

e-ISSN:2587-2168



Year: 2022

Vol: 8 Issue: 48

pp 963-970

Article ID

66783

Arrival

02 October 2022

Published

30 December 2022

DOI NUMBER<http://dx.doi.org/10.29228/ideas.66783>**How to Cite This Article**

Arslan, O. (2022). "Gemi Acentelerinin Hizmet Kalitesiyle İlgili Önemli Faktörlerin Belirlenmesi Üzerine Bir Çalışma", *International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies*, (e-ISSN:2587-2168), Vol:8, Issue:48; pp: 963-970



International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Gemi Acentelerinin Hizmet Kalitesiyle İlgili Önemli Faktörlerin Belirlenmesi Üzerine Bir Çalışma

A Study on the Determination of Important Factors Related to Service Quality of Ship Agencies

Osman ARSLAN¹ ¹ Dr.Öğr.Üyesi, Kocaeli Üniversitesi, Denizcilik Fakültesi, Gemi Makineleri İşletme Mühendisliği Bölümü, Kocaeli, Türkiye**ÖZET**

Gemi acenteleri deniz yolu taşımacılığında önemli bir yere sahiptir. Gemi acenteleri gemilerin uğradıkları ülkelerde ve limanlarda gemiyi oradaki otoritelere karşı temsil ederek görev yaparlar. Geminin varmış olduğu ülkedeki giriş-çıkış işlemleri, bildirimleri, operasyonel süreçlerin takibi ve gemi tarafından talep edilen tedariklerin tamamı gemi acentesi tarafından yapılır. Çalışmada, ülkemizde liman yoğunluğunun fazla olduğu Kocaeli bölgesinde faaliyet gösteren gemi acenteleri ve bu acentelerden hizmet alan gemi işletmelerinin görüşleri alınarak gemi acentelerinin hizmet kalitesiyle ilgili önemli faktörlerin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda gemi işletmelerinin ilgili bölümlerinde çalışan kişilere bir anket düzenlenerek sorular sorulmuştur. Elde edilen verilerin analiz edilmesi için açık kaynak kodlu istatistik programı olan Jamovi'den yararlanıldı. Analiz sonucuna göre bulgular incelendiğinde iş takibi ile ilgili gösterge 4,25 ortalama ile en yüksek olurken, geminin limandaki operasyonel süreci tamamlandıktan sonra yapılan masrafların makul sürede finalize edilip armatöre iletmesi 3,66 ortalama ile en düşük olmuştur.

Anahtar Kelimeler: Gemi Acentesi, Gemi İşletmesi, Hizmet Kalitesi, Jamovi.**ABSTRACT**

Ship agencies have an important place in maritime transportation. Ship agents work by representing the ship against the authorities in the countries and ports where the ships visit. The Ship's entry-exit procedures, notifications, follow-up of operational processes and all the supplies requested by the ship are made by the ship agency. In the study, it is aimed to reveal the important factors related to the service quality of ship agencies by taking the opinions of ship agencies operating in the Kocaeli region, where the density of ports in our country is high, and the ship operators who receive services from these agencies. The opinions of the people working in the relevant departments of the shipping companies were taken by conducting a survey. Jamovi, an open source code statistical program, was used to analyze the obtained data. When the findings were examined, the indicator related to business follow-up was the highest with an average of 4,25, while the indicator related to the "after the ship's operational process at the port is completed, the costs incurred are finalized in a reasonable time and sent to the shipowner" was the lowest with an average of 3,66.

Keywords: Ship Agency, Shipping Companies, Service Quality, Jamovi.

1. GİRİŞ

Ticaret malların bir yerden diğer bir yere taşınmasıyla ve bir karşılık alınmasıyla gerçekleşmektedir. Varlığını sürdürmesi için su kaynaklarına bağımlı olan insan ticareti de zamanla deniz üzerinden yapmaya başlamıştır. Deniz yolu taşımacılığı diğer taşıma modlarına göre büyük miktarlardaki parsiyel yüklerin düşük maliyetler ile taşınması yani ölçek ekonomisinin avantajına sahip bir taşıma türüdür.

Denizyolu taşımacılığının birçok paydaşı vardır. Bu paydaşlardan biri de gemi acenteleridir. Gemi acentelerinin tarihi 14. ve 15. yy.'lara kadar dayanmaktadır. O dönemlerde gemi kaptanları geldiği limanlarda yük bulmak, pazar araştırması yapmak, yüklerini takip etmek, yükünü yüklemeye hazır hale getirmek vb. sebepler için arkasında bir temsilci bırakmak zorunda kalmışlardır. İşte bu temsilciler gemi acenteleridir (IMEAK, 2014).

