

T.C.
GEBZE TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TİCARİ LİMANLARIN HESAP VEREBİLİRLİĞİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA: MARMARA BÖLGESİNDE BİR UYGULAMA

Şükrü SATILMIŞ
YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

GEBZE

2016

T.C.
GEBZE TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TİCARİ LİMANLARIN HESAP
VEREBİLİRLİĞİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA: MARMARA BÖLGESİNDE
BİR UYGULAMA

Şükrü SATILMIŞ
YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Ramazan KAYNAK

GEBZE

2016



YÜKSEK LİSANS TEZİ JÜRİ ONAY SAYFASI

GTÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun tarih ve sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından 11/02/2016 tarihinde tez savunma sınavı yapılan Şükrü SATILMIŞ'ın tez çalışması İşletme Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

JÜRİ

ÜYE

(TEZ DANIŞMANI) : Prof.Dr. Ramazan KAYNAK

ÜYE

: Doç.Dr. Hakan KİTAPÇI

ÜYE

: Doç.Dr. Erdal ARLI

ONAY

GTÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun/...../20... tarih ve/..... sayılı kararı.

İMZA/MÜHÜR

ÖZET

Bu tez çalışmasında kurumsal yönetim ve tedarik zinciri ağ yönetişiminin liman işletmelerinin satış performansı, lojistik performansı ve yeniden satın alma niyetine etkileri incelenmiştir. Bu amaçla, Marmara bölgesinde faaliyet gösteren ticari limanların kurumsal yönetişimi ve tedarik zinciri ağ yönetişimi, bu limanlardan hizmet alan gemi acentesi firmalar aracılığıyla sorgulanmıştır.

Veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmış olup, ankette kullanılan ölçekler geniş bir literatür taraması ile elde edilmiştir. Araştırma anketi bölgede faaliyet gösteren 60 adet gemi acentesine gönderilmiş, bunlardan 50 tanesinden cevap alınmış ve analizler bu veriler doğrultusunda yürütülmüştür.

Elde edilen sonuçlar göstermektedir ki, ticari limanların satış performansını sözleşme hesap verebilirliği ve arkasından ağ yönetişimi önemli derecede etkilemektedir. Lojistik performansını ise çevresel hesap verebilirlik ve şeffaflık bağımsız değişkenlerinin önemli derecede etkilediği ortaya çıkmıştır. Son olarak acentelerin yeniden satın alma niyetine bakıldığında, ticari limanların uzun süreli ilişkiye odaklanması, ağ yönetişimi, şeffaflık ve çevresel hesap verebilirlik değişkenlerinin önemli olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Anahtar kelimeler: Ticari limanlar, hesap verebilirlik, lojistik performans.

SUMMARY

In this study, the effects of corporate governance and supply chain network governance on the sales performance, logistics performance and repurchase intention of seaport enterprises have been researched. For this purpose, the corporate governance and supply chain network governance of the commercial ports operating in Marmara region have been surveyed through the shipping agencies that get service from these ports.

As the data collection tool, survey questionnaires were used and the scales used for the survey were obtained through an extensive literature research. The survey questionnaires were sent to 60 shipping agencies operating in the region and 50 of them responded and the analyses have been conducted in accordance with these data.

The obtained results show that the contract accountability and the network governance have a great effect on the sales performance of commercial ports. It is clear that the logistics performance is considerably affected by the independent variables of the environmental accountability and transparency. Finally, considering the repurchase intention of shipping agencies, the shown result is that the variables of ports' focusing on long-term deals, network governance, transparency and environmental accountability are important.

Key words: Commercial ports, accountability, logistics performance.

TEŞEKKÜR

Bu tez çalıőmam esnasında, tez konumun seçiminde ve bilimsel yeteneklerimin geliőtirilmesinde yardım eden, her ihtiyaç duyduğumda değerli vaktini, bilgi ve önerisini paylaşan tez danışmanım sayın Prof. Dr. Ramazan KAYNAK' a sonsuz teşekkür ederim.

Tez çalıőmam boyunca her türlü yardımda bulunan sayın Doç. Dr. Erdal ARLI' ya, Kocaeli Gemi Acenteleri Derneği başkanı sayın Seyfullah SARI' ya ve Kocaeli Gemi Acenteleri derneği sekreteri sayın Ali POLAT' a teşekkür ederim.

Ailemden teşekkür etmek istediğim kiőtilerin başında babam ve annem gelmektedir. Uzun yıllar emek harcıyıp bugünlere gelmemde büyük fedakârlık gösterdikleri için onlara çok teşekkür ederim. Ayrıca tez yazım sürecinde gösterdiği sabır ve ilgiden dolayı eőtime, kimi zaman kendilerine ayırmam gereken zamanlardan ödün vermek zorunda kaldığı için kızlarıma ve oğluma teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iv
SUMMARY	v
TEŞEKKÜR	vi
İÇİNDEKİLER	vii
SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ	x
ŞEKİLLER DİZİNİ	xi
TABLOLAR DİZİNİ	xii
1. GİRİŞ	1
2. DENİZ YOLU EŞYA TAŞIMACILIĞI	3
2.1. Layner Taşımacılık	3
2.2. Tramp Taşımacılığı	4
2.3. Kuru Yük Taşımacılığı	4
2.4. Sıvı Yük Taşımacılığı	5
3. LİMANLAR VE LİMAN YÖNETİMİ	6
3.1. Liman Tanımı	6
3.2. Limanların Sınıflandırması	8
3.3. Limanların Gelişimi	8
3.4. Liman Yönetimi	11
3.5. Limanlarda Verilen Hizmetler	12
3.6. Marmara Bölgesi Limanları	13
4. DENİZ ACENTE İŞLETMECİLİĞİ	15
4.1. Acentenin Tanımı	15
4.2. Gemi Acenteliği	15
4.3. Gemi Acentelik Hizmetleri	16

5. MODEL GELİŞTİRME	17
5.1. Kurumsal Yönetişim	17
5.1.1. Hesap Verebilirlik Kavramı	18
5.1.2. Hesap Verebilirlik Türleri	18
5.1.2.1. Ekonomik Hesap Verebilirlik	18
5.1.2.2. Etik Hesap Verebilirlik	19
5.1.2.3. Çevresel Hesap Verebilirlik	19
5.1.2.4. Yasal Hesap Verebilirlik	20
5.1.2.5. Adaletlilik	20
5.1.2.6. Sözleşme Hesap Verebilirliği	21
5.1.2.7. Şeffaflık	22
5.2. Tedarik Zinciri Ağ Yönetişim İlkeleri	23
5.2.1. Ağ Yönetişimi	23
5.2.2. Uzun Süreli İlişkiye Odaklanma	24
5.2.3. Bilgi Teknolojileri	25
5.2.4. Kurumlar Arası İletişim	27
5.3. Güven	27
5.4. Satış Performansı	29
5.5. Liman Lojistik Performansı	30
5.6. Yeniden Satın Alma Niyeti	30
6. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ	33
6.1. Ana Kütle ve Örneklem	33
6.2. Veri Toplama Yöntemi	33
6.3. Anket ve Ölçek Geliştirme	34
7. ANALİZLER VE BULGULAR	43
7.1. Demografik Özellikler	43

7.2. Liman İşletmelerinin Kurumsal Yönetişim Faktör Analizi	43
7.3. Tedarik Zinciri Ağ Yönetişim İlkeleri Faktör Analizi	46
7.4. Satış Performansı, Liman İşletmesi Lojistik Performansı, Yeniden Satın Alma Niyeti ve Güven Faktör Analizi	48
7.5. Güvenirlilik Analizi	50
7.6. Korelasyon Analizi	51
7.7. Regresyon Analizi	54
8. TARTIŞMA VE SONUÇ	61
8.1. Tartışma	61
8.2. Sonuç	65
KAYNAKLAR	67
ÖZGEÇMİŞ	75

SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ

<u>Kısaltmalar</u>	<u>Açıklamalar</u>
DTO	Deniz Ticaret Odası
MARPOL	Marine Pollution
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
OED	Oxford English Dictionary
TCDD	Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları
TDİ	Türkiye Denizcilik İşletmeleri
TEU	Twenty-foot Equivalent Unit
UNDP	United Nations Development Programme
VDA	Vapur Donatanları ve Acenteleri Derneği

ŒEKİLLER DİZİNİ

Sekil No:

Sayfa

5.1. Araştırma Modeli

32

TABLolar DİZİNİ

<u>Tablo No:</u>	<u>Sayfa</u>
6.1. Ekonomik ve Etik Hesap Verebilirlik Ölçeği	35
6.2. Çevresel Hesap Verebilirlik Ölçeği	35
6.3. Yasal Hesap Verebilirlik Ölçeği	36
6.4. Adaletlilik Ölçeği	36
6.5. Sözleşme Hesap Verebilirliği Ölçeği	37
6.6. Şeffaflık Ölçeği	38
6.7. Ağ Yönetişimi Ölçeği	39
6.8. Uzun Süreli İlişkiye Odaklanma Ölçeği	39
6.9. Bilgi Teknolojisi Ölçeği	40
6.10. Kurumlar Arası İletişim Ölçeği	40
6.11. Güven Ölçeği	41
6.12. Satış Performansı Ölçeği	41
6.13. Liman Performansı Ölçeği	42
6.14. Yeniden Satın Alma Niyeti Ölçeği	42
7.1. Demografik Bilgiler	43
7.2. Liman İşletmelerinin Kurumsal Yönetişim Faktör Analizi	45
7.3. Liman İşletmelerinin Tedarik Zinciri Ağ Yönetişim İlkeleri Faktör Analizi	47
7.4. Satış Performansı, Liman İşletmesi Lojistik Performansı, Yeniden Satın Alma Niyeti ve Güven Faktör Analizi	49
7.5. Güvenirlilik Analizi Sonuçları	51
7.6. Korelasyon Analizi Sonuçları	53
7.7.1. Regresyon Analizi: Güveni Etkileyen Faktörler	55
7.7.2. Regresyon Analizi: Satış Performansını Etkileyen Faktörler	56
7.7.3. Regresyon Analizi: Liman İşletmesi Lojistik Performansını Etkileyen Faktörler	58
7.7.4. Regresyon Analizi: Yeniden Satın Alma Niyetini Etkileyen Faktörler	60

1. GİRİŞ

Limanlar yüzyıllar boyunca ekonomik büyümeyi, yeniliği, dünya çapında değişimleri yansıtan olağan üstü insan yapılarıdır. Yüzde 70,8 sularla kaplı olan dünyamızda limanlar bağımsız ulusların mali zenginliğini ve siyasi üstünlüğünü yansıtmaktadır. Dünyadaki ticari malın %80'den fazlası deniz yoluyla taşınmaktadır. Deniz aşırı 50000'den fazla gemi sayısı 9000'in üzerinde bulunan iç su yolu limanlarına, terminallere ve açık deniz limanlarına yük taşımacılığı yapmaktadır. Limanlar küresel olarak gayri safi yurtiçi hasılanın %30'unu üretmektedir. Bu sebeplerden dolayı limanlar küresel ekonominin direği haline gelmiştir (Burns, 2015).

Limanlar, mal ve hizmetlerin bir taşımacılık aracından diğerine aktarılacak amacıyla gemiden gemiye ya da gemiden başka bir taşıma sistemine yük aktarımının yapıldığı yerlerdir. Limanlar; karayolu, demiryolu ve denizyolu arasında bir ara birim görevi üstlenerek kara taşımacılığı ile deniz taşımacılığı arasında bağlantı sağlarlar (Carbone ve Martino, 2003).

Limanlar uluslararası lojistik sisteminde tüm ulaşım sistemlerini birbirine bağlar. Bu da limanları, ham maddeleri üretim merkezlerine, tamamlanmış ürünleri dağıtım merkezlerine ulaştıran endüstriyel tesisler haline dönüştürmüştür. Ayrıca limanlar katma değer yaratan lojistik tesislerdir (Salama ve Tawfik, 2012).

Karayolu, demiryolu ve denizyolu arasında ara birim görevi üstlenen limanların gelişmişliği, etkinliği ve verimliliği; bulunduğu konuma, alt yapının ve üst yapının gelişmişliğine, bulunduğu bölgedeki ulaştırma sistemleriyle olan bağlantısına ve paydaşları, müşterileri ve çevresi ile olan ilişkilerine bağlıdır.

Liman işletmelerinin lojistik performansını arttırabilmesi için paydaşlarına, müşterilerine ve çevreye karşı sorumluluklarını yerine getirmesi gerekmektedir. Sorumluluk, işletme yönetiminin şirket adına yaptığı tüm faaliyetlerinin mevzuata, esas sözleşmeye ve şirket içi düzenlemelere uygunluğunu ve bunun denetlenmesini ifade eder (Yıldız, 2014).

Liman işletmeleri, sorumluluklarını yerine getirmenin yanı sıra hesap verebilir de olmalıdırlar. Hesap verebilirlik, işletmelerde yönetim kurulu üyelerinin esas itibariyle şirket tüzel kişiliğine ve dolayısıyla pay sahiplerine karşı olan hesap verme zorunluluğudur. Sorumluluk, işletme yönetiminin şirket adına yaptığı tüm

faaliyetlerinin mevzuata, esas sözleşmeye ve şirket içi düzenlemelere uygunluğunu ve bunun denetlenmesini ifade eder (Yıldız, 2014).

Küreselleşen dünyada limanların ekonomik, siyasi ve doğal kaynaklara göre stratejik pozisyonları ile kar amaçlı ticari faaliyetleri onlara tedarik zinciri yönetimi ve lojistik ağlarda önemli rol üstlendirmiştir (Burns, 2015). Limanların üstlenmiş oldukları bu önemli rolün gereği olarak liman performansını arttırmak için kurumsal ağ yönetimini iyi planlaması gerekmektedir.

Bu çalışma ile kurumsal yönetim ilkeleri olarak belirlenmiş olan ekonomik ve etik hesap verebilirlik, çevresel hesap verebilirlik, yasal hesap verebilirlik, adaletlilik, sözleşme hesap verebilirliği, şeffaflık değişkenleri ile tedarik zinciri ağ yönetimi ilkeleri olarak belirlenmiş olan ağ yönetimi, uzun süreli ilişkiye odaklanma, bilgi teknolojisi, kurumlar arası iletişim gibi değişkenlerin liman lojistik performansını nasıl etkilediği ölçülmeye çalışılmıştır.

2.DENİZ YOLU EŞYA TAŞIMACILIĞI

Dünyanın coğrafi yapısı gereği ticaretinde etkin ulaşım ortamı denizdir. Deniz taşımacılığı; özellikle sanayi hammaddesini oluşturan çok büyük miktarlardaki yüklerin bir defada taşınmasına imkân sağlaması, sınır aşımı olmaması, güvenilir olması, mal zayıtının en alt düzeyde olması, hava yoluna göre 14, karayoluna göre 7, demiryoluna göre 3,5 kat daha ucuz olmasından dolayı dünyada en çok tercih edilen ulaştırma sistemidir (Ece, 2006). Dünya ticaretinde ithal ve ihraç yüklerinin %90'dan fazlası deniz yoluyla taşınmaktadır (Ece, 2006).

