



**T.C. İSTANBUL TİCARET
ÜNİVERSİTESİ**

DIŞ TİCARET ENSTİTÜSÜ

WORKING PAPER SERIES

Tartışma Metinleri

WPS NO/ 81 / 2017-05

**İSTANBUL GENELİNDE İSPARK A.Ş. TARAFINDAN İŞLETİLEN
MİNİBÜS PARK ALANLARINI KULLANAN MİNİBÜS ŞOFÖRLERİ
MEMNUNİYET ANALİZİ**

Mahmut UZUN*

* umahmutu@gmail.com İstanbul Ticaret Üniversitesi, Dış Ticaret Enstitüsü, Küresel Pazarlama ve Marka Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi.

Özet

Minibüsler, İstanbul'da toplu ulaşımın ana unsurlarından biri olmuştur. Özellikle sabah ve akşam mesai başlangıç ve bitiş saatlerinde trafikte çok sık görülmektedirler. Minibüs şoförleri, sefer bitimlerinde ya da yoğun olmayan saatlerde fizyolojik ihtiyaçlarını karşılamak istemektedirler. İstanbul Büyükşehir Belediyesinin bir iştirak şirketi olan İSPARK İstanbul Otopark İşletmeleri Ticaret A.Ş. bu sektörün ihtiyaçlarını tespit ederek, şoförlere hem minibüslerini park etmeleri hem de ihtiyaçlarını gidermeleri için tesisler yapmaktadır.

Her ne kadar bir belediye kurumu olarak İSPARK tekel konumunda olsa da, minibüs şoförleri hizmet alan birer müşteri konumundadırlar. İSPARK vermiş olduğu hizmetlerden şoförlerin memnuniyetini ölçmek, hizmet kalitesini yükseltmek ve müşteri sadakatini artırmak için minibüs şoförlerine anket yaparak görüşlerini sormuştur. Bu çalışmada, müşteri memnuniyetine dair literatür taraması yapılmış, yapılan anketler analiz edilerek sürdürülebilir bir hizmet kalitesi için öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: İSPARK, Müşteri Memnuniyeti, Minibüs)

Abstract

Minibuses have become one of the main elements of public transport in Istanbul. Especially, they are seen very frequently in the traffic at the beginning and ending hours of work in the morning and in the evening. Minibus drivers want to meet their physiological needs at the end of their service or at non-peak hours. Being a subsidiary company of Istanbul Metropolitan Municipality, İSPARK İstanbul Otopark İşletmeleri Ticaret A.Ş. establishes facilities for drivers to park their minibuses and also satisfy their needs by determining the needs of this sector.

Although İSPARK is in the position of a monopoly as a municipal corporation, minibus drivers are in the position of a client getting service from it. With a view to measuring the satisfaction of drivers in terms of the services it renders to them, enhancing the service quality and increasing the customer loyalty, İSPARK has asked the opinions of minibus drivers by conducting a survey. In this study, a literature survey has been carried out with respect to customer satisfaction and recommendations have been submitted for a sustainable service quality by analyzing the results of the surveys conducted.

Keywords: İSPARK, Customer Satisfaction, Minibus)

Giriş

Maslow'un ihtiyalar hiyerarşisinde birinci sıradaki fizyolojik ihtiyaçlardan sonra ikinci sırada bulunan güvenlik ve barınma ihtiyaçları gelmektedir.

Her gün caddelerimizde gördüğümüz veya istifade ettiğimiz toplu taşıma araçlarından biri olan ticari minibüsler ve şoförleri seferleri bittikten sonra araçlarını park etmek ve fizyolojik ihtiyaçlarından bazılarını gidermek için bir park alanında durmak zorundadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin bir iştirak şirketi olan İSPARK İstanbul Otopark İşletmeleri Ticaret A.Ş. (İSPARK) bu ihtiyaçları tespit ederek, minibüslere park alanı ve şoförlerine de ihtiyaçlarını giderebilecekleri tesisler yaparak hizmet vermektedir.

Bu çalışmada İSPARK'dan hizmet alan minibüs şoförlerine, 13 soruda aldıkları hizmetten memnuniyetleri sorulmuş ve alınan cevaplar analiz edilmiştir. Çalışma, İSPARK'dan hizmet alan minibüs şoförlerinin, aldıkları hizmetlerden memnuniyetlerini ölçmek amacı ile yapılmıştır.

Araştırmada; müşteri memnuniyetinin kavramsal ve teorik çerçevesi, müşterinin tanımı, müşteri memnuniyetinin ne anlama geldiği, müşteri yaşam boyu değeri, müşteri sadakati hakkında ayrıntılı açıklamalar yapılarak İstanbul'daki minibüs park alanları incelenmiş, ihtiyaç tespitleri yapılmıştır. Çalışmada ayrıca, İSPARK tarafından işletilen İstanbul'daki minibüs park alanlarını kullanan şoförlerin bu park alanlarından memnuniyeti hazırlanan anket ile ölçülmeye çalışılmıştır.

1- MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN KAVRAMSAL VE TEORİK ÇERÇEVESİ

Kelime anlamı olarak müşteri, hizmet veya mal alan ve karşılığında ücret ödeyen kimse olarak tanımlanmaktadır. Müşteri kavramı sadece bir mal satın alarak ücretini ödeyen kişi olarak tanımlanmaktan çıkmış, mal dışında hizmetleri de satın alan herkes müşteri tanımına dâhil edilmiştir (Köse, 2016). Müşteri, bir hizmetin ya da malın aynı zamanda tüketicisidir. Müşteriler geri bildirimle, bir işletmenin ya da rakiplerinin ürünlerinden ne kadar memnun olduklarını veya memnun olmadıklarının bilinmesini sağlarlar (Bulgurcuoğlu, 2014). Müşteriler bütün nezaketin, özenin, takdirin ve saygının gösterilmesi gereken insanlardır (Köse, 2016).