Çalışmada referans bölge alınan Kocaeli ülkemizde deniz ticaretinin en yoğun olduğu bölgelerdendir. Türkiye'nin en fazla gemi trafiğinin olduğu bölgedir. Kocaeli bölgesine 2021 yılında gelen gemi sayısı 9554 olurken toplam tonaj miktarı ise 154.977.812 ton olarak gerçekleşmiştir (UAB Kocaeli L.B., 2022). Aynı zamanda 2021 yılında limanlara gelen gemi sayısı dikkate alındığında %18,66 ile Kocaeli bölgesi limanları ilk sırada gelmektedir (UAB Kocaeli L.B., 2022). Bu bölgede Kocaeli gemi acenteleri derneği 2021 yılı itibariyle 42 üye ile faaliyet göstermektedir (IMEAK, 2021). Gemi hareketliliğinin yoğun olduğu bu bölgede gemi acentelerine çok büyük iş ve sorumluluklar düşmektedir. Gemi acenteleri genel olarak limanlarda, kanal veya boğaz geçişlerinde gemilerin limanlara yanaşıp kalkması veya boğaz geçişi için gerekli resmi işlemleri temsil ettiği gemi adına yapan, geminin ikmallerini, personel değişimini ve kaptan avansı gibi diğer ihtiyaçlarını karşılayan kuruluşlardır. Gemi acenteleri geminin bulunduğu ülkede gemiyi temsil eder. Gemiyi veya işletmesini temsil etmesi taraflar arasında güvenirlilik esasına dayanır. Gemi kaptanı geldiği ülkenin örf ve adetlerini, yasalarını bilmeyebilir bu yüzden gemi acenteleri gerekli bilgilendirmeleri yaparak gemi kaptanının işini kolaylaştırır. Türk Ticaret Kanunu'na göre kurulmuş olan gemi acenteleri Deniz Ticaret Odalarının önemli üyelerindedir.

Literatüre bakıldığında gemi acenteleri ile ilgili pek çok çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Deniz taşımacılığı içerisinde gemi acenteleri büyük öneme sahip olmakla birlikte Nomer, (2014) gemi acentelerinin yeri ve önemi üzerine bir çalışma yapmıştır.

Hizmet sektörünün bir parçası olan gemi acentelerinin müşteriler tarafından tercih edilme kriterleri üzerine Sevgili ve Nas (2017) müşteri olarak taşıma işleri komisyoncusunu baz alarak acentelerin tercih edilme kriterleri üzerine bir çalışma yaptığı görülmektedir. Çalışmanın sonucunda acente tercihi yapılırken “navlun fiyatı”, “istenilen limana hizmet” ve “kriz anındaki destek” kriterlerinin en önemli ölçütler olduğu sonucuna varmışlardır (Sevgili ve Nas, 2017).

Bozhüyük (2020) gemi acentelerinin e-gümrük hizmetinin değerlendirilmesi üzerine bir çalışma yapmış ve acente personelinin sisteme adaptasyonlarını etkileyen algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı gibi etmenlerin önemli belirleyiciler olduğunu tespit etmiştir.

Kara (2013) gemi acentelerinin vermiş oldukları hizmet karşılığında aldıkları ücretlerle ilgili hukuki düzenlemeleri, yaptırımları ve ücret tarifesinin niteliğine yönelik incelemelerde bulunmuştur.

Özaydın (2016) gemi acentelerinde yaşanan hizmet problemlerine değinerek en sık yaşanan hataların dokümantasyon, hasar ve masraf ödemeleri konularında yaşandığını vurgulamıştır.

Baran ve Arabelen (2017) çalışmalarında acente çalışanlarının iş tatmini üzerine yaptıkları çalışmada iletişim, vizyon, gelişim ve ödül sisteminin personel üzerinde pozitif etkisi olduğunu göstermişlerdir.

Literatür araştırmasından da anlaşılacağı üzere çalışmaların genellikle gemi acentelerinin deniz taşımacılığı açısından önemine ya da acente personeli ile birlikte verilen hizmete odaklanıldığı görülmektedir. Gemi acentelerinin sunmuş olduğu hizmet sonucunda müşteri memnuniyetinin elde edilmesi hizmet sektöründe ulaşılmaya istenen en önemli kriterlerden biridir. Bu amaç doğrultusunda çalışmada gemi işletmelerinin Kocaeli bölgesinde faaliyet gösteren gemi acenteleri ve bu acentelerden hizmet alan gemi işletmelerinin görüşleri alınarak gemi acentelerinin hizmet kalitesiyle ilgili önemli faktörlerin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde giriş yapılarak literatür çalışmalarına değinilmiştir. Sonraki bölümlerde çalışmanın taraflarından olan gemi acente kavramı ve gemi işletmeleri anlatılarak detaylı bilgi verilmiştir. Bir sonraki bölümde çalışmada kullanılan yöntem değinilerek üçüncü nesil istatistik programı olan Jamovi anlatılmış ve uygulama kısmında ankette kullanılan sorular açıklanarak verilen cevaplar analiz edilmiştir. Son bölümde ise elde edilen bütün bulgular yorumlanarak sonuca ulaşılmıştır.

2. GEMİ ACENTESİNİN TANIMI VE FONKSİYONLARI

Gemi acenteleri, deniz taşıtlarıyla yolcu ve yük taşınırken gemi sahibi, gemi işletmecisi, gemi kaptanı veya gemi kiracısı adına; bu kişilerin hak ve menfaatlerini belirli ücret karşılığında koruyup gözetken kişi ve kuruluşlardır. Gemi acentesinin tanımı gemi acentelerinin yönetmeliğine göre “Yaptıkları anlaşmalarla gemi sahibi gerçek veya tüzel kişiler ile kaptan, işleten veya gemi kiralayanın nam ve hesabına hareket eden ve üçüncü kişi ve kuruluşlara karşı bunların haklarını koruyan, anlaşmadaki kişi veya kuruluşu” tanımlanmaktadır. Gemi acenteliğinin verdiği hizmetler gemiye verilen hizmetler ve yüke verilen hizmetler olarak ikiye ayrılabilir (IMEAK & Vapur Donatanları ve Acenteleri Derneği, 2014). Gemi acenteleri tarafından yüke verilen hizmetler; yük shifting işlemi, yükün taşınmasıyla ilgili işlemleri, montaj-demontaj işlemleri ve ardiye işlemlerinin takibini yapılması olarak sıralanabilir. Gemi acenteleri tarafından gemiye verilen hizmetler ise;

- ✓ Gemiye acentelik teklif edilmesi ve atanması
- ✓ Kurallar dâhilinde gemi limana gelmeden önce yapılması gereken bildirim ve ihbarlar,
- ✓ Geminin limana gelişinde yapılması gereken işlemler.
- ✓ Gemi limana geldikten sonra yapılması gereken işlemler,
- ✓ Gemi kalkışı için yapılan işlemler olarak belirtilebilir.