Deniz yolu eşya taşımacılığını ülkemiz açısından değerlendirdiğimizde kabotaj ve açık deniz taşımacılığı olarak iki ana sınıfa ayırabiliriz. Kabotaj taşımacılığı bir ülkenin kendi limanları arasında kendi karasularını kullanarak yapmış olduğu taşımacılık, açık deniz taşımacılığı ise tüm dünya denizlerini kapsayan bölgede yapılan taşımacılık olarak tanımlayabiliriz.

Kabotaj taşımacılığı ve açık deniz taşımacılığını hizmet türüne göre ve yük türüne göre sınıflayabiliriz. Hizmet türüne göre layner ve tramp taşımacılık olarak ikiye ayrılır. Yük türüne göre ise kuru yük ve sıvı yük taşımacılık olarak ayrılmaktadır.

2.1. Layner Taşımacılık

Layner taşımacılığı, düzenli ve sürekli bir deniz taşımacılığı şeklidir. Bu hizmet türünde zamanlama esastır. Gemiler seferlerini ve hizmetlerini belirli bir tarifeye göre yapmaktadırlar. Layner taşımacılığında zamanlama esas olduğu için gemiler tam dolu olmasa da daha önceden hazırlanan sefer planına göre belirlenmiş zamanda limandan ayrılmak zorundadırlar. Gemilerin limandan tam dolu ayrılmaması yük başına düşen birim maliyeti yükseltmektedir. Dolayısıyla layner taşımacılığında birim maliyetler tramp taşımacılığına göre daha yüksektir.

Layner gemilerinin liman süresini kısaltmak için bu gemilerle yapılan taşımacılıkta yük birleştirilmesine gidilmiştir. Yük birleştirme ilk olarak çuval, palet, varillerle yapılmıştır. Gittikçe gelişen elleçleme sistemleri ile yükler konteyner, yakıt tankları, tekerlekli araç taşıyıcıları gibi daha büyük yük birimlerine dönüştürülmüştür.

2.2. Tramp Taşımacılığı

Tramp taşımaları çoklukla iki liman arasında yapılır. Hizmet, homojen yüklerin belli bir tarifeyle bağlı olmaksızın taşınmasıyla yapılmaktadır. Bu sebeple, bu taşıma şeklinde armatörler hizmeti yükün olduğu yörelere kaydırma eğilimindedirler. Tramp taşımacılığında genelde gemiler tam dolu olarak limandan ayrılmaktadır. Bu durum yük başına düşen birim maliyeti düşürmektedir. Tramp taşımacılığında genelde kömür, hububat, çimento gibi dökme yüklerin taşındığı gözlenmektedir.

2.3. Kuru Yük Taşımacılığı

Kuru yük taşımacılığı kömür, hububat, demir cevheri gibi dökme yükleri kapsadığı gibi çuval, palet, konteynır gibi birimleştirilmiş yükleri de kapsamaktadır. Birimleştirilmemiş kuru yükleri taşıyan gemilere kuru yük gemileri olarak tanımlayabiliriz. Birimleştirilmiş yük taşıyan konteynır gemileri gibi gemiler kuru yükleri taşıdığı gibi sıvı yükleri de taşıyabilmektedir.

Kuru yük taşımacılığı dünya ticaretinde önemli bir yere sahiptir. Özellikle üretimde kullanılan hammadde ve hububat gibi temel ürünlerin taşınması önemini arttırmaktadır. Hammadde ve hububat gibi ürünlerin mevsimlere ve ürün kaynağına göre taşınmasında yıl içinde değişkenlik göstermektedir. Buda dökme yük taşıyıcılarını tramp taşımacılığına yönlendirmektedir.

Dökme yük taşımacılığının temelini beş önemli yük tipi oluşturur. Bunlar; demir cevheri, kömür, hububat, boksit ve alümina ile fosfattır. Demir cevheri ve kömür, modern dünyada kullanılan en önemli metal olan çelik imalinde kullanılan maddelerdir. Ayrıca kömür bir enerji hammaddesi olarak da kullanılmaktadır. Tahıl ürünleri, dünyadaki beslenme ihtiyacının karşılanmasında hem doğrudan gıda maddesi olarak hem de dolaylı olarak hayvan besi maddesi olarak kullanılmaktadır. Modern dünyada ikinci önemli metal olan alüminyum ham maddeler de dökme kuru yük taşımacılığında önemli bir yer tutar. Son olarak yapay gübre imalatının temel maddesi olan fosfat kayalarının taşınması da günden güne artarak kuru dökme yük taşımacılığında önemini arttırmıştır.

2.4. Sıvı Y¼k Taşımacılığı

Sıvı y¼k taşımacılığı da ham petrol, petrol r¼nleri, sıvılaştırılmış gaz ve sıvı kimyasal y¼kler gibi akışkan özelliğe sahip y¼klerin taşınması yapılmaktadır. Bu taşımacılık t¼r¼nde hizmet veren gemiler taşıyacağı y¼k¼n t¼r¼ne göre inşa edilirler. Bu gemilerin d¼zenli ve s¼rekli belirli limanlar arasında sefer yapanları olduğu gibi d¼zensiz olarak tramp taşımacılığı gibi çalışanları da vardır. Bu gemilerin uluslararası standartlara uygun y¼kleme boşaltma sistemleri vardır.

3. LİMANLAR VE LİMAN YÖNETİMİ

3.1. Liman Tanımı

Limanlar geçmişten günümüze dünya ticaretinde önemli bir yere sahip olmuşlardır. Özellikle günümüzde eşya birim maliyetlerini düşürmeye yönelik çalışmalarda nakliye masraflarının büyük bir paya sahip olması ve deniz yolu ile yapılan taşımaların diğer taşıma türlerine göre çok daha ucuz olması limanların önemi arttırmaktadır. Limanın literatürde yer alan farklı tanımları aşağıda verilmiştir.

Deniz taşımacılığı su ortamında sürdürülür. Bu taşımacılığın başlangıç ya da bitiş noktasını liman biçimler. Dolayısıyla liman; geniş anlamda, deniz taşımacılığının başlangıç ya da bitiş noktası olarak tanımlanabilir veya taşıma hizmeti sırasında bir taşıma sisteminin şekil değiştirdiği ulaştırma altyapısı olarak da ifade edilebilir (Akten, 1992).

Genel tanım ile limanlar; rıhtım veya su alanlarına demirleyebilme olanaklarını kapsayan, teknelerin bağlanıp kaldırılması veya demirleyebilmesi, hizmet görmesi ve yükün karada/denizde teslimine kadar korunması için tesisleri ve olanakları bulunan, tekneden kıyıya, tekneden tekneye, kıyıdan tekneye yük ve insan naklinin gerçekleştirildiği sınırlandırılmış kara ve deniz alanlarıdır (Yercan, 1996).

Limanlar rıhtım veya iskelelerine gemilerin, deniz taşıma araçlarının yanaşıp bağlanabileceği veya su alanlarına demirleyebileceği olanakları kapsayan, tekneden kıyıya, tekneden tekneye, kıyıdan tekneye, yük veya insan nakli, teknelerin bağlanıp kaldırılması ya da demirlemesi, eşyanın karada ve denizde teslimine kadar muhafazası için tesisleri ve olanakları bulunan sınırlandırılmış kara ve deniz alanlarıdır (Altınçubuk, 2000).