1.1 Müşteri Memnuniyetinin Tanımı

Parasuraman vd. (1988)'e göre müşteri memnuniyeti, satın alma öncesi beklentiler ile satın alma sonrasındaki algıların ne kadar örtüştüğüne bağlıdır. Satın alma sonrası algılanan hizmet, müşteri beklentilerinin üzerinde ise memnuniyet sağlanmıştır. Eğer algı, satın alma öncesindeki beklentinin altında ise müşteri memnuniyeti gerçekleşmemiştir. Müşterilerin satın alma öncesindeki beklentileri ile satın alma sonrasındaki algıları arasındaki fark ne kadar büyük ise müşterinin memnuniyetsizliği de o kadar büyük olacaktır (Özmısır, 2015).

Karpat (1988) müşteri memnuniyetini “bireylerin satın alma öncesi beklentileri ile satın alma sonrası elde ettikleri arasındaki yeterlilik” olarak tanımlamıştır. Müşteri memnuniyeti işletmenin asıl amacı olmayıp, hedefine ulaşması için gerçekleştirmek zorunda olduğu bir alt amaçtır (Gümüş, 2014). Kotler (1997) in tanımlamasına göre ise müşteri memnuniyeti, satın alma öncesindeki beklenti ile tüketim sonrasındaki algılanan performans arasındaki farka verilen duygusal tepkidir (İskender, 2016).

Müşteri memnuniyeti konusunda en önemli yaklaşım Richard Oliver'in (1980) “Gerçekleşmeyen Beklenti” yaklaşımıdır. Bu teori birçok kez denenmiş ve kabul edilmiştir. Teoriye göre; müşteriler satın alma tercihlerini bekledikleri performansa göre yaparlar. Satın alma ve tüketim gerçekleştikten sonra, ürün ve hizmet daha önceki tecrübeler ile kıyaslanır (Yalçıntaş, 2007)

1.2. Müşteri Memnuniyetinin İşletmeler Açısından Önemi

İşletmelerin yaşamlarını devam ettirebilmeleri ve rakipleri ile mücadele edebilmelerinin temel unsuru olan müşteri memnuniyeti, mevcut müşterilerin yaşam süresini uzatırken yeni müşterileri işletmeye kazandırmada ve satın alma alışkanlıklarının devam etmesinde ana nedenlerden biridir.

İşletmelerin bütün çabaları kar elde ederek işletmenin devamlılığını sağlamak ve bunun için de müşterilerini memnun ederek müşteri sadakatini sağlamaktır. İşletmeler için yeni müşteri kazanmak mevcut müşterileri elde tutmaktan daha maliyetli olmaktadır. Yeni müşteri kazanmanın mevcut müşterileri elde tutmaktan beş kat daha pahalı olduğu öne sürülmektedir

(Özmısır, 2015). Müşteri memnuniyetine dair yapılan bir araştırmada, müşteri sadakatindeki %5'lik bir artışın karda %25-80'lik bir artış yapabileceği, memnuniyeti yüksek bir müşterinin, ortalama memnun bir müşteriden 6 kat daha fazla sadık olduğu, memnuniyetsizlerin sadece %4'ünün şikâyetlerini şirkete iletmediği ve memnuniyetsiz müşterinin 9 kişiyi etkilediği, memnun müşterinin 5 kişiyi etkilediği iddia edilmektedir (İskender, 2016).

1.3. Müşteri Beklentileri

Müşteri memnuniyetinin oluşmasında en önemli faktör müşterinin beklentileridir. Kotler (1997) beklentileri, algılanan ürün performansına yönelik müşterinin zihninde oluşan varsayımlar olarak tanımlamıştır. İşletmeler, müşteri beklentilerini çok yüksek tutarsa, müşterinin almak istediği performans ile gerçekleşen performans örtüşmediği takdirde müşterinin memnuniyetsizliğine neden olabilir (Oruç, 2008).

1.4. Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü

Firmalar müşterilerini elde tutabilmek için müşterilerini memnun etme yarışına girmişlerdir. İşletmelerin müşteri memnuniyetlerini ölçmeleri zorunlu hale gelmiştir. Müşteri memnuniyetlerinin bilimsel yollarla ölçülmesi işletmeler için önemli olmakla birlikte, işletmenin içinde bulunduğu sektörü ve ülkeleri de ilgilendirmektedir. Sektörde ya da ülke içinde müşterilerin tercihlerini, hangi mal ve hizmetten memnun olup olmadıklarını bilmek de önemlidir. Memnuniyet düzeyi düşük olan sektörlerde devlet politikalarında yer verilerek daha fazla eğilmek gerekecektir. Ülke içinde müşteri memnuniyeti genel düzeyinin yüksek olması, uluslararası piyasalarda satın alma eğilimlerini değiştirebilecektir (Yalçıntaş, 2007)

Müşteri istekleri sürekli değişiklik gösterdiğinden, yeni beklentilerin takip edilmesi gerekmektedir. Bu nedenle, işletmeler sık sık kendilerinin ve rakiplerinin performanslarını ölçmek zorundadırlar. Memnuniyet ölçümünün doğru yapılması için müşteri algıları doğru tespit edilmelidir (Özmısır, 2015)

1.5. Müşteri Yaşam Boyu Değeri

Yeni müşterileri işletmeye kazandırmak, mevcut müşterileri elde tutmaktan çok daha maliyetli olduğundan işletmeler mevcut müşterileri muhafaza etmek için buna uygun davranış geliştirmelidirler. Bu şekilde işletmeler müşteri sadakati geliştirerek uzun vadede kazanç elde edeceklerdir. Bir işletme bütün müşterileri memnun etmeye çalışmaktansa, kar edeceği müşterileri kazanmalı ve elde tutmalıdır. Bir müşterinin yaşam boyu değeri, müşteriye ait

maliyetler ve müşterinin işletmeye kazandırdıkları karşılaştırılarak hesaplanır (Tassebedo, 2016).