Gemi acentelerinin görevi temsil ettiği geminin ve ülkenin çıkarlarını korumaktır. Bu doğrultuda genel olarak vermiş oldukları hizmetler;

- ✓ Gemi gelmeden önce liman başkanlıklarına, sahil sağlık birimlerine, emniyet ve gümrük teşkilatlarına ve boğaz geçişi söz konusu ise gemi trafik istasyonlarına gemiyle ilgili en, boy, draft (su çekimi), tonaj, yüklülük durumu, yanaşacağı liman vb. bilgilerin verilmesi,
- ✓ Geminin aborda ya da avarya olmasıyla ilgili pilotaj ve römorkaj hizmetlerinin organize edilmesini,
- ✓ Yükün elleçlenmesiyle ilgili işlemlerin koordine edilmesini,
- ✓ Alıcı-yükleyici ve liman işletmesi arasında koordinasyonu sağlaması,

- ✓ Kaptana geminin yanaşma talimatıyla ilgili olarak direkt yanaşması ya da belirli bir süre demirde beklemesi gibi bir durumlarda demir yeri ile ilgili bilgi vermesi.
- ✓ Gemide personel değişikliği olması durumunda organizasyonun sağlanması, gemi personelinin sağlık sorunlarını gidermede aracı olması,
- ✓ Gemini ihtiyaç duyabileceği yağ, yakıt, kumanya, tatlı su ve yedek parçanın gemiye tedarikini sağlaması,
- ✓ Limanlarda yükün elleçlenmesi sırasında ortaya çıkacak koşullardan, liman çalışma saatlerinden, haftalık tatil, özel günler ve bayram günleri hakkında armatörü düzenli olarak bilgilendirmesi,
- ✓ Geminin atık vermesi söz konusu ise liman ve atık kabul tesisiyle ilgili koordinasyonun sağlanması,
- ✓ Gemiye yüklenen yüke ait konşimentoları taşıma anlaşmasının şartlarına göre taşıyan ya da yükleyiciye vermesi olarak sıralanabilir.

Gemi acenteleri üzerine almış olduğu sorumlulukları yerine getirirken ulusal ve uluslararası mevzuatlara göre hareket etmek durumundadır. Acente tarafından yapılan işlemlerin tamamı doğru zamanda ve doğru şekilde armatör, gemi kiracısı, geminin işleticisi ve kaptana bildirilmesi önemli bir konudur. Taşıyan gemiyi herhangi bir limana gönderdiği zaman, buradaki sorumlulukların bir bölümünü, geminin uğradığı limandaki gemi acentesi üstlenir (Nomer, 2014). Gemi acenteliği, hizmet sektörünün parçasıdır. Gemi acentesi, taşıyan adına hem gemiye hem de yükün teslim alınması ve teslim edilmesine ilişkin hizmet sağlamakla yükümlüdür. Acente yükün taşınacağına dair bilgiyi aldıktan sonra gemi, armatör, gemiyi kiralayan ya da işleten ile temas kurar ve acente olarak atanması gerçekleşir (IMEAK & Vapur Donatanları ve Acenteleri Derneği, 2014).

3. GEMİ İŞLETMELERİ KAVRAMI

Gemiler deniz taşımacılığının ana bileşenlerindedir ve gemi sahibine “donatan” denmektedir. Şahıs veya tüzel kişi olabilen donatanın Türk Ticaret Kanunu’na göre gemi sahibi olabilmesinin yanında aynı zamanda gemisini ticari faaliyetlerde kullanması gerekir (Aybay vd., 1998). Gemilerin işletilmesi gemi sahibi tarafından yapılabileceği gibi bazı fonksiyonları dışarıdan başka işletmelerden hizmet satın alarak da temin etmesi söz konusudur (Nas, 2008). Gemi işletmesi, gemilerin teknik ve ticari bakımdan karadan yönetilmesini sağlayan kuruluşlar olarak tanımlanabilir. Gemi işletmelerini, profesyonel anlamda tanımlamak gerekir ise, başkasına ait olan bir gemi fonksiyonlarının bir kısmını ya da tamamını gemi sahibi yani donatan ile aralarında yapılan sözleşme temel alınarak, geminin tüm yönetim fonksiyonlarını kendi adına yerine getiren işletmelerdir (Nas, 2008). Literatüre bakıldığında bazı kaynaklarda şirket olarak da anılan gemi işletmelerinin bir başka tanımı ise; “gemi sahibi veya geminin işletme sorumluluğunu gemi sahibinden kendi üstüne alan ve böyle bir sorumluluk yükleniminde, ISM Uygulama Rehberi Kuralları tarafından öngörülen tüm işlevleri ve sorumluluğu kabul eden, yönetici veya kiralayıcı gibi diğer bir kuruluş veya kişidir” (Arslan, 1998).

