Şekil 5. Çalışmanın Modeli

Çalışmamızda test edilen toplam 5 hipotez vardır. Bu hipotezler şunlardır;

Hipotez 1: Tramvay hizmet kalitesi yolcu tatminine pozitif etki eder.

Hipotez 2: Tramvay hizmet kalitesi tekrar kullanımına pozitif etki eder.

Hipotez 3: Tramvay hizmet kalitesi yolcu sadakatine pozitif etki eder.

Hipotez 4: Yolcu tatmini tekrar kullanımına pozitif etki eder.

Hipotez 5: Yolcu sadakati tekrar kullanıma pozitif etki eder.

3.3. Evren ve Örneklem

Araştırmanın kapsamı, sanayi, ticaret ve nüfus yönünden yoğunluğa sahip ve dış ticaret hacmi bakımından da ülkemizin Anadolu arslanları arasında sayılan Gaziantep ili son yıllarda serbest bölge ve lojistik hizmetleriyle ülkemizde önemli bir yeri olduğu için evren olarak seçilmiştir. Evreni Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Gazi Ulaş A.Ş. tarafından işletilen tramvay hizmetlerini kullanan 18 yaş üstü bireyler oluşturmaktadır.

Yapılan araştırmanın örneklemini ise evren içerisinde seçilen 505 tramvay kullanan tramvay yolcusu oluşturmaktadır.

Aralık 2021 tarihi itibarıyla TÜİK verilerine göre Gaziantep ilinin nüfusu 2.130.432'dir. 18 yaş üstü 1.109.781 kişidir.

Anket çalışması yaptığımız 505 kişi 18 yaş üstü yolcu olup örneklem ana kütleyi % 0.0456'sını oluşturmaktadır.

3.4. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Çalışmada analizler SPSS23 ve AMOS istatistik programları kullanılmış ve sonuç alınmıştır.

Araştırmada hipotezler anket sonucu elde edilen verilerle her değişken için keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizi değerlendirilmiş ve etkileri YEM ile test edilmiştir.

Bu kapsamda araştırmada önce (KFA) sonra (DFA) analizi yapılmış daha sonra değişkenlere ait cronbach's alpfa katsayılarına hesaplanmıştır.

3.4.1. Faktör Analizleri

KFA faktör ve bileşen için daha kolay ve yalın hale getirmek için kullanılan istatistiksel bir prosüdürdür.(Hadi vd.2016)

“Çalışmada keşfedici faktör analizinde, temel bileşenler analizi ve dik döndürme tekniklerinden Varimax Döndürme Tekniği kullanılmıştır. Ayrıca araştırmada kullanılan veri setine faktör analizinin uygulanabilirliğini test etmek için KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ve Bartlett'in Küresellik Testi (Bartlett's Test of Sphericity) kullanılmıştır. KMO, faktör analizi kullanılarak yapılacak verilerin ne kadar uygun olduğunu ölçmek için yapılan testtir ve her bir değişken için örnekleme yeterliliğini ölçer. KMO değerinin 0,5 ile 1 arasında olması ve Bartlett'in Küresellik Testinin anlamlı olması gerekmektedir”(Zawawi, 2016).

Hizmet kalitesi ölçüğü Kaiser Meyer Olkin ve Barlett Küresellik testi Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. HK Kaiser Meyer Olkin ve B.K. Testi

Kaiser Meyer Olkin (KMO) ve Bartlett Testi		
Yeterliliğinin Ölçümü		0,904
Bartlett'in Küresellik Testi	K ²	1882,487
	Sd	21
	Anlamlılık	0,000

Tablo 2’de görüldüğü üzere Hizmet kalitesi ölçeği için Kaiser Meyer Olkin değeri $0,904 > ,50$ olup sonuç araştırmada kullanılan büyüklüğün analiz içi kafi olduğunu açıklamaktadır. Ayrıca; Bartlett testi sonucunda anlamlı olduğu görülmüştür. ($\chi^2 = 1882,487$, $\rho=0.000$) olarak elde edilmiştir. Bu bulgu ise maddeler arasındaki korelasyonun faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2014: 322).

Hizmet kalitesi ölçeği için elde edilen faktör yükleri aşağıda Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3. HK Kalitesi D.B. Matrisi	
HK Soruları	Yükler
• Genel olarak, Gazi Ulaş tramvay şirketinin hizmet olanakları çok iyi.	0,854
• Gazi Ulaş tramvay şirketinin ulaşım sistemi ve bilet edinme sistemi çok uygun.	0,839
• Gazi Ulaş tramvay şirketinin sefer sayısı planları çok uygun.	0,837
• Gazi Ulaş Tramvay şirketinin çalışanları çok iyi hizmetler sunar.	0,835
• Gazi Ulaş tramvay şirketiyle yolculuk yaptığımda kendimi güvende hissedirim.	0,799
• Gazi Ulaş tramvay şirketi mükemmel bir güvenlik sistemi sunuyor.	0,785
• Gazi Ulaş tramvay şirketinin taşıma hizmetleri hızlı, ucuz ve çok iyi.	0,771

Tablo 3’de görüldüğü üzere hizmet kalitesi ölçeğine ilişkin Keşfedici Faktör Analizi neticesinde yapının tek boyutlu olduğu görülmüştür.

Değişkenlere ait yükleri tatminkâr olup fak. yükleri 0,854 ve 0,771 aralığında neticelendirilmiştir. Hizmet kalitesi ölçeğinin toplam varyansın % 66,849’u açıkladığı tespit edilmiştir. KFA ile elde edilen ölçeğe ilişkin faktör yapısı akabinde doğrulayıcı faktör analizi ile doğrulanması sağlanmıştır.

“Doğrulayıcı Faktör Analizi, gözlenen ve gizli değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemeye yarayan bir yapısal eşitlik modeli türü

Değişim sonucunda Uyum İyiliği değerleri sağlanmış ve değerler Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Hizmet Kalitesi DFA Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	CMIN	df	CMIN/df	GFI	CFI	NFI	RMSEA
Değerler	16,106	11	1,464	0,991	0,998	0,993	0,003
Kabul Edilebilir			< 5	> ,900	> ,950	> ,900	< ,080
İyi Uyum Değerleri			< 3	> ,950	> ,970	> ,950	< ,050

Tahsil neticesinde; CMIN/df değeri < 3, GFI değerinin > 0,95, CFI değerinin > 0,97, NFI > 0,95 ve RMSEA değerleri de < 0,05 olarak elde edildiğinden dolayı ölçek iyi uyum ölçütleri sağlanmıştır (Bashir, 2019: 2007).

Yolcu Sadakati Ölçeğinin Keşfedici Faktör Analizi yapılmış olup Kaiser Meyer Olkin ve Barlett Küresellik testi için elde edilen ve açıklanan faktör yükleri aşağıda Tablo 5'de görülmektedir.

Tablo 5. Yolcu Sadakati Ölçeği KMO ve Barlett Küresellik Testi

KMO ve Bartlett Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliğinin Ölçümü	0,880	
Bartlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	1906,780
	Standart Sapma	21
	Anlamlılık	0,000

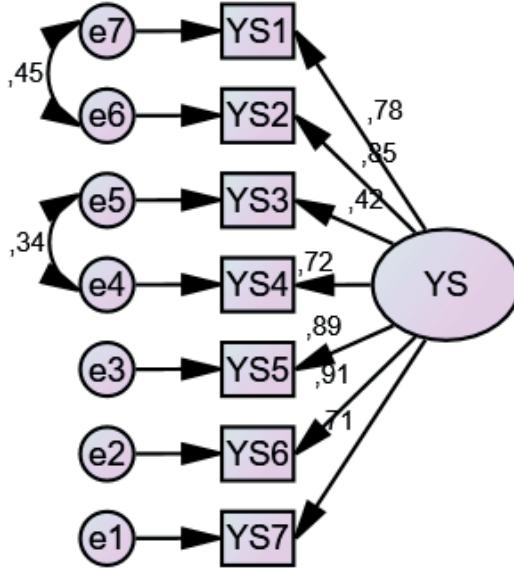
Tablo 5'te görüldüğü üzere Yolcu Sadakati ölçeği için Kaiser-Meyer-Olkin kıymeti $0,880 > 0,50$ tespit edilmiştir. Bu sonuç araştırmada kullanılan örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğunu göstermektedir. Ayrıca; Barlett KT anlamlı ($\chi^2 = 1906,780$, $\rho = 0.000$) anlamlı olarak bulunmuştur. Korelasyon olumludur.

Yolcu Sadakati ölçeği için elde edilen ve açıklanan Faktör Yükleri Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6. Yolcu Sadakati Döndürülmüş Bileşenler Matrisi	
Maddeler	Yükler
Gazi Ulaş tramvay şirketini kullanmaktan çok memnunum.	0,893
Gazi Ulaş tramvay şirketini kullanmaktan çok memnunum.	0,873
Tramvaydan aldığım hizmetten memnunum.	0,862
Şehir içi ulaşım hizmetlerinde daima Gazi Ulaş tramvay şirketini kullanmayı düşünüyorum.	0,846
Sık kullandığımdan dolayı hizmet kalitesinden dolayı yine Gazi Ulaş tramvayı yeğlerim.	0,784
Gazi Ulaş tramvay şirketi fiyatlarında artış yapsa bile, Gazi Ulaş tramvayı tercih ederim.	0,784
Gazi Ulaş tramvay şirketini sık sık kullanırım.	0,463

Tablo 6'da görüldüğü üzere yolcu sadakati ölçeğine ilişkin, Keşfedici Faktör Analizi neticesinde ölçek tek boyutlu olarak ortaya çıkarılarak ve tasdik edilmiştir. Değişkenlere ait unsurlar tatminkâr olup unsurlar 0,463 ile 0,893 arasında bulunmuştur. Hizmet kalitesi ölçeği toplam varyansın % 62,983'ü açıkladığı tespit edilmiştir. KFA ile elde edilen ölçeğe ilişkin faktör yapısı akabinde doğrulayıcı faktör analizi ile doğrulanması yapılmıştır.