Limanlar, mal ve hizmetlerin bir taşımacılık modundan diğerine aktarılacak amacıyla gemiden gemiye ya da gemiden başka bir taşıma sistemine yük aktarımının yapıldığı yerlerdir. Limanlar; karayolu, demiryolu ve denizyolu arasında bir ara birim görevi üstlenerek kara taşımacılığı ile deniz taşımacılığı arasında bağlantı sağlarlar (Carbone ve Martino, 2003).

Talley'e (2009) göre liman ekonomik bir birimdir ve üretici bir firmanın ürün üretimine karşı transfer hizmeti sağlar. Bu transfer hizmetinin miktarı sık-sık limanın işlem hacmi (konteyner sayısı ya da yükün tonu, liman üzerinden hareket eden

yolcular vb.) olarak adlandırılır. Limanlar, gemilere veya gemilerden yük ve yolcu transferinde işgücü, hareketli sermaye (kreyner) ve altyapı (iskele) gibi kaynakları kullanmaktadırlar. Teknik bakımdan verimlilik arayışındaki liman çokluk belirli düzeyde kaynak istihdamıyla iş hacmini maksimize etmenin yollarını araştırır (Talley, 2009). Tüm bu tanımlamalar ışığında limanların başlıca işlevleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Esmer, 2009):

İrtibat: Yük sahipleri, yetkili makamlar, aracılar ve tüm liman kullanıcıları arasında haberleşme ortamı sağlamak,

Sığınma: Fırtınalarda ve olumsuz deniz koşullarında geminin limana sığınması, geminin demirlenmesi ve palamar hizmetleri sağlamak,

Seyir Yardımı: Gemilerin limana emniyetli bir biçimde ulaşabilmesi için pilotaj ve yanaştırma için römorkaj gibi faaliyetleri organize etmek,

İkmal: Gemi ihtiyaç malzemelerini, yedek parçalarını, gemi yakıtını, temiz suyu ve gemi adamlarını tedarik etmek,

Güvenlik: Hırsızlık ve korsanlık olaylarına karşı can ve mal güvenliği sağlamak,

Yükleme-Boşaltma, Aktarma: Limanlarda, gemiden gemiye, gemiden karaya ve karadan gemiye yükleme boşaltma ve yük transfer faaliyetlerini yürütmek, gemiden gemiye ve modlar arası aktarmayı gerçekleştirmek

Depolama, Dağıtım ve Toplama: Yük tipine uygun kapalı-açık depolama alanına ve hacmine sahip yapılar bulundurmak, her tipteki farklı yükü yükleme ve boşaltma yapacak vinçlere, yükün vinç, depo ve kamyon arasındaki transferini sağlayacak ara taşıyıcı ekipmanlara sahip olmak,

Ulusal Denetimler: Yükün gümrük işlemlerinin yapılması ve kamu sağlığını güven altına almak,

İnsan Kaynakları: Liman içi işgücü organizasyonunu sağlamak, gemiler için gemi adamı temin etmek, gemi adamları sertifika ve vinç operatörleri programları organize etmek, uluslararası liman yöneticiliği seminer ve konferans programları yürütmek,

Sosyal-Kültürel Etkinlikler: Denizcilik fuarları, kültürel etkinlikler ve eğlenceler düzenlemek,

Çevre Koruma: Gemilerden atık almak, arıtma tesisi bulundurmak.

Yukarıda açıklanan fonksiyonlardan da anlaşılacağı gibi limanlar, bu fonksiyonları en etkin düzeyde yerine getirecek şekilde tasarlanıp işletilmelidir (Esmer, 2009).

3.2. Limanların Sınıflandırması

Limanların sınıflandırılması çeşitli şekillerde yapılır (Altınçubuk, 2000).

a. *Buldukları yere göre limanlar:* Deniz kenarındaki limanlar, nehir limanları, fiyort limanları, göl ve kanal limanları olarak sınıflandırılabilir.

b. *Med ve cezir limanlar:* Med limanları, dok limanları, açık limanlar olarak sınıflandırılabilir.

c. *Faaliyet alanlarına göre limanlar:* Dünya trafiğine cevap veren limanlar, milli trafiğe cevap veren limanlar, bölgesel trafiğe cevap veren limanlar, mahalli trafiğe cevap veren limanlar olarak sınıflandırılabilir.

d. *Trafik tiplerine göre limanlar:* Genel amaçlı limanlar, hat limanları, genel yük limanları(Ro-Ro limanları, konteyner limanları, arabalı vapur hizmetleri), dökme yük limanları(akaryakıt ve gaz, kimyasal madde, kuru yük hizmetleri), kıyı trafiği limanları, yük-yolcu limanları, ülke iç limanları.

e. *Sahiplerine göre limanlar:* Kamu limanları(milli hükümet, bölge hükümeti, mahalli hükümet kontrolünde olanlar), kamu özel karışık, özel limanlar (endüstriye ait, ticari firmalara ait, demiryolcu-nakliyecilere ait olanlar)

f. *Yük akımı ve günlük formalitelerine göre:* Dış ticaret (ithal-ihraç) limanları, transit limanlar, bölgesel ve mahalli limanlar, liman içinde serbest liman veya bölgeler, gümrük limanları olarak sınıflandırılabilir.

g. *İdare tarzlarına göre limanlar:* Özerk limanlar, kamu otoritelerince kontrol edilen limanlar, özel endüstri kuruluşları tarafından kontrol edilen limanlar, hem kamu hem de özel endüstri kuruluşları tarafından kontrol edilen limanlar olarak sınıflandırılabilir (Altınçubuk, 2000).

3.3. Limanların Gelişimi

Limanların gelişimi ilk yerleşik insanların ürünlere olan talebiyle başlamış ve devam etmektedir (Nettle, 1988). Limanların üst yapı şekilleri, alt yapıları, yük elleçleme sistemleri, insan kaynağı gereksinimleri ve kültürel yapıları değişmektedir. Bu değişim Londra limanında 200 yıldır olmaktadır fakat bazı limanlar bu değişim daha kısa sürede olmuştur (Alderson vd., 2008). Limanları değiştiren, geliştiren veya yok olmasına sebep olan bazı faktörler vardır (Alderson vd., 2008).

- Ulaşım altyapısındaki değişiklikler: Büyük limanlara büyük, küçük limanlara ise küçük çapta demir yolu ağları gelmiştir. İkinci dünya savaşından sonra küçük limanlar daha çok karayolunu kullanmışlardır.
- Ticari ortaklardaki değişim: Ülkeler ve bölgeler arasındaki iş birliğinin limanlar üzerinde olumlu veya olumsuz etkisi olabilir.
- Finansal yapı ve lojistik düşünce yönünden değişim: Bazı limanlar basit depolar yaparken bazıları ise büyük endüstriyel alanlar kurarak katma değer oluşturmaktadırlar. Endüstriyel alan kuran limanlar pazarlama ve dağıtım merkezleri haline gelmektedir.
- Yaşam süresi: Limanların yaşamı çok uzun olacaktır, bazen yüzyıllarca sürecektir. Bu sebeple süreç içinde değişime adapte olmalıdır.

1950'lerden önceki yıllarda 1. kuşak limanlar; taşımacılık, teslimat ve depolama merkezleri olarak kullanılmaktaydılar.. 1950'lerden 1980'lere kadar olan süreçte 2. kuşak limanlar, yükleten ve taşıyanlara daha elverişli hizmetler sağlayan merkezler olmaya başladı. 1980'lerden şimdiye kadar 3. kuşak limanlar tüm lojistik ağı içerisinde dağıtım ve aynı zamanda bilgi platformu haline gelen merkezler olarak hareket çalışmaktadırlar (Shi ve Stefan, 2007) .