4. YÖNTEM

Çalışmada gemi acentelerinin gemi işletmelerine sunmuş oldukları hizmetle ilgili göstergelerin gemi işletmeleri açısından önem düzeyleri Jamovi istatistik programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Ankette kullanılan sorular literatür araştırmasının yanı sıra hem gemi işletmelerinde hem de gemi acentelerinde çalışan uzmanlar ile yüz yüze yapılan görüşmeler sonucunda elde edilmiştir. Bu göstergeler Kocaeli bölgesinde hizmet alan ve amaçlı örneklem türlerinden olan tipik durum örneklem yöntemiyle seçilen gemi işletmelerinin ilgili bölümlerinde çalışan toplam 56 kişiye sorulmuştur. Amaçlı tipik durum örneklem, derinlemesine araştırma yapabilmek için çalışmanın amacı doğrultusunda bilgi açısından zengin durumların seçilmesidir (Büyüköztürk, 2012). Örneklem araştırma problemi ile ilgili olarak evrende yer alan çok sayıda durumdan tipik olan biriyle oluşturulması amaçlanmaktadır (Büyüköztürk, 2012). Katılımcılardan 42’si Uzak Yol Kaptan ve 2. Kaptan yeterliliğine sahip ve ortalama 15 yıl denizde çalıştıktan sonra gemi işletmelerinde enspektör, DPA, ya da operasyon ve gemi kiralama bölümlerinde çalışan kişilerden oluşmaktadır. Katılımcılardan diğer 14’ü ise gemi acenteleri ile iletişim halinde olan operasyon, gemi kiralama, broker ve post fixture (kiralama sonrası) bölümlerinde çalışmaktadırlar. Ankete katılanlardan özellikle deniz tecrübesine sahip kaptanların limanlarda gemi acenteleri ile yakın ilişki içinde olmaları örneklem belirlenmesinde etken olmuştur. Anket sorularında gemi işletmelerinin önem derecesini belirlemek için 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır (Oldukça önemsiz=1, Önemsiz=2, Fikrim yok=3, Önemli= 4, Oldukça önemli=5). Elde edilen veriler Jamovi paket programı aracılığı ile analiz edilmiştir.

4.1. Jamovi İstatistik Programı

Jamovi yeni bir üçüncü nesil istatistiksel analiz yöntemidir (Karadavut ve Güler, 2021). Jamovi programı araştırmacılar tarafından geliştirilebilen açık kaynak kodlu R programlama dil tabanlı grafiksel gösterim sunan bir programdır (Özyer, 2021). Bu sayede bir başka yazılım olan R programının kaynaklarından istifade

edilebilmektedir. R programlama diline hakim olan kişiler Jamovi kodlarını geliştirebilmektedir. SPSS paket programına benzemekle birlikte ek modüller yardımıyla geniş bir analiz yelpazesine sahiptir (Özyer, 2021). Literatüre bakıldığında Jamovi programının son yıllarda sosyal bilimler alanında sıklıkla kullanılmaya başlandığı görülmektedir. SPSS gibi veri analiz programı olan jamovi hem daha işlevsel ve daha hızlı olmakla birlikte ücretsiz bir program olması uygulamanın avantajlarından. Ara yüzünde birçok işlemi hızlı ve kolay bir şekilde yapabilmek imkânı sunuyor (URL-1). Jamovi ile betimsel istatistikler, t-test, ANOVA, korelasyon, regresyon, parametrik olmayan testler, açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi, frekans analizi, meta-analiz ve madde tepki kuramı analizleri gibi istatistiksel analizler yapılabilmektedir (Karadavut ve Güler, 2021; Özyer, 2021). Jamovi'nin kullanıcılara sağladığı bir diğer özellik ise, analiz sonucunda alınan tabloların APA formatında olması ve ilgi çekici grafikler ile gösterilmesidir (Navarro ve Foxcroft, 2019).

5. UYGULAMA

Anket sorularının elde edilebilmesi için yazın taraması yapılmış ve gemi işletmelerinin gemi acenteleri ile olan ilişkileri ve aralarında olan iş ve sorumluluk aktarımları temel alınarak hizmet kalitesiyle ilgili genel konu başlıkları belirlenmiştir. Belirlenen bu konular gemi işletmelerinde ve gemi acentelerinde çalışan uzmanların görüşüne başvurularak 17 konu başlığı altında toplanmıştır. Bu konu başlıkları aşağıda açıklanmıştır.

✓ Çalıştığınız acentenin iş takibi

Gemiler bir limandan ayrılıp diğer bir limana seyrederken birçok işlem ve uygulamadan geçmektedir. Uyulması gereken mevzuat, kurallar ve kaideler uygulanması gereken yönetmelikler, ödenmesi gereken ücretler, yapılması gereken başvuru, bildiri ve ihbar gibi konularda gemi acentesinin gemi adına yapması gereken birçok işlem var. Bu durumda acentenin bu işlemleri zamanında, doğru ve en hızlı şekilde yapması beklenmektedir.

✓ Çalıştığınız acentenin operasyon takibi

Geminin limana gelişiyle yapılacak olan yükleme ve boşaltma operasyonlarında da gemi acentesine birçok sorumluluk düşer (gerekli izinlerin alınması gümrükle, emniyetle, sağlıklı yapılacak kontroller vb.). Bu işlemlerinde etkili bir şekilde yapılması gemi acentesinin müşterileri için memnuniyet konusunda bir etkidir.

✓ Çalıştığınız acentenin geminize ve gemi personeline sunduğu hizmetler

Gemide yapılacak personel değişikliği, kaptanın istekleri ya da geminin yakıt, kumanya, su gibi talepleri olabilir ve bu isteklerin yerine getirilmesi gemi acentesi aracılığı ile yapılır. Bu isteklerin karşılanması memnuniyet açısından önemli olmaktadır.