Yolcu Sadakati ölçeğine ilişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi şeması da Şekil 7'de gösterilmiştir.



Şekil 7: Yolcu Sadakati -DEA

Şekil 7'de görüldüğü üzere Yolcu Sadakati ölçeğine ilişkin, Doğrulayıcı Faktör Analizi neticesinde ölçek tek boyutlu olarak ortaya çıkarılarak ve tasdik edilmiştir. Faktör yükleri 0,42 ve 0,91 bulunmuştur. Analizde uyum iyiliği değerlerini sağlamak için Gazi Ulaş tramvay şirketini kullanmaktan çok memnunum(e6) ve Gazi Ulaş tramvay şirketini kullanmaktan çok memnunum (e7) maddeleri ve Gazi Ulaş tramvay şirketini sık sık kullanırım. (e4) ile Sunulan hizmetlerle ödediğim paranın karşılığını aldığımı düşünüyorum.(e5) maddeleri arasında kısmi değişim olmuştur.

Kısmi değişim sonucunda uyum iyiliği değerleri sağlanmış ve Uyum İyiliği değerleri de Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7. Yolcu Sadakati Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İyilik Değerleri

Değişken	CMIN	df	CMIN/df	GFI	CFI	NFI	RMSEA
Değerler	24,183	10	2,418	0,987	0,994	0,990	0,053
Kabul Edilebilir			< 5	> 0,900	> 0,950	> 0,900	< 0,080
İyi Uyum Değerleri			< 3	> 0,950	> 0,970	> 0,950	< 0,050

Yolcu Sadakati ölçeğine ait DFA sonucunda hiçbir modifikasyon yapılmadan uyum iyili kriterleri sağlanmıştır. Ölçeğe ait uyum değerlerinden; $CMIN/df < 3$, $GFI > 0,950$, $CFI > 0,970$ ve $NFI > 0,950$ değerleri elde edildiğinden dolayı iyi uyum ve $RMSEA < 0,05$ değeri elde edildiğinden dolayı da kabul edilebilir UK'i sağlanmıştır.

Tablo 8. Tekrar Kullanım KMO ve Bartlett Küresellik Testi

KMO ve Bartlett Testi		
RMO Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü		0,841
Bartlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	1056,151
	Standart Sapma	6
	Anlamlılık	0,000

Tablo 8'de görüldüğü üzere Tekrar Kullanım ölçeği için Kaiser-Meyer-Olkin birimi $0,841 > 0,50$ ortaya konulmuştur. Bulunan sonuç araştırmada kullanılan misallerin büyüklüğünü ve

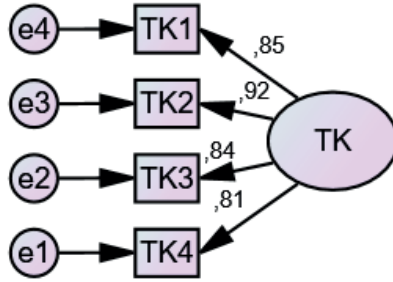
olumlu olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca; Barlett KT sonucunun anlamlı ($\chi^2 = 1056,151$, $p=0.000$) olduğu ortaya konmuştur. Maddeler arasındaki korelasyonun FA açısından uygun olduğu açıklanmıştır.

Tekrar Kullanım ölçeği için elde edilen açıklanan Faktör Yükleri Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9. Tekrar Kullanım Döndürülmüş Bileşenler Matrisi	
Maddeler	F.Yükler
Eğer tekrar şehirli taşıma araçlarını kullanmam gerekirse Gazi Ulaş tramvayı tercih ederim.	.923
Gazi Ulaş tramvayı kullanma/ hizmet alma kararından memnunum.	.888
Tercih ettiğim şehirli taşıma araçlarından tramvayı kullanmaya devam edeceğim	.888
İhtiyaç duymam halinde yine şehirli taşımada tramvayı tercih ederim	.872

Tablo 9'da görüldüğü üzere Tekrar Kullanım ölçeğine ilişkin Keşfedici Faktör Analizi sonucunda ölçeğin tek boyutlu yapısına ulaşılmıştır. Değişkenlere ait faktör yükleri tatminkâr olup faktör yükleri 0,923 ile 0,872 arasında elde edilmiştir. Keşfedici Faktör Analizi ile elde edilen ölçeğe ilişkin faktör yapısı akabinde doğrulayıcı faktör analizi ile doğrulanması yapılmıştır.

Tekrar Kullanım ölçeğine ilişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi diyagramı Şekil 8'de verilmiştir.



Şekil 8. Tekrar Kullanım Doğrulamalı Faktör Analizi

Şekil 8’de görüldüğü üzere Tekrar Kullanım ölçeğine ilişkin, Doğrulamalı Faktör Analizi sonucu ölçeğin tek boyutlu yapısı doğrulanmıştır. Standardize edilmiş faktör yükleri 0,75 ile 0,83 arasında elde edilmiştir.

Bulunan Tekrar Kullanım DFA uyum iyiliği değerleri Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10. Tekrar Kullanım DFA Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	CMIN	df	CMIN/df	GFI	CFI	NFI	RMSEA
Değerler	2,509	2	1,254	0,997	1	0,998	0,022
Kabul Edilebilir			≤ 5	.900 >	.950 >	.900 >	< ,080
İyi Uyum Değerleri			≤ 3	.950 >	.970 >	.950 >	< ,050

Analiz neticesinde Tekrar Kullanım;ölçeğine ait tüm uyum değerleri için CMIN/df < 3, GFI > 0,95, CFI > 0,97, NFI>0,95 ve RMSEA değerleri de <0,05 olarak elde edildiğinden dolayı iyi uyum kriterlerini sağlamıştır.

Yolcu Tatmini Ölçeği KMO ve Barlett Küresellik Testi Tablo 11'de gösterilmiştir.

Tablo 11. Yolcu Tatmini Ölçeği KMO ve Barlett Küresellik Testi

KMO ve Bartlett Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliğinin Ölçümü		0,924
Bartlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık KI-Kare	2744,235
	Standart Sapma	15
	Anlamlılık	0,000

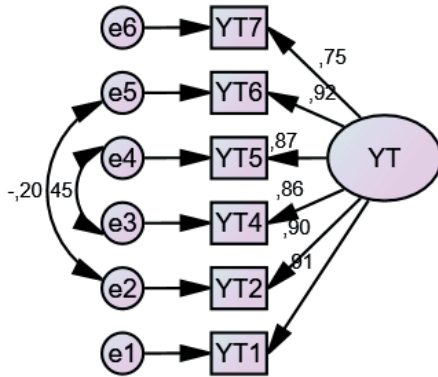
Tablo 11'de gösterildiği gibi Yolcu Memnuniyeti ölçeği için KMO değeri $0,924 > 0,50$ bulunmuştur. Sonuç araştırmada kullanılan örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu göstermektedir. Ayrıca Barlett küresellik testi sonucunun anlamlı ($\chi^2 = 2744,235$, $p=0.000$) bulunmuştur. Bulunanlar maddeler arasındaki korelasyonun faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2014: 322).

Yolcu Memnuniyeti ölçeği için elde edilen açıklanan faktör yükleri aşağıda Tablo 12'de gösterilmiştir.

Tablo 12. Yolcu Memnuniyeti Döndürülmüş Bileşenler Matrisi	
Maddeler	F.Yükler
Gazi Ulaş tramvaydan hizmet alma kararımın arkasındayım.	,931
Şehir içi toplu ulaşım aracı olan Gazi Ulaş tramvayı kullanmaktan son derece mutlu oldum.	,922
Gazi Ulaş tramvaydan hizmet aldığım için kendimi iyi hissediyorum.	,914
Gazi Ulaş tramvayı kullanma/ hizmet alma karardan memnunum	,911
Şehir içi ulaşımında Gazi Ulaş tramvaydan hizmet almak akıllıca bir karardır	,900
Eğer tekrar şehir içi taşıma araçlarını kullanmam gerekirse Gazi Ulaş tramvayı tercih ederim.	,890

Tablo 12’de görüldüğü üzere Yolcu Tatmini ölçeğine ilişkin Koryucu Faktör Analizi neticesinde ölçeğin tek boyutlu yapısına ulaşılmıştır. Değişkenlere ait faktör yükleri tatminkâr olup faktör yükleri 0,890 ile 0,931 arasında bulunmuştur. Yolcu Tatmini ölçeğinin toplam varyansın % 83,06’ünü açıkladığı bulunmuştur. KFA ile elde edilen ölçeğe ilişkin faktör yapısı akabinde doğrulayıcı faktör analizi ile doğrulanması yapılmıştır.

Yolcu Tatmini ölçeğine ilişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi(DFA) diyagramı Şekil 9’da verilmiştir.



Şekil 9. Yolcu Tatmini Doğrulayıcı Faktör Analizi

Şekil 9’da görüldüğü üzere Yolcu Tatmini ölçeğine ilişkin, Doğrulayıcı Faktör Analizi neticesinde ölçeğin tek boyutlu yapısı doğrulanmıştır. Standardize edilmiş faktör yükleri 0,72 ile 0,92 arasında elde edilmiştir. Analizde uyum iyiliği değerlerini sağlamak için eğer tekrar şehiriçi taşıma araçlarını kullanmam gerekirse Gazi Ulaş tramvayı tercih ederim(e2) ile Gazi Ulaş tramvaydan hizmet alma kararımın doğru olduğunu düşünüyorum (e5) maddeleri ve Şehiriçi ulaşımında Gazi Ulaş tramvaydan hizmet almak akıllıca bir karardır (e3) ile Gazi Ulaş tramvaydan hizmet aldığım için kendimi iyi hissediyorum(e4) maddeleri arasında modifikasyon yapılmıştır.