1.6. Müşteri Odaklılık

Müşteri odaklılık, müşteri istek ve ihtiyaçlarını toplama, bunların üretim birimi ile entegrasyonunu ifade etmektedir. Başka bir ifade ile müşterilerden gelen bildirimleri toplama, bu bilgileri anlamlandırma ve müşteri ihtiyaçlarını karşılayacak stratejiler geliştirmektir. Pazarlama literatüründe, işletmelerin yaşamını devam ettirebilmeleri için artık müşteri odaklı çalışmaları gerektiği kabul edilmektedir. Firmalar müşterilerini dinleyerek onların ihtiyaçları doğrultusunda ürün veya hizmet geliştirmelidirler. Müşterilerin beklentileri istedikleri şekilde karşılandığında, müşteri sadakati de artmaktadır (Tassebedo, 2016).

1.7. Müşteri Şikâyetleri

Şikâyet kavramı genel olarak beklentinin altında kalan ürün ve hizmetten memnuniyetsizliği ifade eder. Şikâyet, satın alınan mal ya da hizmetin ya alındığı sırada veya tüketim sırasında ortaya çıkan beklenmedik sorunların karşılığıdır (İskender, 2016).

Müşteri görüşleri alınarak ürün ve hizmetlerin iyileştirilmesi, müşteri memnuniyetini artırmaktadır. Buna karşın müşteri görüşlerinin dikkate alınmayarak, ürün ve hizmetlerde aynı stratejinin devam ettirilmesi durumunda hem müşteri şikâyetleri artar hem de müşteri memnuniyetsizliği artarak müşteri kaybı oluşur (Oruç, 2008).

1.8. Müşteri Memnuniyetinde Süreklilik

İşletmeler, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını dinleyerek, onlara zamanında ve doğru ürün/hizmet sunarak memnuniyetinde süreklilik sağladıklarında müşteriler o işletmeye sadık kalmaktadırlar. Firmalar kar ederek ömürlerini devam ettirmeleri için müşterilerinin sadık müşteriler olmasını sağlamalıdır. Sadık müşteri kavramının önemini anlayan işletmeler, müşteri ilişkileri departmanları kurmuşlar, satışlarında müşteri odaklı yaklaşımlara önem vermişlerdir (Çapar, 2016).

1.9. Müşteri Sadakati

İşletmeler tarafından sunulan hizmetlerden memnun kalan müşteriler, belli bir süre sonra firmaya sadık birer tüketici olurlar. Günümüzde müşteri sadakati işletmeler için en önemli konulardan biri olmuştur. Müşteri sadakati sağlayan işletmeler müşteri sadakati sağlayamayan

işletmelere nazaran ürün ve fiyat politikalarında daha esnek hareket ederler. Ürün ve hizmet kalitesinden memnun olan firmanın sadık müşterileri, firmanın ürünlerini diğer tanıdıklarına da tavsiye ederek firmanın yeni müşteriler kazanmasına yardımcı olurlar (Yalçıntaş, 2007)

2- İSTANBUL'DAKİ MINİBÜS PARK ALANLARI

Toplu taşıma aracı olarak kullanılan minibüsler, sabah 06.00-10.00 akşam 16.00-20.00 saatleri arasında yoğun olarak güzergâhı üzerinde sürekli sefer yapmaktadırlar. Fakat 10.00-16.00 saatleri arasında yolcu sayılarının düşmesine paralel olarak sefer sayılarını azaltmaktadırlar. Minibüs şoförleri temel ihtiyaçlarını bu yoğun olmayan saatler arasında gidermektedirler.

2.1. İSPARK'ın işlettiği minibüs park alanları

İSPARK'ın bünyesinde bulunan lokasyonlara göre minibüs park alanları ve bu alanları kullanan araç sayıları aşağıdaki Tablo 1'de verilmiştir. Tabloda görüldüğü gibi en yoğun olarak kullanılan lokasyon 397 araç sayısı ile Topkapı iken en az araç tarafından kullanılan lokasyon ise Kartal Ahmet Şimşek Koleji Önü'dür. İSPARK'a ait 8 minibüs park alanını kullanan toplam araç sayısı 1392'dir.

Tablo 1: İSPARK tarafından işletilen minibüs park alanları ve araç sayıları

Sıra No.	Lokasyon Adı	Günlük Kullanan Araç Sayısı
1	Kartal Minibüs Peronları	255
2	Maltepe Yeni Minibüs Peronları	121
3	Kartal Ahmet Şimşek Koleji Önü	70
4	Dudullu Minibüs Peronları	124
5	Topkapı Minibüs Peronları	397
6	Topkapı Anadolu Minibüs Depolama Alanı	162
7	Şişli Minibüs Peronları	124
8	Fatih Vatan Caddesi Minibüs Peronları	139
	Toplam	1392

2.2. Bölgelere göre minibüs, hat ve çalışan sayıları

İstanbul'da belediye tarafından tespit edilen 162 hat üzerinde çalışan 6437 adet minibüs bulunmaktadır. İstanbul'un ilçeleri A-B-C olmak üzere üç bölge halinde gruplandırılmıştır. Merkezden uzak olan Büyükçekmece, Silivri, Sultanbeyli, Çatalca ve Şile ilçeleri kendi içinde değerlendirilmiştir. Minibüsler genelde ortalama 18 saat çalışmakta olduğundan her bir minibüste en az iki şoför istihdam edilmektedir. Buna göre minibüs hatlarında toplam 12874 şoför görev yapmaktadır.