Günümüzde limanların rolü, sadece yük ve gemi hizmetleri gibi basit bir fonksiyon olmaktan çıkıp ilerleme göstermektedir. Geleneksel deniz-kara ara birimi rolünün yanı sıra limanlar etkileşim halinde bulunduğu farklı kanal üyeleri içinde katma değerli lojistik yaratan birim konumundadırlar. Taşımacılık ve hizmet merkezleri olarak hareket etmenin yanında, 3. kuşak limanlar uluslararası üretim ve dağıtım ağlarının dinamik düğüm noktalarıdır (Shi ve Stefan, 2007).

Limanların gelişim aşamaları sadece yönetmelik ve karar verici otoritenin isteğine bağlı değildir. Limanların gelişimini liman geleneği ve organizasyonu, limanın ulaşılabilirliği, devlet yardımları, liman verimliliği, yükleten ve taşıtanın liman seçim tercihlerine bağlıdır (Shi ve Stefan, 2007).

Liman geleneği ve organizasyon yapısı limanların gelişiminde büyük bir öneme sahiptir. Liman gelişimi için çevresindeki değişime ve teknolojiye sürekli uyum sağlamak zorundadır. Bu değişime limanın organizasyon yapısı uygun olmalıdır. Limanın organizasyon yapılarındaki unsurlar değişime hazır değilse liman gelişim gösteremeyecek ve eski işletim sistemine devam edecektir.

Bir limanın deniz taşımacılığı piyasasındaki diğer limanlarla rekabet edebilmedeki başarısı onun sürekli olarak gelişimine bağlıdır (Meersman vd., 2009).

Limanların gelişiminde önemli olan diğer bir etkende limanların ulaşılabilirliğidir. Ulaşılabilirlik iki şekilde olmaktadır. Karadan yükün çıkış noktalarından ulaşılabilirlik ve denizden ulaşılabilirlik. Karadan ulaşılabilirlik sadece yükün limana ulaşması değil, yükün limana zamanında ve en az taşıma bedeli ödenerek güvenli bir şekilde ulaşmasını ifade etmektedir. Denizden ulaşılabilirlik ise gemilerin güvenli bir şekilde, zamanında yanaşma ve kalkmasını ifade etmektedir.

Bazı limanlar gelgit olayının etkisi altındadır. Hem ulaşılabilirliği, hem geminin devamlı yüzer halde olmasını ve hem de yanaşma yerinde su seviyesinin değişmezliğini sağlamak için limanlar dok şeklinde yapılır. Liman dokları giriş/çıkış havuzu ile gemilerin yanaşıp kalktıkları ana havuzdan oluşur. Gemi önce deniz/nehir seviyesinde dokun giriş/çıkış havuzuna girer; giriş kapağı kapatıldıktan sonra ana havuzdaki su seviyesine göre giriş havuzunun su seviyesi ayarlanır; giriş/çıkış havuzundaki su ana havuz seviyesiyle bir olunca ana havuza giriş kapağı açılarak gemi ana havuz içindeki yanaşma yerine yönelir.

Limanların inşa edilmesinde mali ve bürokratik birçok engel ortaya çıkmaktadır. Bu sebeple liman alanının belirlenmesi ve limanın etkin bir şekilde işletilmesi için limanlar kurulum ve işletim aşamalarında devlet desteğine ihtiyaç duymaktadır.

Limanların gelişimini mevcut sistemlerin verimli şekilde kullanılması da etkilemektedir. Mevcut sistemlerin etki ve verimli kullanılması ise elleçleme araçlarının, rıhtımların ve işletim sistemlerinin etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasını ifade etmektedir.

Bir bölgede aynı yük türüne hizmet veren limanlar olabilir. Yükleten veya taşıyan bu limanları tercih ederken limanın gelişmiş olmasına dikkat eder. Gelişmiş limanlarda elleçleme zamanları hızlı olurken aynı zamanda yükün güvenli şekilde elleçlenmesi sağlanmaktadır. Gemiye işleten firmalarda gemilerinin limanda az zaman geçirmesini arzu etmektedirler. Gemilerin liman sürelerinin uzaması navlun kaybı anlamına gelmektedir. Bu durum işletmeci için arzu edilen bir durum değildir. Hem taşıyan hem de taşıyan tercihini gelişmiş limanlardan yana kullanmaktadır. Bu da limanların tercih edilebilirliğini artırmak için limanları gelişime yöneltir.

3.4. Liman Yönetimi

Liman yönetiminin, devlet tarafından mı veya özel sektör tarafından mı yapılacağı konusunda tartışmalar vardır. Ancak limanlar kamu hizmetleri özelliklerini taşıdığı gibi özel sektöre ait özellikleri de taşır (De Monie, 1996). Yük elleçleme operasyonları ticari işlemlerken liman alt yapısına bir kamu malı olarak sosyal ekonomik açıdan yaklaşılmaktadır (Suykens ve Voorde, 1998). Süregelen bu tartışmalar neticesinde liman yönetimlerinde sürekli gelişmeler yaşanmakta ve dünyanın birçok limanında özel sektör katılımının farklı düzeylerde olduğu liman yönetiminde değişimler görülmektedir (Esmer ve Karataş Çetin, 2013).

Limanların idaresi ve yönetimini limanların mülkiyet yapıları çoğunlukla belirlemiştir. Her ne kadar limanların mülki yapıları özel sektöre ait olsa da su yolları ve karayolları devlet idaresinde olduğu için özel sektör ile devlet sürekli bir etkileşim içindedir. Limanların yönetimini ulusal devlet yönetimi yapabildiği gibi eyalet yönetimi, belediye yönetimi, kamu liman şirketi, devlet sahipliğindeki şirket ve özel şirketler yönetebilmektedir (Cheon, 2007).

Ulusal devlet limanlarında devlete ait birimler ülke genelindeki devlete ait limanların yönetiminden sorumludur. TCDD limanlarını buna örnek olarak verebiliriz. Eyalet limanlarında ise ABD’de görülen eyaletlerin yönettiği limanları örnek olarak verebiliriz. Devlet sahipliğindeki şirketler ve kamu liman şirketleri birbirine çok benzemekle birlikte aralarındaki temel fark, kamu liman şirketlerinin bu şirketlere özgü mevzuat tarafından yönetilmesi, devlet sahipliğindeki şirketlerin ise, devlet genelindeki şirketlere ait şirket hukuku ile yönetilmesidir. Hisselerinin çoğu özel sektöre ait limanlar ise “özel liman” kategorisinde değerlendirilmektedirler (Esmer ve Karataş Çetin, 2013).

Dünya bankası (2007) ise, liman idare ve yönetimini kamu hizmet limanı, araç liman, kiralanan liman, özel hizmet limanı olarak dört kategoriye ayırmaktadır. Kamu limanlarında limanın yönetimi devlete aittir. Yük elleçleme işlemlerini de devletin birimleri yürütmektedir. Araç limanlarında limana ait araçlar ve yapılar devlete aittir fakat tüm elleçleme işlemleri özel şirketler tarafından yürütülmektedir. Kiralanan limanlarda liman otoriteleri düzenleyici birim ve liman arazisi sahibi iken liman operasyonları özel sektör şirketleri tarafından yapılır. Özel hizmet limanında tüm yapı ve elleçleme işlemleri özel şirket tarafından gerçekleştirilmektedir.