Modifikasyon sonucunda uyum iyiliği değerleri sağlanmış ve bulunan uyum iyiliği dğerleri Tablo 13’de verilmiştir.

Tablo 13. Yolcu Tatmini DFA Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	CMIN	df	CMIN/df	GFI	CFI	NFI	RMSEA
Değerler	11,359	4	2,84	0,992	0,998	0,996	0,06
Kabul Edilebilir			≤ 5	$> 0,900$	$> 0,950$	$> 0,900$	$\leq 0,080$
İyi Uyum Değerleri			≤ 3	$> 0,950$	$> 0,970$	$> 0,950$	$\leq 0,050$

Yolcu Tatmini ölçeğine ait DFA sonucunda hiçbir nodifikasyon yapılmadan uyum iyili kriterleri sağlanmıştır. Blçeğe ait uyum değerlerinden; CMIN/df < 3 , GFI $> 0,95$, CFI $> 0,97$ ve NFI $> 0,95$ değerleri elde edildiğinden dolayı iyi uyum ve RMSEA $<0,05$ değeri elde edildiğinden dolayı da kabul edilebilir uyum kriterlerini sağlanmıştır(Bashir, 2019: 2007).

3.4.2. Güvenilirlik Analizi

Bu araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliklerini değerlendirebilmek amacıyla Cronbach Alfa katsayılarına (α); bakılmıştır. Alfa katsayısı; 0-0.40 güvenir değil, 0.40-0.60 düşük güvenilirlik, 0.60- 0.80 oldukça güvenilir, 0.80-1.00 yüksek güvenilirlik olduğu şekilde değerlendirilir (Kalaycı, 2008: 405).

Bu çalışmada da ölçeklerin yapılan güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen Cronbach Alpha katsayısı değerleri Tablo 14'de gösterilmiştir.

Tablo 14. Güvenilirlik Analizi		
Boyutlar	Alfa Katsayısı	Madde Sayısı
Hizmet Kalitesi	,921	7
Yolcu Sadakati	,906	7
Tekrar Kullanım	,915	4
Yolcu Tatmini	,957	6

KFA ve DFA neticesinde ölçekler için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenilirlik analizi sonucu alfa katsayısı Hizmet Kalitesi için 0,921, Yolcu Sadakati için 0,906, Tekrar Kullanım için 0,915 ve Yolcu Memnuniyeti için 0,957 olarak elde edilmiştir.

Güvenirlik analizi sonucu tüm değişkenler için alfa katsayısının $>0,80$ olması ölçeğin yüksek derece güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2008: 405).

3.5. Ölçeklerin Normal Dağılım Testi ve Bileşen Geçerliliği

KFA, DFA ve güvenilirlik analizi sonucunda ölçeklerin normal dağılıma sahip olup olmadığını test etmek için basıklık ve çarpıklık değerlerine bakılmıştır.

Ölçeklere ilişkin normal dağılım bulguları Tablo 15’de gösterilmiştir.

Tablo 15. Ölçeklere ilişkin Normal Dağılım Testi							
Değişken	N	Min.	Max.	Ort.	Std. Sp.	Çarpıklık	Basıklık
Hizmet Kalitesi	505	1,00	5,00	3,3240	1,04847	-,296	-,478
Yolcu Sadakati	505	1,00	5,00	3,3564	1,08405	-,337	-,424
Tekrar Kullanım	505	1,00	5,00	3,4762	1,09921	-,439	-,392
Yolcu Tatmini	505	1,00	5,00	3,5132	1,08924	-,540	-,276

Tablo 15’de görüldüğü üzere verilere ilişkin basıklık ve çarpıklık değerlerinin -2 ile +2 arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu verilerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir. (Bayram, 2013: 109).

Bulgular

Çalışma kapsamındaki verilerin analizleri sonucunda elde edilen bulgulara değinilmiştir. Ayrıca; araştırmaya katılanlara ilişkin demografik bulgular ve araştırma kapsamında test edilen hipotezlerin yapısal eşitlik modeli ile tahlil edilen bulgular ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

4.1 Demografik Bilgilere Ait Bulgular

Çalışmada araştırmaya katılan katılımcıların demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş, gelir, eğitim seviyesi, meslek, kullanım sıklığı ve kullanım nedeni) ait frekans dökümleri sırasıyla verilmiş ve bulgular yüzdelerle değerlere göre değerlendirilmiştir.

Araştırmaya katılan tramvay yolcularının cinsiyetlerine göre dağılımına ilişkin bulgular Tablo 16'da gösterilmiştir.

Tablo 16. Katılımcıların Cinsiyetlere Göre Dağılımları

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
KADIN	206	40.8
ERKEK	299	59.2
TOPLAM	505	100

Ankette yer alan ve katılımcılara yönlendirilen ilk soru katılımcıların cinsiyetlerine dairdir. Anket sonuçlarına göre oluşturulan tablo ve grafikte erkek ve kadın katılımcı sayısı ve yüzdeleri yer almaktadır. Sonuçlara göre oluşturulan grafiğe göre erkek sayısı %59.2 kadın sayısı %40.8 oranındadır.

Tabloya göre kadın sayısı 206 erkek sayısı ise 299'dur. Yönlendirilen soruya 505 katılımcının cevap vermesi beklenmiş ve hespi cevap vermiştir. Sorudan yüzde yüz sonuç alınmıştır.

Tabloya göre; erkek katılımcı sayısı kadın katılımcı sayısına göre daha fazladır. Bunun sebebi olarak pandemi sebebiyle kadınların evlerini terketmemeleri ve iş ve alışveriş vd. işlemlerin erkekler tarafından yapıldığı varsayılmaktadır.

Bu durumda tramvay kullanan katılımcıların cinsiyetleri açısından hizmet kalitesi memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır demek doğru olacaktır.

Araştırmaya katılan tramvay yolcularının yaşlarına göre dağılımına ilişkin bulgular Tablo 17'da verilmiştir.

Tablo 17. Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımları		
Yaş Grupları	Frekans	Yüzde
18-25	218	43,2
26-33	82	16,2
34-41	67	13,3
42-49	55	10,9
50+	82	16,2
Cevapsız	1	0,01
Toplam	505	100

Araştırmaya katılan ve katılımcılara yönlendirilen ikinci soru katılımcıların yaş gruplarına dairdir. Yaş grupları seçilirken katılımcılardan 18 yaş ve üstü hesaplanmıştır. 2021 yılı TÜİK verilerine göre 18 yaş ve üstü potansiyel tramvay yolcusu 1.109.781 kişidir.

Bu çalışmada katılımcıların yaşları “18-25, 26-33, 34-41, 42-49 ve 50+” şeklinde gruplandırılmıştır. Anket sonuçlarına göre, 18-25 yaş aralığında 218 katılımcı, 26-33 yaş aralığında 82 katılımcı, 34-41 yaş aralığında 67 katılımcı, 42-49 yaş aralığında 55 katılımcı ve 50+ yaşta 82 katılımcı mevcuttur.

Katılımcılardan %100 cevap alınması beklenen ifadeden %99,8 oranında cevap alınmıştır. Anket sonuçlarına göre 505 katılımcıdan bir tanesi yaş ile ilgili ifadeyi boş bırakmıştır. Ayrıca tramvay hizmetlerini en fazla kullanan grup 18-25 yaş grubu olurken. En az kullanan 42-49 yaş arası vatandaşlar olduğu söylenebilir.

Yolcuların yaş grupları açısından tramvay kullanım ve memnuniyet düzeylerinde anlamlı farklılık olduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılan tramvay yolcularının hanehalkı gelir dağılımına ilişkin bulgular Tablo 18’de gösterilmiştir.

Tablo 18. Katılımcıların Hanehalkı Gelirine Göre Dağılımları

Hane Halkı Geliri	Frekans	Yüzde
4251-9900	355	70,3
9901-13900	59	11,7
13901-15900	34	6,7
15901-19900	28	5,5
20000 TL üstü	27	5,3
Cevapsız	2	0,4
Toplam	505	100

Bu çalışmada yer alan ve katılımcılara yönlendirilen üçüncü soru katılımcıların hanehalkı gelir durumuna dairdir. Hanehalkı gelir durumu seçilirken katılımcılarından asgari ücret ve üstü hesaplanmıştır.

Ankette katılımcıların hanehalkı geliri “4251-9900, 9901-13900, 13901-15900, 15901-19900 ve 20000 TL ve üstü” şeklinde gruplandırılmıştır. Yapılan çalışma sonuçlarına göre, 4251-9900 aralığında 355 katılımcı, 9901-13900 aralığında 59 katılımcı, 13901-15900 aralığında 34 katılımcı, 15901-19900 aralığında 28 katılımcı ve 20000 TL ve üstü 27 katılımcı mevcuttur. Katılımcılardan %100 cevap alınması beklenen ifadeden %99,6 oranında cevap alınmıştır. Anket sonuçlarına göre 505 katılımcıdan iki tanesi hanehalkı ile ilgili ifadeyi boş bırakmıştır...