Tablo 2: Bölgelere göre minibüs, hat ve araç sayıları

MİNİBÜS TOPLAM HAT,GÜZERGAH,ARAÇ SAYISI			
BÖLGE	HAT SAYISI	GÜZERGAH SAYISI	ARAÇ SAYISI
A BÖLGESİ	48	183	2965
B BÖLGESİ	8	41	607
C BÖLGESİ	59	100	2255
TOPLAM	115	324	5827
BÜYÜKÇEKMECE	8	18	240
SİLİVRİ	30	47	149
SULTANBEYLİ	2	9	120
ÇATALCA SABİT	1	2	15
TOPLAM	41	76	524
ÇATALCA İHALE	1	8	59
ŞİLE İHALE	5	6	27
TOPLAM	6	14	86
GENEL TOPLAM	162	414	6437

Kaynak: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü (Haziran 2016)

3- YÖNTEM

Araştırmada, gerekli verilerin sağlanabilmesi için birincil kaynaklardan yararlanılmıştır. Anketler, 2 anketör ile yüz yüze görüşme yöntemiyle ve tablet bilgisayarlar ile online bir program üzerinden yapılmıştır. Ankette, minibüs şoförlerinin demografik yapısını belirlemeye yönelik olarak medeni durum, meslekte çalışma süresi, yaş, tahsil durumu (en son mezun olunan okul) bilgilerini içeren sorulardan sonra minibüs şoförlerinin İSPARK'dan aldıkları hizmetlerden memnuniyetleri ile ilgili sorular yer almaktadır. Toplanan veriler, SPSS bilgisayar paket programının 22'inci sürümü ile analiz edilmiştir.

İSPARK minibüs park alanını kullanan 1392 araç bulunmaktadır ve bu araçların her birinde 2 şoför çalıştığından anakitle büyüklüğü 2784 olmaktadır(1392x2). 2784 anakitle büyüklüğünde %95 güven düzeyinde ve %5 hata payına göre minimum örnek hacmi 338'dir. Çalışmada, İSPARK minibüs park alanını kullanan toplam 382 minibüs şoförüne; 11 Kasım 2015 - 19 Kasım 2015 tarihleri arasında anket yapılmıştır. Lokasyonlara göre yapılan anket sayıları Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3: Anket yapılan minibüs park alanı adları ve anket yapılan kişi sayıları

Lokasyonlar	Anket Yapılan Kişi Sayısı	Yüzde (%)
Ahmet Şimşek Koleji Önü	11	2,9
Dudullu	59	15,4
Fatih Vatan Caddesi	41	10,7
Kartal	64	16,8
Maltepe	39	10,2
Şişli	56	14,7
Topkapı	80	20,9
Topkapı- Anadolu	32	8,4
Toplam	382	100,0

Araştırmada ilk önce anket sorularının frekans analizleri verilmiştir. Daha sonra minibüs şoförlerinin aldıkları hizmetlerden memnuniyetlerini ölçmek için araç sahipliği ve öğrenim düzeyine göre memnuniyetlik karşılaştırmaları yapılmıştır. Analizlerin tamamında %5 hata

düzeyi kullanılmıştır. Bu analiz için verilerin normal dağılıp dağılmadığına bakılmış, verilerin normal dağılıma uymadığı görüldüğünden, analizlerde **Nonparametric** testlerden **Mann-Whitney U** testi ve **Kruskal-Wallis Testi** uygulanmıştır.

4- BULGULAR

SPSS İstatistik paket programının 22. Sürümü ile yapılan analizler sonucunda aşağıdaki bulgular elde edilmiştir. Tablo 4'ten de görüleceği üzere; 382 katılımcının tamamı soruların tamamına cevap vermişlerdir, katılımcıların cevaplamadığı soru bulunmamaktadır.

Tablo 4: Minibüs şoförleri memnuniyet anketi (Demografik yapı) karakteristik değerleri

	Kaç yıldır bu mesleği yapıyorsunuz?	İSPARK'dan ne kadar süredir hizmet alıyorsunuz?	Yaşınız kaç?
Gözlem sayısı	382	382	382
Ortalama	15,92	3,69	39,33
Medyan	15,03	2,81	39,50
Mod	10,00	3,00	38,00
Standart Sapma	10,09	2,71	10,09
Çarpıklık	0,44	0,86	0,06
Basıklık	-0,31	-0,66	-0,79
Minimum	1,00	1,00	19,00
Maksimum	52	10	66

Araç şoförlerinin, yaş ortalamaları 39,33 iken en genç şoför 19 en yaşlı şoför ise 66 yaşındadır. Çalışmaya katılan minibüs şoförlerinin bu mesleği ortalama yapma süreleri 15,92 iken en az kısa süre bu mesleği yapan şoför 1 yıl en çok yapan şoför ise 52 yıldır. Benzer şekilde İSPARK'dan ortalama hizmet alma süresi 3,69 yıldır. En az hizmet alan 1 yıl iken en çok hizmet alan 10 yıl İSPARK'dan hizmet almıştır.

Araç sahipliği açısından araştırmaya katılan minibüs şoförleri dikkate alındığında, katılımcıların % 80,9'u çalışan ve % 19,1'i de araç sahibidir (Tablo 5).

Tablo 5: Araç sahipliği tablosu

	Sıklık	%
Araç Sahibi	73	19,1
Çalışan	309	80,9
Toplam	382	100,0

Araç şoförlerine öğrenim düzeyi sorulduğunda katılımcıların % 95,3'ü Lise ve altı öğrenim düzeyine sahiptir. İlköğretim tahsiline sahip olanlar %45,8 ile neredeyse örneklemin yarısını oluşturmaktadır (Tablo 6).