✓ Çalıştığınız acente personeli nitelik olarak yeterli olması

Gemi acentesi gemiye en iyi hizmeti, zamanında doğru ve eksiksiz bir şekilde vermesi gerekir bunun için tecrübeli ve mesleki yetkinliğe ulaşmış kişilerin çalışması için sağlıklı yürütülmesi bakımından önemlidir.

✓ Çalıştığınız acente nicelik (çalışan personel sayısı) olarak yeterli olması

Acente çalışanları her ne kadar nitelik yönünden donanımlı olsa da aynı anda birden çok hizmeti vermesi çok zordur. Personel sayısının yetersiz olması gemi ile ilgili operasyonlarda işin aksamasına neden olabilir. Bu durum zamanın çok daha kıymetli olduğu gemilerin günlük kazançlarından feragat etmesiyle sonuçlanabilir.

✓ Yük evrakları ve diğer evrakların hazırlanması konusunda yeterince özen göstermesi

Gemi acenteleri gemiler için gerekli evrak ve dokümanları hazırlarlar. Bu evrak ve dokümanlar otoritelere yapılacak başvurular ve geminin yapacağı işlemler için büyük önem taşır. Bu nedenle gerekli özenin gösterilmesi önemli bir faktördür.

✓ Çalıştığınız acentenin kendi alanındaki yönetmelik, tüzük ve genelge gibi resmi konularla ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahip olması

Gemi acenteleri ulusal ve uluslararası mevzuatlara, yönetmeliklere, yönergelere, tüzüklere hakim olmaları gerekir. Çünkü geminin yapacağı işlemlerde, gerekli izinlerin alınmasında kural ve kaidelere uyarak işlem yapmaları için bu konularda bilgi sahibi olmaları beklenir.

✓ Çalıştığınız acentenin acil durum yönetimi

Gemilerin limanlarda ya da seyir halindeyken makine arızası veya dümen arızası gibi sıkıntılar ya da gemideki personelin sağlık sorunu yaşaması gibi beklenmedik durumlar ortaya çıkabilir. Bu gibi durumlarda hızlı aksiyon alarak geminin armatörünün ya da kiracısının talebini karşılaması beklenir.

✓ Çalıştığınız acentenin şikayet yönetimi

Sektörde gemiler açısından, çalışan personeller ya da yapılan iş açısından birçok hukuki ya da fiziksel sorunlar ortaya çıkabilir. Bunun yanı sıra armatör ya da kiracının yaşadığı istenmeyen durumlar oluşabilir. Burada acentenin temsil ettiği gemi ya da kişilerin menfaatlerini koruma ve sorun çözme konusundaki yaklaşımları hem acente açısından hem de müşterinin memnuniyeti açısından önemli bir faktördür.

✓ Çalıştığınız acentenin taraflar arasındaki (gemi, liman, resmi kurumlar arasındaki) iletişimi

Acenteler yaptıkları iş dolayısıyla birden çok kurum ile iletişim halinde olmak zorundadır. İletişimde yaşanan kopukluk verilmeyen bir ihbar ya da bildirim veya yapılmamış bir talep işin aksamasına ve maddi zararlar yaşanmasına neden olabilir.

✓ Çalıştığınız acente bildiri, ihbarları ve anlık bilgilendirmeleri tarafınıza yeterince hızlı iletmesi

Gemi acentesinin verdiği hizmetlerin kalitesi işin iyi ve doğru bir şekilde yapılmasının yanı sıra zamanında yapılması ile de ölçülür. Acentenin zamanında bilgi aktarımını sağlayıp bildiri ve ihbarlarda bulunması iş akışının sektöre uğramaması ve maddi kayıpların oluşmaması açısından önemlidir.

✓ Çalıştığınız acentenin ücret tarifesi

Gemi acenteleri vermiş olduğu hizmetin karşılığında almış olduğu ücretin tarifeye ve piyasa şartlarına uygun bir şekilde her müşteriye adil bir ücret politikası uygulaması müşteri memnuniyeti açısından önemli bir kriterdir.

✓ Geminin limandaki operasyonel süreci tamamlandıktan sonra yapılan masrafların makul sürede finalize edilip armatöre iletilmesi

Geminin limandan ayrılması ile verilen hizmetler fatura edilip armatöre iletilmelidir. Çünkü hiçbir işletme faturaların askıda kalmasını istemez ve ödeme planlarını ona göre düzenlemek ister. Acentenin bu konuda hızlı olması müşteri memnuniyetine olumlu yansıtacağı düşünülmektedir.

✓ Acente personelinin sorun çözme noktasında pozitif yaklaşımı

Gemi acenteliği hizmet sektörünün bir parçası olması sebebiyle müşterilerine her koşulda pozitif yaklaşılmalıdır. Her işte oluşabileceği gibi denizcilik sektöründe de birçok sorun ortaya çıkabilir bu sorunların büyüyüp kaosa dönüşmemesi adına acente personelinin pozitif yaklaşımı önemlidir. Sorunların üzerine soğukkanlı, profesyonelce ve çözüm odaklı gidilmesi müşteri memnuniyetine olumlu yansıtacağı gibi güven ortamı oluşmasına da katkı sağlar.

✓ Gemi gelmeden önce liman masrafları hakkında tarafınıza (armatör, gemi işleticisi, gemi kiracısı veya genel acente) bilgi vererek anlaşmaya varma konusundaki başarısı

Gemi acentesi armatör, kiracı ya da işleten ile geminin gideceği limandaki otoriteler arasında aracı durumundadır. Gemi gelirken yapılan harcamalar gemi limandayken yapılan harcamalar hepsi acente tarafından kiracı ya da armatör nam ve hesabına ilgili yerlere yatırılır. Acente özellikle liman masrafları konusunda armatör ya da kiracıya bilgi vererek fiyat konusunda anlaşmanın sağlanmasına yardımcı olmalıdır.