Ayrıca tramvay hizmetlerini en fazla kullanan grup 4251-9900 grubu ile 355 kişi olurken, en az kullanan hanehalkı geliri 20000 TL ve üstü geliri olan yolcuların olduğu söylenebilir. Bu sonuçlara göre hanehalkı geliri düştükçe tramvay hizmetlerini kullanan yolcu sayısının yükseldiği, hanehalkı geliri yükseldikçe de tramvay hizmetini kullanan yolcu sayısını azaldığı görülmüştür.

Araştırmaya katılan tramvay yolcularının eğitim düzeylerine ait elde edilen bulgular Tablo 19’da gösterilmiştir.

Tablo 19. Katılımcıların Eğitim Düzeyine Göre Dağılımları		
Eğitim Düzeyi	Frekans	Yüzde
İlkokul	8	1,6
Ortaokul	8	1,6
Lise	71	14,1
Önlisans	202	40,0
Lisans	136	26,9
Lisansüstü	79	15,6
Cevapsız	1	0,2
Toplam	505	100

Bu çalışmada yer alan ve katılımcılara yönlendirilen dördüncü soru katılımcıların eğitim durumuna aittir. Ankette katılımcıların eğitim düzeyi “İlkokul, Ortaokul, Lise, Ön Lisans, Lisans ve Lisansüstü” şeklinde gruplandırılmıştır

Yapılan çalışmada katılımcıların eğitimlerine ilişkin dağılımı incelendiğinde anket sonuçlarına göre, 8 katılımcı ile % 1,6’sının İlkokul düzeyinde, 8 katılımcı ile % 1,6’sının ortaokul düzeyinde, 71 katılımcı ile % 14,1’inin Lise düzeyinde, 202 katılımcı ile % 40,0’ünün Ön Lisans düzeyinde, 136 katılımcı ile % 26,9’unun Lisans düzeyinde, 79 katılımcı ile % 15,6’sının Lisansüstü eğitim düzeylerinde yer aldıkları görülmektedir. Katılımcılardan %100 cevap alınması beklenen ifadeden %99,8 oranında cevap alınmıştır. Anket sonuçlarına göre 505 katılımcıdan bir tanesi yaş ile ilgili ifadeyi boş bırakmıştır.

Anket sonucuna göre eğitim düzeyi yükseldikçe tramvay hizmetini kullanımının arttığı görülmüştür. Bunun sebebinin eğitim düzeyi yüksek olan tramvay yolcuların karbon salınımı dolayısıyla çevreyi ve geleceği düşündükleri için toplu taşımayı tercih ettikleri varsayılmıştır.

Araştırmaya katılan tramvay yolcularının meslek gruplarına ait sonuçlar Tablo 20’de gösterilmiştir.

Tablo 20. Katılımcıların Mesleklerine Göre Dağılımları		
Meslekler	Frekans	Yüzde
Öğrenci	192	38,0
Memur/İşçi	153	30,3
Özel Sektör	56	11,1
Serbest Meslek	19	3,8
Emekli	26	5,1
Ev Hanımı	15	3,0
Toplam	505	100

Bu çalışmada yer alan ve katılımcılara yönlendirilen beşinci soru katılımcıların meslek durumuna aittir. Ankette katılımcıların mesleklerine göre dağılım düzeyi “Öğrenci, Memur/İşçi, Özel Sektör, Serbest Meslek, Emekli, Ev Hanımı, İşsiz, Diğer” şeklinde sınıflandırılmıştır.

Yapılan çalışmada katılımcıların mesleklerine ilişkin dağılımı incelendiğinde anket sonuçlarına göre, 192 katılımcı ile %38.0’ının Öğrenci olduğu, 153 katılımcı ile % 30,3’ünün Memur/İşçi olduğu, 56 katılımcı ile % 11,1’inin Özel sektör mensubu olduğu, 19 katılımcı ile % 3,8’inin Serbest Meslek sahibi olduğu, 26 katılımcı ile %5,1’inin emekli olduğu, 15 katılımcı ile % 3.0’ının Ev Hanımı olduğu, 17 katılımcı ile % 3,4’ünün İşsiz olduğu, 27 katılımcı ile % 5,3’ünün Diğer meslek gruplarında yer aldıkları görülmektedir. Katılımcılardan %100 cevap alınmıştır. Anket sonuçlarına göre 505 katılımcının hepsinin beşinci soruya tam cevap verdiği anlaşılmıştır.

Anket sonuçlarına göre tramvay hizmetlerini en fazla kullanan grubun öğrenciler olduğu, en az kullananların ise ev hanımlarının olduğu görülmüştür.

Tramvay kullanan yolcuların mesleklerine göre dağılımları açısından tramvay kullanım ve memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. Öğrencilerin kullanım sıklığının sebebinin Gaziantep ilinde 5 üniversite olması ve bu nedenle öğrenci sayılarının fazlalığı söylenebilir.

Araştırmaya katılan tramvay yolcularının tramvay kullanım sıklığına ait sonuçlar Tablo 21’de gösterilip yorumlanmıştır.

Tablo 21. Katılımcıların Gazi Ulaş Tramvayı Kullanma Sıklığı		
Tramvay Kullanma Sıklığı	Frekans	Yüzde
Hergün 1-2 Kez	97	19,2
Hergün 3-4 Kez	23	4,6
Hergün 5'ten Fazla	14	2,8
Haftada Birkaç Kez	92	18,2
Ayda Birkaç Kez	279	55,2
Toplam	505	100

Bu çalışmada yer alan ve katılımcılara yönlendirilen altıncı soru katılımcıların tramvayı kullanma sıklığı ile ilgili duruma aittir. Ankette katılımcıların tramvay kullanım sıklığı “Günde 1-2 Kez, Günde 3-4 Kez, Günde 5’ten Fazla, Haftada Birkaç Kez, Ayda Birkaç Kez” şeklinde sınıflandırılmıştır.

Yapılan çalışmada katılımcıların tramvayı kullanma sıklığı ilişkin dağılımı incelendiğinde anket sonuçlarına göre, 97 katılımcı ile %19.2’sinin Günde 1-2 kez tramvay kullandığı, 23 katılımcı ile %4.6’sının Günde 3-4 kez tramvay kullandığı, 14 katılımcı ile %2,8’inin Günde 5’ten fazla tramvay kullandığı, 92 katılımcı ile %18,2’sinin haftada birkaç kez tramvay kullandığı ve 279 katılımcı ile %55.2’sinin Ayda birkaç kez tramvay kullandığı tesbit edilmiştir.

Katılımcılardan % 100 cevap alınmıştır. Anket sonuçlarına göre 505 katılımcının hepsinin altıncı soruya tam cevap verdiği anlaşılmıştır.

Tramvay kullanan yolcuların kullanım sıklığına göre dağılımları açısından memnuniyet düzeylerinde anlamlı farklılıklar vardır diyebiliriz.

Tramvay yolcularının tramvayı kullanım nedenlerine ait sonuçlar ve yorumları Tablo 22’de gösterilmiştir.

Tablo 22. Yolcuların Gazi Ulaş Tramvayı Kullanma Nedenleri		
Tramvay Kullanma Nedeni	Frekans	Yüzde
Alışveriş	54	10,7
İş	123	24,4
Ziyaret	99	19,6
Öğrenim	110	21,8
Sağlık	15	3,0
Diğer	104	20,6
Toplam	505	100

Bu çalışmada yer alan ve katılımcılara yönlendirilen yedinci soru katılımcıların tramvayı kullanma nedenleri ile ilgili duruma aittir. Ankette katılımcıların tramvayı kullanım nedenleri “Alışveriş, İş, Ziyaret, Öğrenim, Sağlık ve Diğer” şeklinde sınıflandırılmıştır.

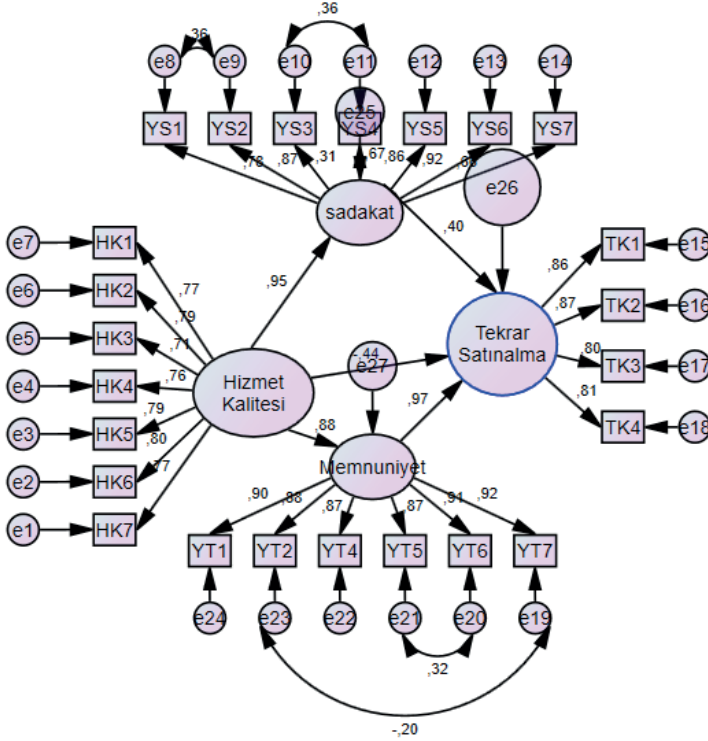
Yapılan çalışmada katılımcıların tramvayı kullanma nedenlerine ilişkin dağılımı incelendiğinde anket sonuçlarına göre; 54 katılımcı ile %10,7’sinin Alışveriş için tramvayı kullandığı, 123 katılımcı ile %24,4’ünün İş için tramvayı kullandığı, 99 katılımcı ile %19,6’sının Ziyaret için tramvayı kullandığı, 110 katılımcı ile %21,8’inin Öğrenim için tramvayı kullandığı ve 15 katılımcı ile %3,0’ının Sağlık için tramvayı kullandığı ve 104 katılımcı ile %20,6’sının Diğer sebeplerle tramvayı kullandığı tesbit edilmiştir.