Tablo 6: Minibüs şoförlerinin öğrenim düzeyleri

Öğrenim Düzeyi	Sıklık	%
İlköğretim	175	45,8
Ortaöğretim	72	18,8
Lise	117	30,6
Ön Lisans	8	2,1
Lisans	9	2,4
Yüksek Lisans	1	,3
Toplam	382	100,0

Tablo 7 incelendiğinde araç şoförlerinin % 82,5'i evli % 17,5 i de bekâr olduğu görülmektedir..

Tablo 7: Minibüs şoförlerinin medeni durumu

Medeni Durum	Sıklık	%
Bekar / Boşanmış	67	17,5
Evli	315	82,5
Toplam	382	100,0

4.1. Minibüs şoförleri memnuniyet anketinde yer alan unsurlara ilişkin karakteristik değerler analizi

Tablo 8: Minibüs şoförü memnuniyet anketinde yer alan unsurlara ilişkin karakteristik değerler

SORULAR	N	Ortalama	Mod	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
İSPARK tarafından sunulan hizmetin kalitesinden memnun musunuz?	382	3,9136	4,00	0,62777	-1,406	3,855
Lokasyondaki İSPARK personelinden memnun musunuz?	382	4,0916	4,00	0,39615	0,011	7,354
Lokasyondaki İSPARK lokasyon sorumlusundan memnun musunuz?	382	4,0628	4,00	0,44807	-1,306	13,075
İSPARK personellerine istediğiniz zaman ulaşabilirliğinden memnun musunuz?	382	4,0916	4,00	0,35418	1,281	3,866
İSPARK çalışanları ile rahat iletişim kurabilmekten memnun musunuz?	382	4,0838	4,00	0,38104	0,566	5,029
Hizmet aldığınız alanın güvenliğinden memnun musunuz?	382	2,7723	4,00	1,20496	-0,007	-1,461
Hizmet aldığınız alanın WC temizliğinden memnun musunuz?	382	3,5340	4,00	1,04122	-1,444	0,924
Hizmet aldığınız alanın Mescit temizliğinden memnun musunuz?	382	3,6073	4,00	0,73727	-1,007	1,354
Hizmet aldığınız alanın çay hizmetinden memnun musunuz?	382	3,6623	4,00	0,64282	-0,922	1,832
Sorun ve önerilerinizi İSPARK'a kolayca iletebilmekten memnun musunuz?	382	3,5419	4,00	0,60797	-0,689	0,786
Sorunlarınız ile ilgili İSPARK personelinin tavır ve geri dönüşlerinden memnun musunuz?	382	3,6021	4,00	0,59198	-0,592	1,047
İSPARK'ın sorunları zamanında çözümünden memnun musunuz?	382	3,4843	4,00	0,64683	-0,643	0,807
Lokasyon hizmetleri karşılığı ödediğiniz ücret miktarından memnun musunuz?	382	3,7304	4,00	0,77904	-1,733	3,066

Araç çalışanları ve araç sahiplerinin en memnuniyetsiz oldukları unsur hizmet alınan alanın güvenliğidir (ortalama memnuniyet değeri 2,77). En çok memnun oldukları unsur ise İSPARK personeli ve personel istendiğinde ulaşılabilirlik (ortalama memnuniyet değeri 4,091) olarak ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan şoförlerin anket sorularında İSPARK'dan aldıkları hizmete ilişkin memnuniyet düzeylerine (1: Hiç Memnun Değilim, 2: Memnun Değilim, 3: Kararsızım, 4: Memnunum ve 5: Çok Memnunum) ilişkin sıklık dağılımı Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9: Şoförlerin İSPARK'dan aldıkları hizmete ilişkin memnuniyet düzeyleri

SORULAR	Hiç Memnun Değilim (1)		Memnun Değilim (2)		Kararsızım (3)		Memnunum (4)		Çok Memnunum (5)	
	Sıklık	Oran	Sıklık	Oran	Sıklık	Oran	Sıklık	Oran	Sıklık	Oran
İSPARK tarafından sunulan hizmetin kalitesinden memnun musunuz?	1	0,3	19	5	30	7,9	294	77	38	9,9
Lokasyondaki İSPARK personelinden memnun musunuz?	0	0	3	0,8	5	1,3	328	85,9	46	12
Lokasyondaki İSPARK lokasyon sorumlusundan memnun musunuz?	2	0,5	1	0,3	12	3,1	323	84,6	44	11,5
İSPARK personellerine istediğiniz zaman ulaşabilirliğinden memnun musunuz?	0	0	0	0	8	2,1	331	86,6	43	11,3
İSPARK çalışanları ile rahat iletişim kurabilmekten memnun musunuz?	0	0	1	0,3	10	2,6	327	85,6	44	11,5
Hizmet aldığınız alanın güvenliğinden memnun musunuz?	60	15,7	140	36,6	19	5	153	40,1	10	2,6
Hizmet aldığınız alanın WC temizliğinden memnun musunuz?	35	9,2	36	9,4	19	5	274	71,7	18	4,7
Hizmet aldığınız alanın Mescit temizliğinden memnun musunuz?	5	1,3	25	6,5	103	27	231	60,5	18	4,7
Hizmet aldığınız alanın çay hizmetinden memnun musunuz?	3	0,8	11	2,9	114	29,8	238	62,3	16	4,2
Sorun ve önerilerinizi İSPARK'a kolayca iletebilmekten memnun musunuz?	2	0,5	11	2,9	153	40,1	210	55	6	1,6
Sorunlarınız ile ilgili İSPARK personelinin tavır ve geri dönüşlerinden memnun musunuz?	2	0,5	5	1,3	146	38,2	219	57,3	10	2,6
İSPARK'ın sorunları zamanında çözümünden memnun musunuz?	3	0,8	16	4,2	163	42,7	193	50,5	7	1,8
Lokasyon hizmetleri karşılığı ödediğiniz ücret miktarından memnun musunuz?	9	2,4	31	8,1	34	8,9	288	75,4	20	5,2

Analizde parametrik veya parametrik olmayan testlerin mi kullanılıp kullanılmayacağı karar vermek için SPSS paket programı ile Kolmogorov-Smirnov testi kullanılarak %5 hata düzeyine göre verilerin normal dağılıp dağılmadıklarına bakılmıştır. Yapılan analiz

sonucunda veriler normal dağılmadığı ($p = 0 < \alpha = 0,05$) için araştırmada parametrik olmayan testlerden yararlanılmıştır.