3.5. Limanlarda Verilen Hizmetler

Tedarik zincirinin bağlantı noktası olan limanların buldukları hinterlandta hayatta kalmaları buldukları yere, ekonomilerine ve teknolojik gelişmelere uyumuna bağlıdır. Ticaretin gelişmesine bağlı olarak modern üretim teknikleri ve tüketim modellerinin artışı taşımacılık hizmetlerinde daha üst seviyelerde hizmet vermeyi gerekli kılmaktadır. Bunun sonucu olarak daha özel elleçleme, depolama ve diğer lojistik tesislerine ihtiyaç vardır. Limanlar bütünleşmiş lojistik zincirlerinin bir parçası haline gelmektedir. Avrupa ülkelerinin piyasa ekonomilerinde son yirmi yıldır gerçekleşen bu uzmanlaşma süreci ve talepteki değişimler günümüzde çok daha hızlı gerçekleşmektedir.

Liman, gemi ve yük için bir hizmet ünitesidir. Burada gemiye ve yüke değişik hizmetler verilir. Liman hizmetleri temelde gemiye verilen hizmetler, yüke verilen hizmetler, yolcuya verilen hizmetler olmak üzere 3 gruba ayrılır (Akten ve Albayrak, 1988).

Gemiye verilen hizmetler

- Kılavuzlama (kılavuzluk hizmeti)
- Römorkör, palamar botu (murinbot) ve servis motoru hizmeti
- Palamar, şamandıra hizmetleri
- Yanaşma yeri, demir yeri kirası
- Gemi ambar ve gladolarının açılıp kapatılması
- Yükleme-Boşaltma donanımlarının hazırlanması
- Malzeme, kumanya, su hizmetleri
- Gemiden çöp, balast suyu alınması

Yüke verilen hizmetler

- Yükleme-boşaltma hizmetleri
- Şifting hizmeti
- Taşıma hizmeti
- Aktarma hizmeti
- Manipülasyon, montaj ve demontaj hizmeti
- Ardiye hizmeti

Yolcuya verilen hizmetler

- Yolcuya verilen liman hizmetleri genellikle, gemiye girecek ya da gemilerden incek yolcular ve turistler içindir. Hizmet ücretlendirilmesi kişi başına yapılır. Hizmetin karşılığı ise taşıyan veya onun adına hareket eden kişilerden (gemi kaptanı veya gemi acentesi) alınır.

3.6. Marmara Bölgesi Limanları

Türkiye’de yaklaşık olarak elleçlenen konteynerin % 64’lük ve genel kargonun da % 40’lık bölümü Marmara Bölgesi’nde gerçekleşmektedir. Bölgede demiryolu bağlantısı olan liman sayısına baktığımızda Haydarpaşa, Derince, Bandırma, TDİ Tekirdağ limanları dışında demiryolu bağlantısı olan liman yoktur (DTO, 2015).

İzmit Körfezi, gerek coğrafi yapısı gereği doğal bir liman bölgesi olmasının, gerekse İstanbul sanayisinin doğu ekseninde Tuzla, Gebze, Körfez ve İzmit hattında yoğunlaşmasının bir sonucu olarak ulusal ve uluslararası deniz taşımacılığında önemli bir merkez haline gelmiştir. Mevcut altyapı ve kullanım kapasitesi itibari ile Türkiye’de liman işletme faaliyetlerinde büyük pay sahibi olan İzmit Körfezi Liman Bölgesi’nin lojistik önemini koruması ve güçlendirmesi için; limanların ihtisaslaşması ve limanlar arası organizasyonun güçlendirilmesi gerektiği görülmektedir(Kocaeli Valiliği, 2012). Ulaştırma Denizcilik Ve Haberleşme Bakanlığı Kocaeli Liman Başkanlığı verilerine göre 2015 yılı itibariyle Türkiye’de gerçekleşen toplam yükleme ve boşaltmanın %15,39’u 64.628.031 ton/yıl ile İzmit Körfezi Limanlarından yapılmıştır. Toplam kapasitesi 80.107.000 ton/yıl olan İzmit Körfezi Limanlarının tank kapasitesi 3.895.832 m³, yüklenen ve boşaltılan toplam Ro-Ro / araç sayısı ise 815.790 adettir. Bahsi geçen rakamlar, İzmit Körfezi Limanlarının Türkiye deniz taşımacılığında önemli bir yere sahip olduğunu göstermektedir.

Kocaeli il sınırları dâhilinde İzmit Körfezi Liman Bölgesini oluşturan hâlihazırda 34 tesis bulunmaktadır. Mülga Bayındırlık ve İskân Bakanlığı’nca onaylanan ancak herhangi bir yapılaşma faaliyeti olmayan firmalar olan Yenport, Dönüşüm, Far Turizm Liman Tesisleri de eklendiğinde bu sayı 37’ye ulaşmaktadır. Bu tesislere ilave olarak 2 tesisin yapım ve ruhsat süreci devam etmektedir. Ayrıca, İzmit Körfezi Liman tesislerinden 14 tanesinin ana faaliyet konusu doğrudan liman işletmeciliği olup kalan 20 tesis sanayi işletmelerinin kendi tesislerine hizmet vermesi şeklinde kullanılmaktadır. Bu 20 liman tesisi içinde 12 tanesi ise kendi

tesislerinin yanı sıra üçüncü şahıslara hizmet vermektedirler. Özellikle konteynır taşımacılığına yönelik olarak Belde, Dubai Port ve Limaş Limanlarının faaliyete geçmesi ve TCDD Derince Limanı kapasite artışı gibi yatırımların söz konusu olduğu İzmit Körfezi Limanlarında, %43 kullanım oranıyla çalışan 1.205.000 TEU/yıl olan kapasitenin bu yatırımlar neticesinde 3.585.000 TEU/yıl'a ulaşması beklenmektedir (Kocaeli Valiliği, 2012).

Genel olarak, Marmara Bölgesi'nde kıyı yapısındaki yoğunluğun en önemli sebebi, Trakya, Gebze ve Bursa sanayi bölgelerinin Marmara Denizi kıyılarındaki liman tesislerinin arka bölgesi kapsamı içinde yer almalarıdır. Bölgedeki toplam 80 adet liman tesisinin 43 adedi genel kullanıma açık olmayan özel amaçlı tesisler olup, genel kullanıma açık liman tesislerinden Kumport, Marport, Haydarpaşa, Bandırma, Gempport ve Derince liman tesisleri diğer tesislere göre oldukça büyüktür. Bahsi geçen 80 adet liman tesisi arasında hiçbir idari ve organik bağ bulunmamaktadır. Bu liman tesislerinden büyük çapta olanlar hariç genel kullanıma açık 31 adet irili ufaklı liman tesisi rekabet, liman büyüklükleri ve liman ekonomisi açısından açık riskler altındadır (Gedik, 2007).

4. DENİZ ACENTE İŞLETMECİLİĞİ

4.1. Acentenin Tanımı

Acentenin tanımı ülkelerin ticaret ile ilgili kanunlarında farklı olarak tanımlanmıştır. Her ne kadar farklı tanımlansa da işlevsel olarak aynı özelliktedirler. Acentenin tanımı İngiliz hukukuna göre 1.1.1994 tarihinde yürürlüğe giren 7.12.1993 T. ve 3053 S. Acenteler Hakkında Yönetmelik Md. 2 ile verilmiştir. Buna göre; acente, sürekli bir yetkiye dayanarak mal alım ve satımına ilişkin sözleşmelerde müvekkili hesabına aracılık eden veya bu sözleşmeleri müvekkili nam ve hesabına akdeden bağımsız kişiler olarak tanımlanmıştır.