Katılımcılardan % 100 cevap alınmıştır. Anket sonuçlarına göre 505 katılımcının hepsinin altıncı soruya tam cevap verdiği anlaşılmıştır.

Tramvay kullanan yolcuların kullanım nedenlerine göre memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır diyebiliriz.

4.2. Yapısal Eşitlik Modeli

Araştırmanın hipotezlerini test edebilmek için yapısal eşitlik modeli kurulmuş ve analizler AMOS programıyla yapılmıştır. Yapısal eşitlik modeli Şekil 10'da ve modele ilişkin uyum iyiliği değerleri tablo 23'de verilmiştir.



Şekil 10. Yapısal Eşitlik Modeli

Yapısal eşitlik modeli uyum iyiliği değerleri Tablo 23'de gösterilmiştir.

Tablo 23. Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İyiliği Değerleri

Değişken	CMIN	df	CMIN/df	GFI	CFI	NFI	RMSEA
Değerler	868,675	242	3,59	0,849	0,935	0,912	0,079
Kabul Edilebilir			≤ 5	$.900 >$	$.950 >$	$.900 >$	$< ,080$
İyi Uyum Değerleri			≤ 3	$.950 >$	$.970 >$	$.950 >$	$< ,050$

Yapısal Eşitlik Modeline ait uyum iyiliği kriterleri sağlanmıştır. Ölçeğe ait uyum değerlerinden; GFI ve CFI uyum değerlerini sağlamamış fakat CMIN/df < 5 , NFI $> 0,90$ ve d RMSEA $< 0,08$ değeri elde edildiğinden dolayı da kabul edilebilir uyum kriterleri sağlanmıştır (Bashir, 2019: 2007).

Yapısal eşitlik modeli regresyon katsayıları Tablo 24'de gösterilmiştir.

Tablo 24. Yapısal Eşitlik Modeli Regresyon Katsayıları

Analiz Edilen Yol	Standardize Tahmin	Std. Hata	Kritik Oran	P
Yolcu Sadakati ← Hizmet Kalitesi	0,913	0,059	15,735	0,001
Memnuniyet ← Hizmet Kalitesi	0,823	0,056	16,292	0,001
Tekrar Kullanım ← Hizmet Kalitesi	-0,182	0,1	-1,814	0,07
Tekrar Kullanım ← Yolcu Sadakati	0,181	0,152	1,189	0,235
Tekrar Kullanım ← Memnuniyet	0,909	0,091	9,9	0,001

Tablo 24' de görüldüğü üzere;

Hizmet kalitesi ve Yolcu sadakati arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır.

Hizmet kalitesi ve Yolcu memnuniyeti arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır.

Hizmet kalitesi ve Tekrar kullanım arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamsızdır.

Yolcu sadakati ve Tekrar kullanım arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamsızdır.

Memnuniyet ve Tekrar kullanım arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır.

Hizmet kalitesindeki 1 birimlik değişim yolcu tatminini 0.913 artırır.

Hizmet kalitesi değişkeni, yolcu tatminini ($\rho \leq 0,01$) ve tekrar kullanımını ($\rho \leq 0,01$) pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

Açıklanan sonuc doğrultusunda ve araştırma kapsamında test edilen hipotezlerden H1 ve H2 hipotezleri desteklenmiştir. Tablo- da görüldüğü üzere yolcu sadakati ile hizmet kalitesi değişkenleri arasında istatistiksel anlamda ($\rho > 0,05$) bir ilişki tespit edilememiştir. Yani araştırma kapsamında hizmet kalitesi yolcu sadakatini % 5 seviyesinde etki etmediği tespit edilmiştir. Dolayısıyla araştırma kapsamında test edilen hipotezlerden H3 desteklenmemiştir ve dolayısıyla anlamsızdır. Diğer taraftan yolcu memnuniyeti tekrar kullanımını ($\rho > 0,05$) pozitif yönde anlamlı olarak etkilememektedir. Dolayısıyla araştırma kapsamında test edilen hipotezlerden H4 ret/ anlamsızdır, fakat H5 kabul edilmiştir ve dolayısıyla anlamlıdır.

Sonuç

5.1. Araştırmanın Sonuçları

Bu araştırma, Gazi Ulaş A.Ş. tarafından işletilen ve toplu taşımada en etkin olarak kullanılan tramvay hizmetlerinde yolcu memnuniyeti ve yolcu sadakatine etkisini belirlemek amacı ile yapılmıştır.

Araştırmada elde edilen sonuçlar aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Gelişen ve değişen dünyamızda merkezi yönetimden yerel yönetime geçiş döneminin yaşandığı ve yerel yönetimlerin gücü de hergün artarak devam etmektedir. Metropol şehirler kendi bütçelerini oluşturmaya başlamış durumdadır. Bu kapsamda yerel yönetimler halkın teveccühünü kazanmak için çeşitli hizmetleri en kaliteli şekilde sunarak gelecek siyasi istikballerine yatırım yapmaktadırlar. Bu doğrultuda Büyükşehir Belediyelerince işletilen Tramvay hizmetleride en kaliteli ve konforlu hizmeti sunma ve yolcu memnuniyetini artırma ve yolcuların tekrar tramvay kullanmaya özendirme çabası ve gayreti içerisinde olduğu gözlenmiştir. Özellikle Büyükşehirlerin en büyük sorunları arasında olan ulaşım hiz-

metlerinin iyileştirilmesi, tramvayların yeni hatların oluşturulması, kalite ve konforunun artırılması ve fiyat tarifelerinin düzenlenmesi ve modernasyonlarının sağlanması tramvay hizmetlerine ilginin daha çok artacağı, bununda yolcu memnuniyetini ve hizmet kalitesini artırarak fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Anket sonuçlarına göre oluşturulan tablo ve grafikte erkek ve kadın katılımcı sayı ve yüzdeleri yer almaktadır. Sonuçlara göre oluşturulan grafiğe göre erkek sayısı %59.2 kadın sayısı %40.8 oranındadır. Araştırmaya göre ankete katılan kadın sayısı 206 erkek sayısı ise 299'dur. Yönlendirilen soruya 505 katılımcının cevap vermesi beklenmiş ve hespi cevap vermiştir. Sorudan yüzde yüz sonuç alınmıştır.

Bu doğrultuda; hizmet kalitesi değişkeni, yolcu tatminini ($\rho \leq 0,01$) ve tekrar kullanımı ($\rho \leq 0,01$) pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir. Bu sonuca göre araştırma kapsamında test edilen hipotezlerden H1 ve H2 hipotezleri desteklenmiştir. Araştırma kapsamında test edilen hipotezlerden; Tramvay hizmet kalitesi tekrar kullanımı pozitif yönde etkiler sonucunda tramvay hizmet kalitesi, konforu, hızı ve hareket saatlerine uyulması ve özellikle fiyatı yolcuların tekrar kullanımını artırmaktadır.

Yolcu sadakati ile hizmet kalitesi değişkenleri arasında istatikselsel anlamda ($\rho > 0,05$) bir ilişki tespit edilememiştir. Yani araştırma kapsamında hizmet kalitesi yolcu sadakatini % 5 seviyesinde etki etmediği tespit edilmiştir. Dolayısıyla araştırma kapsamında test edilen hipotezlerden H3 desteklenmemiştir.

Diğer taraftan yolcu tatmini tekrar kullanımını ($\rho > 0,05$) pozitif yönde anlamlı olarak etkilememektedir. Fakat yolcu tatmini, müşteri sadakatini istatikselsel anlamda ($\rho < 0,01$) etkilemektedir tespit edilmiştir. Dolayısıyla araştırma kapsamında test edilen hipotezlerden H4 ret, fakat H5 kabul edilmiştir.

Tramvay hizmet kalitesinin yolcu memnuniyeti ve yolcu sadakati üzerine etkisi çalışması sonunda belirlenen hipotezler kabul edilmiştir.

5.2. Öneriler

Araştırmada; hizmet kalitesinin yolcu memnuniyeti ve yolcu sadakatine etkisinin olabilmesi için bazı hizmetlerin kalitesinin **yükseltilmesini** de sağlayarak hizmetlerinin daha etkin yürütülmesi ve karlarını daha da artırılmasını sağlayabileceklerdir.

Gelecek nesillere güzel bir çevre ve yaşanabilinir bir dünya bırakmamız insanlığımızı gereğidir. Bu nedenle şehiriçi ulaşımda özel araçlar yerine toplu taşıma araçlarını tercih etmemiz bunlar içerisinde özellikle çevre dostu ve özellikle canlılara zarar veremeyen otonom araçları kullanmamız ve bu konuda yerel ve merkezi yönetimlerin gerekli hassasiyeti göstererek dünyada uygulanan tedbir ve önlemleri aldirmek önemli ve gereklidir. Akben ve Avşar'ın Çin'de ve dünya'da yürürlükte olan uygulamalar haricinde, çıkacak birçok düşük karbonlu araçları teşvik etmek amacıyla vergi politikaları planlamaları bulunmaktadır. Karbon vergileri devreye girmeye başladığında, kentlerde ki lojistik işletmelerde taşıma planlamaları gözden geçirilecektir ve düşük karbon salınımı olan yakıtları kullanmayı düşüneceklerdir (Yang, Guo ve Ma, 2016, s. 228) ;(Akben ve Avşar 2019:3).