İlk olarak araç sahipleri ve araçlarda şoför olarak çalışanların her soru için memnuniyet durumları arasında fark olup olmadığı, grup değişkeninde iki grup olduğundan **parametrik olmayan** testlerden **Mann-Whitney U** testi kullanılarak araştırılmıştır. Tablo 10’de **Mann-Whitney U** testi sonuçları toplu olarak verilmiştir.

Tablo 10: Mann-Whitney U testi

Ranks					Mann-Whitney U Test		
Araç sahibi misiniz, çalışan mısınız?	N	Ortalama Rank	Ranklar Toplamı	Mann-Whitney U	Z	P	
İSPARK tarafından sunulan hizmetin kalitesinden memnun musunuz?	Araç Sahibi	73	180,17	13152,5	10451,5	-1,323	0,186
	Çalışan	309	194,18	60000,5			
	Toplam	382					
Lokasyondaki İSPARK personelinden memnun musunuz?	Araç Sahibi	73	175,74	12829	10128	-2,244	0,025*
	Çalışan	309	195,22	60324			
	Toplam	382					
Lokasyondaki İSPARK lokasyon sorumlusundan memnun musunuz?	Araç Sahibi	73	180,19	13154	10453	-1,55	0,121
	Çalışan	309	194,17	59999			
	Toplam	382					
İSPARK personellerine istediğiniz zaman ulaşabilirliğinden memnun musunuz?	Araç Sahibi	73	179,84	13128,5	10427,5	-1,7	0,089
	Çalışan	309	194,25	60024,5			
	Toplam	382					
İSPARK çalışanları ile rahat iletişim kurabilmekten memnun musunuz?	Araç Sahibi	73	180,78	13197	10496	-1,514	0,13
	Çalışan	309	194,03	59956			
	Toplam	382					

Tablo 10: Mann-Whitney U testi (devam)

Ranks					Mann-Whitney U Test		
Araç sahibi misiniz, çalışan mısınız?		N	Ortalama Rank	Ranklar Toplamı	Mann-Whitney U	Z	P
Hizmet aldığınız alanın güvenliğinden memnun musunuz?	Araç Sahibi	73	198,33	14478	10780	-0,625	0,532
	Çalışan	309	189,89	58675			
	Toplam	382					
Hizmet aldığınız alanın WC temizliğinden memnun musunuz?	Araç Sahibi	73	189,94	13865,5	11164,5	-0,169	0,865
	Çalışan	309	191,87	59287,5			
	Toplam	382					
Hizmet aldığınız alanın Mescit temizliğinden memnun musunuz?	Araç Sahibi	73	191,91	14009,5	11248,5	-0,041	0,968
	Çalışan	309	191,4	59143,5			
	Toplam	382					
Hizmet aldığınız alanın çay hizmetinden memnun musunuz?	Araç Sahibi	73	207,26	15130	10128	-1,585	0,113
	Çalışan	309	187,78	58023			
	Toplam	382					
Sorun ve önerilerinizi İSPARK'a kolayca iletebilmekten memnun musunuz?	Araç Sahibi	73	210,24	15347,5	9910,5	-1,838	0,066
	Çalışan	309	187,07	57805,5			
	Toplam	382					
Sorunlarınız ile ilgili İSPARK personelinin tavır ve geri dönüşlerinden memnun musunuz?	Araç Sahibi	73	221,47	16167,5	9090,5	-2,966	0,003*
	Çalışan	309	184,42	56985,5			
	Toplam	382					
İSPARK'ın sorunları zamanında çözümünden memnun musunuz?	Araç Sahibi	73	205,68	15014,5	10243,5	-1,37	0,171
	Çalışan	309	188,15	58138,5			
	Toplam	382					
Lokasyon hizmetleri karşılığı ödediğiniz ücret miktarından memnun musunuz?	Araç Sahibi	73	196,73	14361	10897	-0,595	0,552
	Çalışan	309	190,27	58792			
	Toplam	382					

*Araç sahipleri ile çalışanların memnuniyeti arasında fark vardır.

Genel olarak araç sahipliği ile araç çalışanlarının İSPARK'a ilişkin sorulan sorular dâhilinde memnuniyetleri konusunda bir farklılık olup olmadıkları Tablo 10 incelendiğinde iki unsur dışında araç sahipleri ile araç çalışanları arasında fark olmadığı ($p < \alpha = 0,05$ ise fark vardır, aksi takdirde fark yoktur) saptanmıştır.

Lokasyondaki İSPARK personelinden ve Sorunları ile ilgili İSPARK personelinin tavır ve geri dönüşlerinden %5 hata düzeyinde, araç sahipleri ile araç çalışanlarının memnuniyetleri arasında fark olduğu saptanmıştır. Yani lokasyondaki İSPARK personellerinden çalışanların, araç sahiplerine göre daha çok memnun oldukları görülmektedir. Diğer taraftan, hem Araç Sahibi hem de Çalışanlar, sorunları ile ilgili İSPARK personelinin tavır ve geri dönüşlerinden memnuniyetleri farklılık göstermektedir. Ortalama değerlere bakıldığında İSPARK personellerine iletilen sorunlar karşısında, personelin tutum ve davranışları konusunda araç sahiplerinin çalışanlara göre daha memnun oldukları görülmektedir.