Alman hukukuna göre bağımsız olarak, serbest meslek sahibi sıfatıyla, sürekli bir biçimde bir işletme sahibi hesabına sözleşmelerde aracılık eden veya bunları onun adına gerçekleştiren kişiye acente denmektedir. Türk ticaret kanununun 102. maddesine göre; “Acente” kavramı, “Bir sözleşmeye dayanarak, belirli bir yer veya bölge içinde sürekli olarak ticari bir işletmeyi ilgilendiren sözleşmelerde aracılık etmeyi veya bunları o tacir adına yapmayı meslek edinen kimseye ACENTE denir.”

Türk ticaret kanununun 103. maddesine göre “Sözleşmeleri yerli veya yabancı bir tacir hesabına ve kendi adına yapmaya sürekli olarak yetkili bulunanlar ile Türkiye Cumhuriyeti içinde merkez veya şubesi bulunmayan yabancı tacirler ad ve hesabına ülke içinde işlemlerde bulunanlar.” Türk ticaret kanununun 104. maddesine göre “Taşıyan, aynı zamanda ve aynı yer veya bölge içinde aynı gemiyle ilgili olarak birden fazla acente atayamaz.”

4.2. Gemi Acenteliği

Gemi Acenteleri, deniz taşıt ve araçları ile yolcu ve yük taşımalarında, gemi sahibi, kaptanı, işleticisi ve/veya kiracısı nam ve hesabına üçüncü kişi ve kuruluşlara karşı hak ve menfaatlerini tayin edilen bölge içinde koruyan ve bunun karşılığında ücret alan kişi ve kuruluşlardır (DTO, 2008).

Coğrafi konum itibariyle taşıyanın yabancı ülke limanlarına gönderdiği gemisini, gittiği limanda görev ve sorumluluğunu üstlenen, işlerini yönlendiren, hak

ve menfaatlerini koruyan kişi ve kuruluşlara “Liman Acentesi” diğer bir deyimle Gemi Acentesi dendi (VDA).

Gemi Acenteliğinin ana konusu, “ticarete bir başkası için hareket eden; etki yaratan kişi” olarak tanımlanır. Bu tanımın en önemli kısmı, ‘etki yaratan’ ifadesidir. Gemi yöneticisi ve yk sahibi acenteye, coğrafi konum itibariyle yabancı ülke limanlarına gönderdiği gemi ve yk için, kendi çıkarlarını gzeteten, talimatlarını alan, onları iyi ve karlı sonuca eriştiren, kendi varlıklarının bir uzantısı olarak bakarlar (VDA).

4.3. Gemi Acentelik Hizmetleri

Gemi acentelik hizmetleri, Türk limanlarına gelen her türlü deniz taşıt ve araçlarının yolcu, yk, taşımasıyla ilgili yükleme/boşaltma bakım/onarım için kılavuz/römorkör alması, denetleme hizmetleri, ikmal, personel değişikliği, vb. işlemlerin ilgili kuruluşlar nezdinde bu hizmetlerin yerine getirilmesidir. Bu hizmetleri yerine getirirken, Türkiye Cumhuriyeti yasalarının n gördüğü kuralların noksansız uygulanması ve bu işlerle ilgili her türlü bilginin zamanında doğru ve noksansız olarak gemi sahibi, kiracısı, işleticisi ve gemi kaptanına bildirilmesidir.

5. MODEL GELİŞTİRME

5.1. Kurumsal Yönetişim

Kurumsal yönetişim, bir anlamda yönetim faaliyetlerinin bir ekip tarafından yerine getirilmesidir. Kurumsal yönetişim, örgütün vizyon, misyon, strateji, yapı, kültür ve liderlik biçimi gibi örgütsel beyne ve bedene ait unsurların kim tarafından belirleneceği ve düzenleneceği sorularına cevap arayan bir yönetim tekniğidir (İşcan ve Naktiyok, 2005).

Günümüzde, şirketlerin sürekliliğinin bir güvencesi olarak kabul edilen kurumsal yönetişim, şirketlerin kötü yönetimlerine son vermek üzere ortaya atılmış bir anlayıştır (Atamer, 2006). Kurumsal yönetişim teorisi incelendiğinde asıl hedefin, tüm paydaşlara güven vererek yönetim ve denetim süreçlerinin saydam, görünür, tutarlı ve hesap verebilir nitelikte olmasının sağlanması olduğu görülmektedir (Kayacan 2006).

Kurumsal yönetişimin amacı güçlü büyüme ve daha kapsayıcı toplumlar oluşturmaya yönelik uzun süreli yatırımlar, finansal istikrar ve işbirliği sağlamak için doğru şeffaf ve hesap verebilir bir çevre inşa etmektir (OECD,2015). Kurumsal yönetişim şirket yöneticileri, yönetim kurulu, hissedarlar ve diğer pay sahipleri arasındaki ilişkileri içermektedir. Kurumsal yönetişim aynı zamanda şirketlerin hedeflerine ulaşması için izlemesi gerekli olan yolları belirler ve karar alma süreçlerinde performans izleme sistemlerini kullanır (OECD,2015). Kurumsal yönetişim hesap verebilirlik, şeffaflık ve adaletlilik ilkelerinin sağlanması ile şirketlerin hedeflerine ulaşmasını sağlayacaktır.

Kurumsal yönetişim ilkeleri, yatırımcıların güveninin artırılması, sermaye maliyetinin düşürülmesi ve daha istikrarlı finansman kaynaklarının sağlanmasına yardımcı olmakta ve bu yönüyle finansman olanakları ve yatırım kararlarını etkilemektedir. Özellikle kriz dönemlerinde yukarıda bahsi geçen finansman sıkıntılarının giderilmesinde, yatırımcılar tarafından bir şirkete yatırım yapmaya karar verilmesi esnasında, önemli bir ölçüt olarak katkı sağlamaktadır. Ekonomik krizler ile nakit döngüsü bozulan, önemli yatırım fırsatlarını sermaye eksikliği ile kaçırmak durumunda kalan şirketler, etkin bir kurumsal yönetişim tesis ederek,

stratejik yönetim ve finansman problemlerini çok daha kolay şekilde halledebilme imkânına erişmektedirler (Ömür, 2010).

5.1.1. Hesap Verebilirlik Kavramı

Hesap verebilirliğin Türkçe sözlükte kelime anlamı bulunmamaktadır. İngilizce sözlükte sorumluluk hesabı verme, görev ve davranışı yerine getirme, sorumluluk olarak tanımlanmıştır (OED, 1989). Uygun bağlamda kullanılan, hesap verebilirlik, herhangi bir kimseye karşı adaleti yerine getirme sözünü tutar, kontrol ve gözetim yoluyla istenilen performansı üretir, kurumsal formlar yoluyla demokrasiyi destekler, etiksel davranışı kolaylaştırır (Dubnic, 2002).

Hesap verebilirlik, bir kurumdaki görevlilerin, yetki ve sorumluluklarının kullanılmasına ilişkin olarak ilgili kişilere karşı cevap verebilir olma, bunlara yönelik eleştiri ve talepleri dikkate alarak bu yönde hareket etme ve bir başarısızlık, yetersizlik ya da hilekarlık durumunda sorumluluğu üzerine alma gerekliliğidir (UNDP, 2002).

Hesap verebilirlik, genel olarak bir kimsenin veya kurumun yaptıklarından dolayı başka bir otoriteye cevap vermesi ve açıklamada bulunması olarak tanımlanabilir. Diğer bir ifade ile kendilerine yetki verilen ve kaynak tahsis edilenlerin üzerinde anlaşmaya varılmış beklentiler ışığında, sonuçlara ulaşmak bakımından değerlendirilmeye tabi tutulmasıdır (Gül, 2008).