Bu doğrultuda tezimize konu olan Gaziantep **İlinde Gazi Ulaş A.Ş. tarafından işletilen** tramvay hizmet kalitesinin daha etkin olması, hizmet kalitesinin daha da yükseltilmesi ve daha çok yolcu memnuniyeti için;

1-Özellikle vatandaşların yoğun olduğu ticaret ve sanayi bölgelerine yeni hatlar planlanmalı. Planlama yapılırken kentin tarihi dokusuna zarar verilmemesi.

2-Sinyalizasyon hizmetlerinin daha etkinleştirilmesi.

3-Kalite ve konfor artırılması.

4-Tramvaylarda zaman zaman görülen anons sistemleri gözden geçirilmesi.

5-İstasyonlardaki bekleme sürelerinin daha da kısaltılması.(Adliye-Üniversite arası)

6-Bilet fiyatlarının sık yükseltilmemesi.

7-Yeni hatlar yapılırken cadde ve sokakların daraltılmaması.

8-Tramvay hizmetlerinin hizmet kalitesinin yükseltilmesi amacıyla Avrupa ülkelerinde kullanılan “EN 13816 Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Yönetimi Standardı” uygulanmıyorsa da uygulanmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

9-Çevreye ve insanlara zarar vermeyen otonom araçların ve araçlardaki cihazlarında çevre dostu olması.

Kaynakça

- Akben, İbrahim, ve İlker İbrahim Avşar. 2019. “Kentsel lojistik ve tramvay yolcu memnuniyetinin demografik özelliklere göre analizi Gaziantep’te bir alan çalışması”. *Gaziantep University Journal of Social Sciences* 18(4):1399-1411.
- Abbasgil, E., (1994), İstanbuldaki Toplu Taşımacılık Kapsamında Raylı Sistemlerin Değerlendirilmesi (Esenler-Aksaray Hızlı Tramvay Örneği), İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Akkan, Muhammet Mustafa. 2019. “Akıllı Kent Uygulamaları ve Konya Örneği”. ProQuest Dissertations Publishing.
- Altan, Ş., Atan, M. & Ediz, A. (2003). SERVQUAL Analizi ile Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama. 12. Ulusal Kalite Kongresi. KalDer-Türkiye Kalite Derneği. Lütfi Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı, İSTANBUL.
- Alkoç, H., (2004), Havayolu İşletmelerinin Hizmet Kalite Açısından Değerlendirilmesi Üzerine Bir Pilot Araştırma: Türk Hava Yolları Uygulaması, İstanbul Üniversitesi, Pazarlama Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Alpaslan, C.M. ve Karabatı, S. (1996). Hizmet kalitesi ölçülebilir mi? Bir yöntemin değerlendirilmesi. *Endüstri Mühendisliği Dergisi*, 7(1).
- Altın, Ü. (2009). Sunulan Hizmetlerin Özellikleri İle Müşteri Sadakati Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma:

Aksaray İlinde Bulunan Berber ve Kuaför Hizmetlerinden Yararlanan Tüketiciler Üzerine Bir Uygulama. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Niğde Üniversitesi. Niğde

Aslan, T. (2020). Sağlık Kurumlarında Hizmet Kalitesi Algısının Hasta Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi: Bir Hastane Örneği. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Fırat Üniversitesi. Elazığ.

Bashir, A.M. (2019), "Effect of halal awareness, halal logo and attitude on foreign consumers' purchase intention", British Food Journal, Vol. 121 No. 9, pp. 1998-2015.

Bayram, N. (2013). Yapısal eşitlik modellemesine giriş amos uygulamaları (2. bs.). Bursa: Ezgi Kitabevi.

Baran, F.(2019). Hizmet Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi, Algılanan Değer, Müşteri Katılımı Ve Hizmetten Yararlanma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi. Kütahya.

Bayat, M. Baydaş Ve A. Atlı, C. (2015) Hizmet Sektörünün Kavramsal Tanımı ve Ulusal Ekonomilerdeki Önemi. Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5 (9), 63.

Bayazıt, S,N.(2020). Belediye Hizmetlerine Yönelik Vatandaş Memnuniyet Algısı: Kahraman Maraş'ta Bir Araştırma. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Kahraman Maraş Sütçü İmam Üniversitesi. Kahraman Maraş.

Bulgan, Uğur, ve Gültekin Gürdal. 2005. "Hizmet kalitesi ölçülebilir mi?"

Bulgan, U. (2002). Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesi ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çatı, Kahraman, ve Selami Yıldız. t.y. "ŞEHİRLERARASI OTOBÜS İŞLETMELERİNDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ VE BİR UYGULAMA". 24.

Çiçek, E. (2019). Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Memnuniyeti (1). Konya: Eğitim Yayınevi

Çolak, Melek. 2003. "XX. Yüzyıl Başlarında İstanbul'da Trafik ve Tramvay". *Osmanlı Araştırmaları* 22(22).

- Dalgıç, Ali. 2013. "Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler: Antalya'da hizmet kalitesi ölçümüne yönelik bir uygulama". Master's Thesis, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Delidere, Ömer Selçuk. 2012. "Türkiye'De Deniz Yolu Ulaşımı Ve İDo'nun Mali Yapısının Analizi". ProQuest Dissertations Publishing.
- Devebakan, N. (2003). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt. 5, Sayı:1, 38-54.
- Dilaver, Şerafettin. 2010. "Dersaadet Tramvay Şirketi". ProQuest Dissertations Publishing.
- Er, Murat. (2019). Kişilik Özelliklerinin Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisinin İncelenmesi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi. Bolu.
- Feigenbaum, A.V., (1983). Total Quality Control, New York, McGraw-Hill, 3. Edition.
- Fidan, Ahmet. 2004. "Büyükşehirlerde Kentiçi Ulaşım Hizmetlerinin Entegrasyonu ve Yönetimi (İstanbul Metropolitan Alanı için Bir Model önerisi)". ProQuest Dissertations Publishing.
- Güriş, S. ve Astar, M. (2014), Bilimsel Araştırmalarda SPSS ile İstatistik, Birinci Baskı, Der Yayınları, İstanbul.
- Gümüş, S. Ve Tütüncü, M. (2012) Hizmet, Hizmet Pazarlaması, Türkiye'de Bireysel Emeklilik Sistemi ve Pazarlama Stratejileri. İstanbul: Hiperlink. Yayınevi
- Hapsari, R. Clemes, M.D. ve Dean, D. (2017). The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. International Journal of Quality and Service Sciences, 9(1), 21-40.
- Hemedoglu, Enis. 2012. "Dilaver". *İsletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi* (72):25.
- Hemedoglu, Enis. 2012. "Metro hizmetlerinde hizmet kalitesini ölçme: Algılanan hizmet kalitesi ve beklenen hizmet kalitesi üzeri-

ne bir karşılaştırma". *İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi* (72):25.

- Işık, Eda. 2021. "Hava yolu hizmet kalitesinin yolcu memnuniyeti, sadakati ve tekrar satın alma davranışı üzerindeki etkisi".
- Işık ES. Havayolu Ulaşımında Hizmet Kalitesinin Ölçümü: İç Hatlarda Pilot Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Polis Akademisi, Ankara,2010. Kara, G ve Kimzan, S. (2016). Marka Deneyimi ve Tekrar Satın Alma Niyeti Arasındaki İlişkide Müşteri Tatmininin Rolü. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Cilt/ Vol.: 17 - Sayı/No: 4 (73-90)*
- Kabul, E.(2019). Sağlık Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Hizmet Alanlar ve Hizmet Sunanlar Açısından Analizi: Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi İzzet Baysal Eğitim Araştırma Hastanesi Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Üsküdar Üniversitesi. İstanbul
- Kalaycı, Ş. (2014). SPSS Uygulamalı Çok Değişkeli İstatistik Teknikleri (6. bs.). Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kautish P. ve Sharma R. (2019). Value orientation, green attitude and green behavioral intentions: an empirical investigation among young consumers. *Young Consumers*, 20(4), pp. 338-358.
- Karagöz, Y. (2017). Bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği, 1.Basım, Nobel Akademik Yayıncılık, İstanbul.
- Kalaycı, Ş. (2008). SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri. (3. Baskı). Ankara: Asil Yayınevi.
- Kaynarca, Özümlü Asya. 2017. "Kentiçi toplu taşımada hizmet kalitesi ölçüm modeli ve uygulaması". Master's Thesis, İstanbul Ticaret Üniversitesi.
- Kazançoğlu, İ. (2011). Havayolu Firmalarında Müşteri Sadakatinin Yaratılmasında Kurum İmajının Ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Etkisi. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* (21) 2011, 130-158
- Kaynarca, Özümlü Asya. 2017. "Kentiçi toplu taşımada hizmet kalitesi ölçüm modeli ve uygulaması". Master's Thesis, İstanbul Ticaret Üniversitesi.

- Meriç, M., (2005), Lojistik Hizmet Kalitesinin Tüketiciler Tarafından Algılanması ve Bir Uygulama, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Odabaşı, Y. Ve Oyman, M. (2002). Sağlık Hizmetleri Pazarlaması.(6) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Orhan, M. (2016). Hizmet Yönetimi ve Hizmet Kalitesi: Keçiören Belediyesi Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçülmesine İlişkin Bir Uygulama. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi. Ankara.
- Uyguç, N. (1998), Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi, Birinci Bası, Dokuz Eylül Yayınları, İzmir.
- Üvenç, Gökhan, ve Sinem Kulluk. 2020. “Toplu taşımada hizmet kalitesi yönetimi uygulaması: hizmet kalitesinde performans ölçüm sisteminin tanımlanması”. *Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi* 26(4):737-48.
- Şahin,Ö. (2021) Çevrimiçi Alışverişlerde Lojistik Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Ve Tekrar Satılma Üzerindeki Etkisi . Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi.Eskişehir.
- Yılmaz, Fatih. 2019. “Yeşil-Eko Liman Yaklaşımının Deniz Ticareti ve Lojistik Sektörüne Katkıları: Türkiye ve AB’deki Uygulamaların Karşılaştırması”. *Journal of Transportation and Logistics* 4(2):65-78.