✓ Acentenin göstermiş olduğu ilgi ve alaka

Gemi işletmeleri tarafından ya da kaptan tarafından istenildiğinde geminin acentesine ulaşabilmek, taleplere cevap verirken konuyla ilgili yakından alakadar olması müşteri memnuniyetini etkileyen bir faktördür.

✓ Acentenin şeffaflık ve güvenilirliği

Şeffaflık ve güvenilirlik kavramları bir gemi acentesi için çok önemlidir. Armatör, kiracı ya da gemi işletmesi birçok ödemede ücret yönetimini acentenin inisiyatifine bırakır. Geminin temsilciğini yapan acente bu ücretleri armatör, kiracı ya da gemi işletmesi nam ve hesabına yapar. Acente işin sonunda bir fatura çıkartır ve ödenmek üzere gemi işletmelerine gönderir. Burada yapılan işlemlerin şeffaflık çerçevesi içerisinde ve güvene dayalı bir şekilde gerçekleştirilmesi önemlidir.

5.1. Jamovi Programı ile Verilerin Analizi

Önceki bölümde açıklanan ve 17 konu başlığında belirlenen sorular 56 katılımcıya sorulmuş ve elde edilen veriler Jamovi programında analiz edilmiştir. İlk olarak anketle ilgili güvenilirlik analizi yapılmıştır. Tüm kriterler için elde edilen α değeri o anketin toplam güvenilirliğinin bir göstergesi olmakla birlikte genel kabul bu değer 0.7 ve daha büyük olmasıdır (Kılıç, 2016). Güvenirlik analizinde Cronbach's α değeri $0 < \alpha < 0.40$ ise güvenilir değil, $0.41 < \alpha < 0.60$ ise düşük güvenilirlikte, $0.61 < \alpha < 0.80$ ise orta güvenilirlikte, $0.81 < \alpha < 1.00$ ise

yüksek güvenilirlikte olduğu anlamına gelir (Özdamar, 2002). Analiz sonucunda bulunan Cronbach's α değeri Tablo 1'de görüldüğü üzere 0.835 olarak bulunmuş ve bu değer anketin yüksek güvenilirlikte olduğunu göstermiştir.

Tablo 1. Ölçek Güvenilirlik İstatistikleri

	Mean	Sd	Cronbach's α
scale	3.95	0.514	0.835

Güvenirlik Analizleri için madde istatistikleri (Item statistics) bölümünde madde çıkartıldığında Cronbach alfa (Cronbach alpha if item is dropped) katsayıların nasıl değişeceği ve her bir maddenin diğer maddeler ile uyumu Tablo 2' de gösterilmiştir.

Tablo 2. Madde Güvenilirlik İstatistikleri

	Mean	Sd	Cronbach's α
Çalıştığımız acentenin iş takibi	4.25	1.108	0.821
Çalıştığımız acentenin operasyon takibi	4.00	0.981	0.830
Çalıştığımız acentenin geminize ve gemi personeline sunduğu hizmetler	3.91	1.043	0.832
Çalıştığımız acente personeli nitelik olarak yeterli olması	3.74	1.077	0.825
Çalıştığımız acentenin acil durum yönetimi	3.89	0.870	0.827
Çalıştığımız acentenin şikâyet yönetimi	3.96	1.018	0.824
Çalıştığımız acentenin taraflar arasında (gemi, liman, remi kurumlar) iletişim kurması	4.15	0.770	0.821
Çalıştığımız acente bildiri, ihbarları ve anlık bilgilendirmeleri tarafınıza yeterince hızlı iletmesi	3.81	1.128	0.824
Çalıştığımız acentenin ücret tarifesi	3.87	0.981	0.824
Geminin limandaki operasyonel süreci tamamlandıktan sonra yapılan masrafların makul sürede finalize edilip armatöre iletilmesi	3.66	1.126	0.844
Acente personelinin sorun çözme noktasında pozitif yaklaşımı	4.04	0.960	0.822
Gemi gelmeden önce liman masrafları hakkında tarafınıza (armatör, gemi işleticisi, gemi kiracısı veya genel acente) bilgi vererek anlaşma konusundaki başarısı	3.89	0.934	0.833
Acentenin göstermiş olduğu ilgi ve alaka	4.09	0.861	0.815
Acentenizin şeffaflık ve güvenilirliği	4.13	0.810	0.826
Çalıştığımız acente nicelik (çalışan personel sayısı olarak) olarak yeterli olması	4.06	1.008	0.823
Yük evrakları ve diğer evrakların hazırlanması konusunda yeterince özen göstermesi	3.74	0.923	0.826
Çalıştığımız acentenin kendi alanındaki yönetmelik, tüzük ve genelge gibi resmi konularla ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahip olması	3.91	0.986	0.826

Madde güvenilirliği istatistikleri tablosu bir madde çıkarıldığında (if item dropped) oluşan güvenilirlik değerlerini göstermektedir. Tablo 2 incelendiğinde geminin limandaki operasyonel süreci tamamlandıktan sonra yapılan masrafların makul sürede finalize edilip armatöre iletilmesi ile ilgili maddenin diğer maddeler ile ilişkisinin düşük olduğu görülmektedir.