İkinci olarak araştırmaya katılanların öğrenim düzeylerine (İlköğretim, Ortaöğretim, Lise, Ön Lisans, Lisans, Yüksek Lisans) ilişkin her soruya göre memnuniyet durumları arasında fark olup olmadığı, (grup değişkeninde ikiden fazla grup olduğundan, parametrik olmayan testlerden Kruskal-Wallis testi kullanılarak) araştırılmıştır. Tablo 11'de Kruskal-Wallis testi sonuçları toplu olarak verilmiştir.

Tablo 11: Kruskal-Wallis Test Öğrenim düzeyine göre

Rank			Kruskal Wallis			
Öğrenim durumunuz nedir?	N	Ortalama Rank	Chi-Square	df	P	
İSPARK tarafından sunulan hizmetin kalitesinden memnun musunuz?	İlköğretim	175	192,97	4,807	5	0,44
	Ortaöğretim	72	180,27			
	Lise	117	191,03			
	Ön Lisans	8	218,25			
	Lisans	9	234,39			
	Yüksek Lisans	1	197,5			
	Total	382				
Lokasyondaki İSPARK personelinden memnun musunuz?	İlköğretim	175	188,76	10,222	5	0,069
	Ortaöğretim	72	183,35			
	Lise	117	195,54			
	Ön Lisans	8	195,88			
	Lisans	9	255,61			
	Yüksek Lisans	1	172,5			
	Total	382				

Tablo 11: Kruskal-Wallis Test Öğrenim düzeyine göre (devam-1)

Rank		Kruskal Wallis				
Öğrenim durumunuz nedir?	N	Ortalama Rank	Chi-Square	df	P	
Lokasyondaki İSPARK lokasyon sorumlusundan memnun musunuz?	İlköğretim	175	191,91	4,251	5	0,514
	Ortaöğretim	72	185,31			
	Lise	117	194,95			
	Ön Lisans	8	158,06			
	Lisans	9	219,56			
	Yüksek Lisans	1	177			
	Total	382				
İSPARK personellerine istediğiniz zaman ulaşabilirliğinden memnun musunuz?	İlköğretim	175	188,09	7,57	5	0,182
	Ortaöğretim	72	182,52			
	Lise	117	198,42			
	Ön Lisans	8	197,38			
	Lisans	9	236,33			
	Yüksek Lisans	1	174			
	Total	382				
İSPARK çalışanları ile rahat iletişim kurabilmekten memnun musunuz?	İlköğretim	175	189,07	11,409	5	0,044*
	Ortaöğretim	72	180,86			
	Lise	117	196,29			
	Ön Lisans	8	198,19			
	Lisans	9	257,44			
	Yüksek Lisans	1	175			
	Total	382				
Hizmet aldığımız alanın güvenliğinden memnun musunuz?	İlköğretim	175	197,61	4,1	5	0,535
	Ortaöğretim	72	178,56			
	Lise	117	189,34			
	Ön Lisans	8	222,63			
	Lisans	9	165			
	Yüksek Lisans	1	296			
	Total	382				
Hizmet aldığımız alanın WC temizliğinden memnun musunuz?	İlköğretim	175	197,79	7,382	5	0,194
	Ortaöğretim	72	184,66			
	Lise	117	192,19			
	Ön Lisans	8	184			
	Lisans	9	136,94			
	Yüksek Lisans	1	53,5			
	Total	382				

Tablo 11: Kruskal-Wallis Test Öğrenim düzeyine göre (devam-2)

Rank				Kruskal Wallis		
Öğrenim durumunuz nedir?	N	Ortalama Rank	Chi-Square	df	P	
Hizmet aldığımız alanın Mescit temizliğinden memnun musunuz?	İlköğretim	175	186,67	3,77	5	0,73
	Ortaöğretim	72	197,7			
	Lise	117	194,66			
	Ön Lisans	8	193,94			
	Lisans	9	211,89			
	Yüksek Lisans	1	18			
	Total	382				
Hizmet aldığımız alanın çay hizmetinden memnun musunuz?	İlköğretim	175	184,37	3,177	5	0,673
	Ortaöğretim	72	188,35			
	Lise	117	201,93			
	Ön Lisans	8	197,38			
	Lisans	9	208,39			
	Yüksek Lisans	1	247,5			
	Total	382				
Sorun ve önerilerinizi İSPARK'a kolayca iletebilmekten memnun musunuz?	İlköğretim	175	185,96	5,827	5	0,323
	Ortaöğretim	72	194,92			
	Lise	117	190,03			
	Ön Lisans	8	226,13			
	Lisans	9	251,33			
	Yüksek Lisans	1	271,5			
	Total	382				

*Her öğrenim düzeyinde aldıkları hizmetlerden memnuniyeti arasında fark vardır.

İSPARK çalışanları ile rahat iletişim kurabilmekten ve lokasyon hizmetleri karşılığı ödedikleri ücret miktarından %5 hata düzeyinde her öğrenim seviyesine sahip minibüs şoförlerinin memnuniyetleri arasında fark olduğu saptanmıştır. İSPARK çalışanları ile en iyi iletişim kuran şoförler lisans öğrenimine sahip iken, yüksek lisans öğrenimine sahip şoförler en düşük ortalama ile iletişim kuran gruptur. Bunun yanı sıra aldıkları hizmet karşılığı ödenen ücretten memnuniyetlerine bakıldığında, ön lisans ve yüksek lisans öğrenimindeki şoförler en yüksek memnuniyeti sergilerken, lisans ve ortaöğretim öğrenimindeki şoförler aldıkları hizmet karşılığında ödedikleri ücret miktarından memnun görünmemektedirler.