ELEKTRONİK KAYNAKLAR

- <https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=Nufus-ve-Demografi-109> (E.T.18.07,2022)
- <https://sozluk.gov.tr/> (E.T.18.07.2022)
- <http://www.gaziulas.com/Icerik.aspx?ID=19> (E.T.17.07.2022)
- <https://ulasim.nedir.org/> (E.T.17.07.2022)
- <https://www.gaziantep.bel.tr/> (E.T. 17.07.2022)
- <http://wowturkey.com/forum/viewtopic.php?t=171253> (19.07.2022)

EK 1: ANKET FORMU

TRAMVAY HİZMET KALİTESİNİN YOLCU MEMNUNİYETİ VE YOLCU SADAKATI ÜZERİNE ETKİSİ: GAZİANTEP ÖRNEĞİ

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu; Gaziantep Ulaş A.Ş tarafından işletilen Tramvay hizmetlerinin kalitesini belirlemeye yöneliktir. Anket sonucu elde edilen bilgiler yüksek lisans tezinde kullanılacak ve üçüncü kişilere paylaşılmayacaktır. İlginiz ve ayırdığımız zaman için çok teşekkür ederiz.

Öğr. Gör. Bilal ERDOĞAN Tez Danışmanı: Dr. Öğr.
Üyesi Ahmet ÇETİNDAS

1)Cinsiyetiniz nedir?

() Kadın () Erkek

2)Hangi yaş grubundasınız?

(1) 18-25 (2) 26-33 (3) 34-41 (4) 42-49 (5) 50 ve üzeri

3)Ailenizin hanehalkı toplam aylık geliri ne kadardır?

() 4250 TL Üstü () 4251-9900 TL () 9901-13900 TL ()
13901-15900 TL () 15901-19900 TL () 20000 TL üstü

4)Eğitim seviyeniz nedir?

(1) İlkokul (2) Ortaokul (3) Lise (4) önlisans (5) Lisans (6)
Lisansüstü

5)Mesleğiniz nedir?

(1) Öğrenci (2) Memur/İşçi (3) Özel sektör (4) Serbest
Meslek (5) Emekli (6) Ev hanımı (7) İşsiz (8) Diğer (Belirtiniz)
.....

6)Gazi Ulaşca işletilen Tramwayı ne sıklıkta kullanırsınız?

(1) Günde 1-2 kez () Günde 3-4 kez () Günde 5'ten fazla ()
Haftada birkaç kez () Ayda birkaç kez

7)Gazi Ulaş Tramvayı en çok kullanma nedeniniz nedir?

Aalışveriş () () İş () Ziyaret () Öğrenim () Sağlık () Diğer
(Belirtiniz).....

Hizmet kalitesi ile ilgili aşağıdaki sorulara, **Gazi Ulaş Tramvay yolculuklarınızı** düşünerek cevaplandırınız.

1: Kesinlikle katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kısmen Katılıyorum 4: Katılıyorum 5: Kesinlikle katılıyorum					
Hizmet Kalitesi					
1. Gazi Ulaş Tramvay şirketinin çalışanları çok iyi hizmetler sunar.	1	2	3	4	5
2. Genel olarak, Gazi Ulaş tramvay şirketinin hizmet olanakları çok iyi.	1	2	3	4	5
3. Gazi Ulaş tramvay şirketinin sefer sayısı planları çok uygun.	1	2	3	4	5
4. Gazi Ulaş tramvay şirketinin ulaşım sistemi ve bilet edinme sistemi çok uygun.	1	2	3	4	5
5. Gazi Ulaş tramvay şirketi mükemmel bir güvenlik sistemi sunuyor.	1	2	3	4	5
6. Gazi Ulaş tramvay şirketiyle yolculuk yaptığımda kendimi güvende hissederim.	1	2	3	4	5
7. Gazi Ulaş tramvay şirketinin taşıma hizmetleri hızlı, ucuz ve çok iyi.	1	2	3	4	5
Yolcu Sadakati					
1. Şehiriçi ulaşım hizmetlerinde daima Gazi Ulaş tramvay şirketini kullanmayı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
2. Gazi Ulaş tramvay şirketini kullanmaktan çok memnunum.	1	2	3	4	5
3. Gazi Ulaş tramvay şirketini sık sık kullanırım.	1	2	3	4	5
4. Sık kullandığımdan dolayı ödül (bedava bilet vb.) sunmasa bile, yine Gazi Ulaş tramvay şirketini tercih ederim.	1	2	3	4	5

5. Sunulan hizmetlerle ödediğim paranın karşılığını aldığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
6. Gazi Ulaş tramvay şirketini kullanmaktan çok memnunum.	1	2	3	4	5
7. Gazi Ulaş tramvay şirketi fiyatlarında artış yapsa bile, Gazi Ulaş tramvayı tercih ederim.	1	2	3	4	5
Tekrar kullanım					
1. Mevcut hizmet devam ettiği sürece tercih ettiğim toplu taşıma aracı (tramvayı) değiştirmeyi düşünmüyorum.	1	2	3	4	5
2. Önümüzdeki dönemlerde tercih ettiğim şehiriçi toplu taşıma aracı tramvay ile seyahat etme niyetindeyim.	1	2	3	4	5
3. Tercih ettiğim şehiriçi taşıma araçlarından tramvayı ciddi olarak değiştirmeyi düşünmüyorum.	1	2	3	4	5
4. İhtiyaç duymam halinde yine şehiriçi taşımada tramvayı tercih ederim.	1	2	3	4	5
Yolcu Tatmini					
1. Gazi Ulaş tramvayı kullanma/ hizmet alma kararımdan memnunum.	1	2	3	4	5
2. Eğer tekrar şehiriçi taşıma araçlarımı kullanmam gerekirse Gazi Ulaş tramvayı tercih ederim.	1	2	3	4	5
3. Bu soruyu boş bırakınız.	1	2	3	4	5
4. Şehiriçi ulaşımında Gazi Ulaş tramvaydan hizmet almak akıllıca bir karardır.	1	2	3	4	5
5. Gazi Ulaş tramvaydan hizmet aldığım için kendimi iyi hissediyorum.	1	2	3	4	5
6. Gazi Ulaş tramvaydan hizmet alma kararımın doğru olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
7. Şehiriçi toplu ulaşım aracı olan Gazi Ulaş tramvayı kullanmaktan son derece mutlu oldum.	1	2	3	4	5

Desteyiniz için teşekkür ederiz.

Ek 2: ÖZGEÇMİŞ



BİLAL ERDOĞAN

E-Posta Adresi : bilalerdogan19@gmail.com
Telefon (İş) : +90 342-8690300
Telefon (Cep) : 05052369765
Faks : +90 342-8693013
Adres : Dervişpaşa Mah. No: 6/2 27800-İslahiye/
GAZİANTEP

Öğrenim Bilgisi

Derece	Bölüm/Program	Üniversite	Yıl
Yüksek Lisans	Uluslararası Ticaret ve Lojistik	Hasan Kalyoncu Üniversitesi	2022
Yüksek Lisans	Eğitim Bilimleri/ HBÖ	Gaziantep Üniversitesi	2014
Lisans	İşletme Fak/İşletme	Anadolu Üniversitesi	2000
Ön lisans	İİBF	19 Mayıs Üniversitesi	1988

Yüksek Lisans Tezi Başlığı ve Tez Danışmanı: Prof. Dr. Zeynep HAMAMCI

Akademik Görevler

Görev Ünvanı	Görev Yeri	Üniversite	Yıl
Öğr. Gör.	Oğuzeli MYO	Gaziantep Üniversitesi	2020
Öğr.Gör.	İslahiye MYO	Gaziantep Üniversitesi	2022

Yüksek Lisans

Yıl 2022

1.Adı ve Soyadı; Bilal ERDOĞAN, (2022).Tezin Konusu, Tramvay Hizmet Kalitesinin Yolcu Memnuniyetine Etkisi. Gaziantep Örneği, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Uluslararası Ticaret ve Lojistik ABD.

Yıl: 2014

2.Adı ve Soyadı; Bilal ERDOĞAN, (2014). Tezin Konusu, Gaziantep Üniversitesi->Eğitim Bilimleri Enstitüsü->Hayat Boyu Öğrenme Anabilim Dalı.