Toplanan verilerin yeterli olup olmadığını anlamak için "Kaiser-Meyer Olkin (KMO) measure of sampling adequacy" değerine bakılmalıdır. KMO değeri 0 ile 1 arasında bir değer alır ve bu değer 1'e yakın olması maddelerin faktör analizi için yeterli olduğunu gösterir (Field, 2009). Ayrıca, KMO oranının 0,60'ın üzerinde olması faktör analizinin uygulanabilirliğini göstermektedir (Demirli ve Arslan, 2018). Bu çalışmada Kaiser-Meyer Olkin değerinin Tablo 3'de görüldüğü üzere (Overall) 0,669 olarak saptanması madde sayısının yeterli olduğu anlamına gelmektedir.

Tablo 3. Maddelerin KMO değerleri

Overall	0.669
Çalıştığımız acentenin iş takibi	0.741
Çalıştığımız acentenin operasyon takibi	0.626
Çalıştığımız acentenin geminize ve gemi personeline sunduğu hizmetler	0.589
Çalıştığımız acente personeli nitelik olarak yeterli olması	0.745
Çalıştığımız acentenin acil durum yönetimi	0.773
Çalıştığımız şikâyet yönetimi	0.580
Çalıştığımız acentenin taraflar arasında (gemi, liman, remi kurumlar) iletişim kurması	0.725
Çalıştığımız acente bildiri, ihbarları ve anlık bilgilendirmeleri tarafınıza yeterince hızlı iletmesi	0.659
Çalıştığımız acentenin ücret tarifesi	0.835
Geminin limandaki operasyonel süreci tamamlandıktan sonra yapılan masrafların makul sürede finalize edilip armatöre iletilmesi	0.291
Acente personelinin sorun çözme noktasında pozitif yaklaşımı	0.693
Gemi gelmeden önce liman masrafları hakkında tarafınıza (armatör, gemi işleticisi, gemi kiracısı veya genel acente) bilgi vererek anlaşma konusundaki başarısı	0.461
Acentenin göstermiş olduğu ilgi ve alaka	0.764
Acentenizin şeffaflık ve güvenilirliği	0.700
Çalıştığımız acente nicelik (çalışan personel sayısı olarak) olarak yeterli olması	0.656

Yük evrakları ve diğer evrakların hazırlanması konusunda yeterince özen göstermesi	0.622
Çalıştığımız acentenin kendi alanındaki yönetmelik, tüzük ve genelge gibi resmi konularla ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahip olması	0.684

Çalışmada her bir soruya verilen cevapların ortalaması Tablo 4'te gösterilmiştir. Bu tablo incelendiğinde en yüksek ortalama değere sahip maddelerin 4,25 ile acentenin iş takibi ile ilgili maddesi, 4,15 ile acentenin taraflar arasında (gemi, liman, remi kurumlar) iletişimi, 4,13 ile acentenin şeffaflık ve güvenilirliği olmuştur. En düşük ortalama değerlerin ise 3,66 ile Geminin limandaki operasyonel süreci tamamlandıktan sonra yapılan masrafların makul sürede finalize edilip armatöre iletilmesi, 3,74 ile acente personelinin nitelik olarak yeterliliği ve yine 3,74 ile yük evrakları ve diğer evrakların hazırlanması konusunda yeterince özen göstermesiyle ilgili maddeler olmuştur.

Tablo 4. Her bir soruya verilen cevapların ortalama değerleri

Çalıştığımız acentenin iş takibi	4.25
Çalıştığımız acentenin operasyon takibi	4.00
Çalıştığımız acentenin geminize ve gemi personeline sunduğu hizmetler	3.91
Çalıştığımız acente personeli nitelik olarak yeterli olması	3.74
Çalıştığımız acentenin acil durum yönetimi	3.89
Çalıştığımız acentenin şikâyet yönetimi	3.96
Çalıştığımız acentenin taraflar arasında (gemi, liman, remi kurumlar) iletişim kurması	4.15
Çalıştığımız acente bildiri, ihbarları ve anlık bilgilendirmeleri tarafınıza yeterince hızlı iletilmesi	3.81
Çalıştığımız acentenin ücret tarifesi	3.87
Geminin limandaki operasyonel süreci tamamlandıktan sonra yapılan masrafların makul sürede finalize edilip armatöre iletilmesi	3.66
Acente personelinin sorun çözme noktasında pozitif yaklaşımı	4.04
Gemi gelmeden önce liman masrafları hakkında tarafınıza (armatör, gemi işleticisi, gemi kiracısı veya genel acente) bilgi vererek anlaşma konusundaki başarısı	3.89
Acentenin göstermiş olduğu ilgi ve alaka	4.09
Acentenizin şeffaflık ve güvenilirliği	4.13
Çalıştığımız acente nicelik (çalışan personel sayısı olarak) olarak yeterli olması	4.06
Yük evrakları ve diğer evrakların hazırlanması konusunda yeterince özen göstermesi	3.74
Çalıştığımız acentenin kendi alanındaki yönetmelik, tüzük ve genelge gibi resmi konularla ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahip olması	3.91