Sonuç

İstanbul'da toplu taşıma araçlarından biri olan 6437 minibüsten, İSPARKA.Ş. tarafından işletilen minibüs park alanlarını kullanan minibüslerin İSPARK'dan memnuniyetlerini ölçmek için anket yapılmıştır.

İSPARK'dan hizmet alan 1392 adet minibüs ana kitlesinde anketin doğru sonuç verebilmesi için örneklem büyüklüğü % 95 güven düzeyi için 338 olması gerektiği hesaplanmıştır ve 382 minibüs şoförüne anket yapılmıştır. Yapılan anketlerde % 19,1 oranında araç sahibinin şoförlük yaptığı, Şoförlerin % 81,9'unun ise minibüs sahibi olmayan çalışanlardan oluştuğu görülmüştür. Katılımcıların yarıya yakını %45,8 gibi bir oranla ilköğrenim mezunudur. Lise ve altı öğrenim düzeyi % 95,3'ü teşkil etmektedir.

Analiz neticesinde ve saha gözlemlerinden de anlaşılıyor ki, İSPARK'ın işletmecilik yaptığı minibüs park alanlarında, minibüs araç sahibi ve çalışanlarının İSPARK personelinden ve şirket merkezine ilettikleri sorunlara karşı personelin geri dönüşlerinden ve personelin tutumlarından memnuniyetleri farklılık göstermektedir. Bunun yanı sıra diğer memnuniyet sorularının tamamına memnuniyetlerini bildirmişlerdir. Özellikle minibüs şoförlerinin mağdur olduğu konulardan olan WC ihtiyacı ve temizliği ile mescit temizliği en yüksek memnuniyet değerini almıştır.

Yapılan araştırma sonucunda; minibüs şoförleri her ne kadar yasal zorunluluktan park alanlarını kullanarak İSPARK'a bir ücret ödese de, eğer İSPARK personel eğitimine ağırlık verip, iletişim becerilerini geliştirir ise, şoförler ücret ödemekte ve alanı kullanmakta daha istekli olacaktır. Bunun yanı sıra verilen hizmetler karşılığında alınan ücret konusunda şoförlerin beklentileri de göz önüne alınarak memnuniyetsizliğin giderilmesi gerekmektedir. Bu düzenlemeler yapıldığı takdirde, yeni yapılacak park alanlarında herhangi bir zorluk ile karşılaşmadan, şoförlerin İSPARK park alanlarını tercih etmesi sağlanabilir.

Bu çalışma İstanbul'da İSPARK'ın işlettiği minibüs park alanını kullanan minibüs şoförleri ana kitle alınarak yapıldığından, İstanbul'da toplu taşıma hizmeti veren minibüs sayıları dikkate alındığında, tüm minibüs şoförlerinin genel ihtiyaçlarının tespiti konusunda yetersiz kalabilir. Bu nedenle, daha sonra yapılacak çalışmalarda tüm minibüs şoförleri dikkate alınarak araştırma yapılması, minibüs şoförlerinin ihtiyaçlarını belirlemede daha anlamlı sonuçlar verebilecektir.

Kaynakça

Aytekin, S. (2010) Hastane İşletmelerinde Sıfır Stok Yönetimi (Just-In-Time) Uygulamalarının Stok Maliyetleri Ve Müşteri Memnuniyeti Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi. Doktora Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi.

Bulgurcuoğlu, AN.(2014) Stadyum Pazarlaması Ve Stadyumlarda Müşteri Memnuniyeti Doktora Tezi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Türkiye Cumhuriyeti Marmara Üniversitesi.

Çapar, E (2016) Lojistik İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti Ve Ölçülmesinde Bir Firma Örneği Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yüksek Lisans Programı. T.C. Toros Üniversitesi

Gümüş, C. (2014) Müşteri Memnuniyeti Ve Müşteriyi Elde Tutmanın Müşteri Sadakatine Etkisi: Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. T.C. Afyon Kocatepe Üniversitesi

İskender, E. (2016) Sosyal Medya Mesajlarında Müşteri Memnuniyetinin Fuzzy Sentiment Analizi İle Ölçülmesi. Doktora Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Sayısal Yöntemler Bilim Dalı. T.C. Marmara Üniversitesi.

Köse, Z. (2016) Kamu Hastanelerinde Hasta (Müşteri) Memnuniyetini Etkileyen Faktörler: İstanbul İli Bakırköy Bölgesi Kamu Hastaneler Birliğine Bağlı Kurumlara Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. T.C. Nişantaşı Üniversitesi

Oruç, S. (2008) Dünyadaki Müşteri Memnuniyet Endeksleri Bağlamında Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksinin Yeniden İncelenmesi Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. T.C. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.

Özmısır S. (2015) Endüstriyel Pazarlarda Satış Sonrası Hizmetlerin Müşteri Memnuniyeti Ve Davranışsal Niyetler Üzerindeki Etkisi (Metal İşleme Sektöründe Bir Araştırma) Yüksek Lisans Tezi. İşletme Anabilim Dalı, Pazarlama Bilim Dalı, Sosyal Bilimler Enstitüsü. T.C. Erciyes Üniversitesi.

Tassembledo, A. (2016) Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamalarının Müşteri Memnuniyeti Ve Sadakatine Etkileri: Telekomünikasyon Sektöründe Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı. T.C. Ege Üniversitesi.

Yalçıntaş, M. (2007) Hizmet Sektöründe Müşteri Memnuniyeti İndeksi Ölçümü: İto Uygulaması. Doktora Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Üretim Bilim Dalı. T.C. İstanbul Üniversitesi