Projelerde Yaptığı Görevler:

1-Yaşlılara Destek Projesi (Projenin Konusu: Sosyal Proje / Alınan Görev: Koordinatörlük / Kurum Adı: İslahiye İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi/Tarih aralığı:2011-2012/

2-Afet ve Deprem Bilinci Projesi (Projenin Konusu: Afet ve Deprem / Alınan Görev: Koordinatörlük / Kurum Adı: İslahiye MYO- /Tarih aralığı:2012-2013/

3-Kitap Okuma ve Kütüphane Oluşturma Projesi(Projenin Konusu: Kitap Okuma ve Kırıkçalı Köyüne Kütüphane Oluşturma / Alınan Görev: Koordinatörlük / Kurum Adı: İslahiye MYO /Tarih aralığı:2014-2015/

4 İlkyardım Bilinci Projesi(Pojenin Konusu: İlkyardım Alınan Görev: Koordinatörlük / Kurum Adı: İslahiye MYO- /Tarih aralığı:2015-2016/

5-Temizlik Ve Hijyen Projesi (Pojenin Konusu: Temizlik ve Hijyen Alınan Görev: Koordinatörlük / Kurum Adı: İslahiye MYO- /Tarih aralığı:2016-2017/

6-Hızlı Okuma Tekniklerini Öğreniyorum Ptojesi(Pojenin Konusu: Hızlı Okuma Alınan Görev: Koordinatörlük / Kurum Adı: İslahiye MYO-/Tarih aralığı:2017-2018/

7-Görgü, Nezaket ve Protokol Kurallarını Öğreniyorum Projesi (Projenin Konusu: Sosyal Alınan Görev: Koordinatörlük / Kurum Adı: İslahiye MYO- /Tarih aralığı:2018-2019/

8- Yazışma Kurallarını Öğreniyorum Projesi (Projenin Konusu: İlk Yardım Alınan Görev: Koordinatörlük / Kurum Adı: İslahiye MYO- /Tarih aralığı:2019-2020/

9- Afet ve Deprem Bilinci Projesi (Projenin Konusu: Afet ve Deprem / Alınan Görev: Koordinatörlük / Kurum Adı: Oğuzeli MYO- /Tarih aralığı:2020-2021/

10- COVID 19 Tedbirleri, Temizlik Ve Hijyen Projesi (Projenin Konusu: Sağlık ve Hijyen / Alınan Görev: Koordinatörlük / Kurum Adı: İslahiye MYO- /Tarih aralığı:2021-2022/

11-Sağlıklı Yaşam Kurallarını Öğreniyorum Projesi(Projenin Konusu: Sağlık ve Hijyen / Alınan Görev: Koordinatörlük / Kurum Adı: İslahiye MYO- /Tarih aralığı: 2021-2022/

12- İnsanın İnsan Haklarını Öğreniyorum Projesi (Projenin Konusu: Sağlık ve Hijyen / Alınan Görev: Koordinatörlük / Kurum Adı: İslahiye MYO- /Tarih aralığı: 2021-2022/

13-Atamı seviyorum Satranç Öğreniyorum Projesi(Projenin Konusu: Satranç / Alınan Görev: Koordinatörlük / Kurum Adı: İslahiye MYO- /Tarih aralığı:2021-2022/

İdari Görevler

Akademik Ünvan	Görev Adı	Üniversite	Yıl
Müdür	İlçe Sivil Savunma Müdürü	İçişleri Bakanlığı- Sivil Savunma Genel Müdürlüğü	2009
Yüksekokul Sekreteri	Yüksekokul Sekreteri	Gaziantep Üniversitesi İslahiye MYO	2010
Öğr. Gör.	Danışman	Gaziantep Üniversitesi Oğuzeli MYO	2020
Öğr. Gör.	Danışman	Gaziantep Üniversitesi Oğuzeli MYO	2021
Öğr. Gör.	Danışman	Gaziantep Üniversitesi İslahiye MYO	2022

Verdiği Dersler (Son İki Yıl)

Akademik Yıl 2020 / 2021	Dersin Adı	Öğrenim Dili	Ders Saati
Ön Lisans	Arama ve Kur. Teknikleri	Türkçe	2
	Arama ve Kur. Teknikleri I	Türkçe	4
	İtfaiye Araç ve Malzeme	Türkçe	4
	İtfaiye Mevzuatı ve Standartları	Türkçe	2
	Yangına Müdahale Esasları-I	Türkçe	4
	Orman Yangınları	Türkçe	2
	Mesleki Yaz. Tek.	Türkçe	2
	İnsan Hakları	Türkçe	2
	Türkiye'nin Toplumsal Yapısı	Türkçe	2
	Sosyal Politika	Türkçe	4
	Yangın İncelemesi	Türkçe	2
	Yangına Müdahale Esasları II	Türkçe	2
	Yapı ve Tesisat Bilgisi	Türkçe	2
	Söndürme Teknolojisi	Türkçe	2
	Yangın Güvenlik Sistemleri	Türkçe	2
Büro Yönetimi ve İletişim Tek.	Türkçe	2	

Akademik Yıl 2021 / 2022	Dersin Adı	Öğrenim Dili	Ders Saati
Ön Lisans	Lojistik Terminalojisi	Türkçe	3
	Lojistiğe Giriş	Türkçe	2
	Toplumsal Duyarlılık Projesi-I	Türkçe	1
	Sağlıklı Yaşam ve Spor	Türkçe	2
	Dış Ticaret İşlemleri Yönetimi	Türkçe	2
	Uluslararası Lojistik ve Taşıma Şekilleri	Türkçe	3
	Lojistik Yönetimi	Türkçe	3
	Yönlendirilmiş Çalışma-I	Türkçe	4
	Lojistik Sistem ve Süreçleri	Türkçe	3
	Toplumsal Duyarlılık Projesi II	Türkçe	3
	Tedarik Zinciri Yönetimi	Türkçe	3

B. Uluslararası bilimsel toplantılarda sunulan ve bildiri kitaplarında (proceedings) basılan bildiriler :

1. ERDOĞAN, BİLAL(UMYOS 2017). Öğrencilerin Saha-ya Hazırlanmasında Gaziantep Üniversitesi Toplumsal Duyarlılık Projeleri Örneği. Uluslararası Meslek Yüksekokulları Sempozyumu. Tam Metin Bildiri. Sözlü Sunum. Bosna Hersek, Saraybosna.

2. ERDOĞAN, BİLAL(İSVET 2016). **Meslek Yüksekokullarının Sorunları Ve MYO Öğrencilerinin Sahaya Hazırlanması**. Uluslararası Yükseköğretimde Mesleki Eğitim Ve Öğretim Sempozyumu. Sözlü Sunum. Türkiye, Çorum.

3. ERDOĞAN, BİLAL(USVES 2020) **Covid-19'un Türkiye ve Dünya siyasetine Etkisi üzerine Bir Değerlendirme**. Uluslararası Sosyal ve Eğitim Bilimleri Sempozyumu. Sözlü Sunum. Makedonya, Üsküp.

4-SÖZEN, ORHUN BURAK., ERDOĞAN, BİLAL, **Türk Kurtuluş Savaşı ve Teritoryal Savunma Tarihi**. 4. Asya Pasifik Uluslararası Kongre. Sözlü Sunum. Filipinler.

C. Üniversite Dışı Deneyim ve Danışmanlıklar

İlçe Sivil Savunma Memuru /Siirt/Kurtalan Kaymakamlığı
1988-1999

İlçe Sivil Savunma Müdürü /Gaziantep/İslahiye Kaymakamlığı
/1990-2009

Afet Danışmanlığı ve Komisyon Üyeliği/ Gaziantep / İslahiye
Kaymakamlığı / 2010-2020

Sivil Savunma ve Afet Eğitimi Eğitimci /Gaziantep / İslahiye
Kaymakamlığı / 2010-2020

D. Diğer Çalışmalar ve Görevler

D1. Bilimsel ve Mesleki Kuruluşlara Üyelikler

TEKNOFEST21 / Değerlendirme Jüri Üyesi / 2021

TEKNOFEST21 / Değerlendirme Jüri Üyesi / 2022

L2. Üniversite Toplum İşbirliği Görevlendirmeleri

İslahiye İnsan Hakları Komisyonu / Üye / 2015-2021

TSK Güçlendirme Vakfı İslahiye Şb. / Başkan / 2021

Sosyal Hizmetler Bağımlılık Kom. / Üye / 2015-2021

Gaziantep Kentiçi Ulaşımında Tramvay Hizmetleri ve Yolcu Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma

Öğr. Gör. Bilal Erdoğan



Orman sevdalısı bir vatanseverin ve eğitim almamış ama hayat okulunun tüm kurallarını bilen bir annenin 3. evladı olarak Gaziantep İlinin İslahiye İlçesinin Fevzipaşa Mahallesinde dünyaya gelmiştir.

İlköğretim ve Ortaöğretim eğitimini İslahiye’de tamamlamıştır. 19 Mayıs Üniversitesi Çorum Meslek Yüksekokulu, İçişleri Bakanlığı Sivil Savunma Koleji, akabinde Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Bölümü Lisansını tamamladıktan sonra, Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Hayat Boyu Öğrenme dalında Yüksek Lisansını tamamlamış ve Hasan Kalyoncu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Bilimlerinde Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümünde tezli Yüksek Lisansını tamamlayarak üniversite öğrencisi üç evladına rol model olmuştur.

Memuriyet hayatına Siirt İli Kurtalan İlçesinde Sivil Savunma Memuru olarak başlamış, 3 yıl sonra görevde yükselme sınavında başarılı olarak Gaziantep/İslahiye İlçe Sivil Savunma Müdürü olarak atanmış ve 18 yıl idarecilikten sonra Sivil Savunma teşkilatının AFAD’a dönüştürülmesiyle Gaziantep Üniversitesi İslahiye Meslek Yüksekokulu kurucu Yüksekokul Sekreteri olarak atanmıştır. İslahiye Meslek Yüksekokulu ve İslahiye İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde ders vererek öğrencilere katkı sağlarken girdiği akademik kadro sınavında başarılı olarak akademik kadroya atanmıştır.

Evli ve 3 evladı olan Bilal ERDOĞAN hayatını evlatlarının eğitiminin yanısıra onları hayata hazırlayarak devlete, millete ve ailesine yararlı bireyler olmaları yolunda harcamaya devam ederek yaşamaktadır.

Hayatı eğitim ve öğretimle geçen Bilal ERDOĞAN İlköğretim, Ortaöğretim ve Yükseköğretim okullarında ders vermiş eğitim aşığı bir akademisyen olarak hayatına devam etmektedir.