6. SONUÇ

Kocaeli bölgesinde faaliyet gösteren gemi acenteleri ve hizmet verdikleri gemi işletmelerinin görüşleri alınarak hizmet kalitesini arttırmaya yönelik önemli faktörlerin belirlenmesi üzerine yapılan bu çalışmada üçüncü nesil istatistik programı olan Jamovi kullanılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen veriler incelendiğinde ankete verilen cevapların 5'li Likert ölçeği üzerinden genel ortalama olarak 3,95 gibi yüksek bir değer aldığı görülmektedir. Özellikle acentelerin temsil etmiş olduğu gemiyle ilgili bütün süreçlerin planlı bir şekilde organize edilerek iş takibinin yapılması memnuniyet düzeyini önemli ölçüde etkileyecektir. Çünkü bu süreçlerin herhangi bir aşamasında yaşanacak olan bir aksama gemi işletmelerinin ya da temsilcilerinin maddi kayıp yaşamalarına sebep olabilir. Aynı zamanda gemi acentelerinin gemi nam ve hesabına liman başkanlığı, polis, gümrük ve liman otoritesi gibi kuruluşlarda yapacağı işlemlerle ilgili acente ile kuruluşlar arasındaki etkili iletişimi bu sürecin aksamamasında kilit rol oynayacaktır. Ayrıca acente tarafından gemi adına yapılan bütün işlemlerin raporlanması ve harcamaların faturalandırılıp gemi işletmesine ya da temsilcisine şeffaflık ve güvenilirlik çerçevesinde zamanında ulaştırması da bir başka önemli faktör olarak çıkmıştır.

KAYNAKÇA

- Arslan, T. (1998). Deniz Taşımacılığında Emniyetli Yönetim Sistemi ve Kuru Dökme Yük Gemilerinde Uygulaması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Aybay, A., A. Aybay, G. Aybay, R. Aybay. (1998). Denizciler, İşletmeciler ve Yöneticiler için Deniz Hukuku. Editör; G. Aybay. Aybay Yayıncılık ve Kültür Hizmetleri Ltd. Şirketi: İstanbul.
- Baran, E. & Arabelen, G. (2017). İçsel Pazarlamanın Gemi Acentelerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Nicel Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi Dergisi, 9 (1), 25-54. Doi: 10.18613/Deudfd.321567
- Bozhüyük, B. (2020). Gemi Acentelerinin E-Gümrük Hizmetinin Teknoloji Kabul Modeli ile Değerlendirilmesi: Doğu Akdeniz Örneği. Journal of Maritime Transport and Logistics, 1 (2), 102-113. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/en/pub/mtl/issue/57676/794704>

5. Büyüköztürk, Ş. (2012). Örneklemeye yöntemleri. <http://w3.balikesir.edu.tr/~msackes/wp/wp-content/uploads/2012/03/BAYFinal-Konulari.pdf> adresinden 05.09.2022 tarihinde indirilmiştir).
6. Demirli, C., ve Arslan, G. (2018). Ergenlerin İnternet Bağımlılığı Düzeylerinin İncelenmesi. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 17(33), 49-64. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/ergenlerin-internet-bagimliliği-düzeylerinin/docview/2068436933/se-2>
7. Field, A. (2009). Discovering statistics using SPSS. London: Sage publications.
8. İMEAK, (2021). Denizcilik Sektör Raporu. <https://kocaeli.denizticaretodasi.org.tr/media/SharedDocuments/sektorraporu/DenizcilikSektorRaporu2021.pdf>
9. İMEAK & Vapur Donatanları ve Acenteleri Derneği, (2014). Gemi Acenteliği Eğitimi. Yayın No: 92, ISBN: 978-605-137-367-6, Pirintaş Basım A.Ş., İstanbul.
10. Kara, H. (2013). Gemi Acentesi Ücret Tarifesi ve Buna Aykırılığın Yaptırımı. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 17 (3), 61-80. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/en/pub/ahbvuhfd/issue/48106/608323>
11. Karadavut, Ö. Ü. T., & Güler, N. (2021). Jamovi: 3. Nesil İstatistiksel Elektronik Tablo, 3.Uluslararası Eğitim Araştırmaları Kongresi, ISBN: 978-605-73858-2-6.
12. Kılıç, S. (2016). Cronbach'ın Alfa Güvenirlik Katsayısı. Journal of Mood Disorders (JMood); 6(1):47-8, DOI: 10.5455/jmood.20160307122823
13. Nas, S. (2008). Gemi Yönetimi Konusunda Gemi İşletmelerinin Nasıl Bir Gemi Kaptanı İstediklerinin Tespitine Yönelik Nitel Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt:10, Sayı:2, <http://hdl.handle.net/20.500.12397/5354>
14. Navarro, D. J. and Foxcroft, D. R. (2019). learning statistics with jamovi: a tutorial for psychology students and other beginners. (Version 0.70). DOI: 10.24384/hgc3-7p15
15. Nomer, F., (2014). Deniz Taşımacılığında Gemi Acentelerinin Yeri ve Önemi ve Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul.
16. Özdamar K. (2002). Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi-1. 4. Baskı. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
17. Özyer, K. (2021). Ölçek Geliştirme ve Güvenirlik Analizleri: Jamovi Uygulaması. Turkish Academic Research Review , 6 (5) , 1330-1384 . DOI: 10.30622/tarr.1004560
18. Resmi Gazete, (02.06.2011), Gemi Acenteleri Yönetmeliği, 27952. Retrieved from <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/06/20110602-1.htm>
19. Sevgili, C. & Nas, S. (2017). Taşıma İşleri Komisyoncularının Gemi Acentelerini Tercih Ölçütleri: İzmir Limanı Uygulaması. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 13 (1), 155-165. Doi: 10.17130/İjmeb.20173126267
20. UAB Kocaeli L.B., (2022). UAB Kocaeli Liman Başkanlığı 2022 Yılı İstatistikleri, <https://kocaeliliman.uab.gov.tr/istatistiklerle-kocaeli>
21. URL-1. <https://www.jamovi.org>. (05.10.2021)