5.1.2. Hesap Verebilirlik Türleri

Literatürde hesap verebilirliğin birçok farklı boyutu bulunmaktadır. Çalışmada hesap verebilirliğin en sık kullanılan Ekonomik ve Etik Hesap Verebilirlik, Çevresel Hesap Verebilirlik, Yasal Hesap Verebilirlik, Adaletlilik, Sözleşme Hesap Verebilirliği, Şeffaflık türleri üzerinde durulmuştur.

5.1.2.1. Ekonomik Hesap Verebilirlik

Yönetimde şeffaflığı sağlayabilmek için etkili ve iyi işleyen hesap verme süreçlerine; hesap verme süreçlerinin etkili ve iyi işlemesi için de açık ve şeffaf mali politikalara ihtiyaç vardır. Bu nedenle sağlam bir hesap verme yükümlülüğü

şeffaflığı sağlamanın vazgeçilmez bir aracı; şeffaflık da hesap verme yükümlülüğünü yerine getirebilmenin olmazsa olmaz bir ön koşuludur (Gören, 2000).

Ekonomik şeffaflık ve hesap verme sorumluluğu günümüzde hem ulusal hem de uluslararası çalışmalarda giderek önem kazanan konuların başında gelmektedir. Ekonomik şeffaflık ve hesap verebilirlik özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki kurum ve kuruluşlara güven duyulmasında etkili bir araç olduğu kadar, ekonomik istikrarın sağlanması ve sürdürülmesi açısından da son derece önem taşımaktadır. Bunu sağlamanın en önemli koşulu ise, başta bütçe olmak üzere diğer mali araçların mali şeffaflık ve hesap verme sorumluluğu çerçevesinde kullanılmasıdır (Bakkal ve Kasımoğlu, 2015).

5.1.2.2. Etik Hesap Verebilirlik

Etik, bireysel ya da profesyonel faaliyetlerde doğru davranışla ilgili temel prensipler olarak tanımlanmaktadır. Belirli bir hedefe ulaşmak için bilinçli hareket etme olarak değerlendirilen etik, bir davranış bilimidir (Badenhorst, 1994). Etik karar verme bütün bireylerin yaşamının bir parçasıdır. Bugünün karmaşık dünyasında etik konular; belirsiz kurallar ve muhalif çıkar grupları arasındaki karmaşık bir çevrede varlığına devam etmektedir (Beu ve Ronald, 2001).

Yönetimin hedeflerinin etkinliğini değerlendirmek ve tanımlamak için yeterli prosedürler geliştirmeli ve aynı zamanda bu prosedürleri geliştirirken etiksel değerlere ve standartlara ulaşmayı garanti etmelidir. Organizasyondaki etiksel değerlerin yüksekliği yolsuzluk ve kötü yönetimi azalttığı gibi ortaklara ve dış çevreye karşı itibar da sağlamaktadır.

5.1.2.3. Çevresel Hesap Verebilirlik

Geleneksel, ekonomik ve finansal tabanlı hesap verebilirlik araştırma topluluklarının marjinal girişimlerde bulunmalarına yardımcı olmaktadır. Sosyal ve çevresel hesap verebilirlik ile ilgili araştırmalar son yıllarda büyük artış göstermektedir. Uluslararası artan para kaygıları, artan sera gazı etkisi, küresel ısınma, insan hakları, ormansızlaşma, kirlilik ve benzeri sorunlarla birlikte çevresel hesap verebilirlik araştırmaları, hesap verebilirlik ile ilgili çalışmaların merkezinde yer almaktadır (Parker, 2011).

Uluslararası denizcilik örgütü tarafından 1973 tarihinde Denizlerin Gemiler Tarafından Kirletilmesinin Önlenmesine ait Uluslararası Sözleşme (MARPOL 73/78) kabul edilmiştir. Denizlerin Gemiler Tarafından Kirletilmesinin Önlenmesine ait Uluslararası Sözleşmenin 6 eki bulunmaktadır. Ayrıca bu sözleşme, gemilerin gittikleri limanlarda “Liman Devleti” otoritesi tarafından denetlenmesine izin vermektedir. Bu sözleşmeyle aynı zamanda limanlara da çevre kirliliğini önlemek için atık alım hizmeti sorumluluğunu yüklemiştir. Bu sorumlulukları yerine getiren liman lojistik performans bakımından da sorumluluklarını yerine getirmiş sayılabilecektir. Ayrıca gemilerin atıklarını limanlara bırakabilmesi satış performansını ve yeniden satın alma niyeti gibi değişkenleri de olumlu olarak etkileyecektir.

5.1.2.4. Yasal Hesap Verebilirlik

Yasal hesap verebilirlik; yasalara, yönetmeliklere, genelgelere ve uluslararası kurallara uyulacağına dair hesap verebilirlik türüdür. Diğer yandan şu şekilde de tanımlanabilir: “...her türlü kamu kaynağının elde edilmesi ve kullanılmasında görevli ve yetkili olanlar, kaynakların etkili, ekonomik, verimli ve hukuka uygun olarak elde edilmesinden, kullanılmasından, muhasebeleştirilmesinden, raporlanmasından ve kötüye kullanılmaması için gerekli önlemlerin alınmasından sorumludur ve yetkili kılınmış mercilere hesap vermek zorundadır” (5018 sayılı kanunun 8. maddesi).

Limanların ithalat ve ihracatın gerçekleştiği noktalar olması sebebiyle verdikleri hizmetlerde kamu yararını gözetmek ve kamu otoriteleriyle birlikte çalışarak yasalara uygun şekilde hizmet verme sorumluluğu vardır. Bu nedenle liman işletmesinin kamuya karşı yasal hesap verebilir olması gerekmektedir. Bu aynı zamanda müşterilerin yasal kural ve kaidelere uyan liman işletmeleriyle çalışmak isteyeceklerinden satış performansı, limanın lojistik performansı ve yeniden satın alma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye de sahip olacaktır.

5.1.2.5. Adaletlilik

Adaletlilik, şirket yönetiminin tüm faaliyetlerinde pay ve menfaat sahiplerine eşit davranmasını ve olası çıkar çatışmalarının önüne geçilmesini ifade eder (Yıldız,

2014). Adaletlilik ya da adillik, ekonomistler tarafında verimliliğin etkin dağıtımını teşvik için bir araç olarak kullanılmaktadır. Bu da gösteriyor ki adillik adaletten çok ekonomiye ait bir değerdir (Rescher, 2002). Adaletlilik algısı tüm işletmeler için önemli bir kavramdır. Adaletlilik personel seçimi, değerlendirilmesi, işletme içi performans değerlendirmesi gibi insan kaynakları ile ilgili süreçlerde önemli rol oynamaktadır.

Adaletlilik, şirket yönetiminin bütün hak sahiplerine karşı eşit davranmasını ifade etmektedir. Bu ilke, azınlık hissedarlar ve yabancı ortaklar da dâhil olmak üzere bütün hissedar haklarının korunmasını ifade etmektedir. Bu ilkeye göre; kurumsal yönetim çerçevesi, hissedarlık haklarını korumalı ve bu hakların kullanılabilmesini kolaylaştırmalıdır. Kurumsal yönetim ile hissedarlara eşit muamele yapılması güvence altına alınmalıdır. Bütün hissedarlar haklarının ihlali halinde yeterli telafi ya da tazminat elde etme imkânına sahip olmalıdır (Pamukçu, 2011).

Liman işletmelerinde işlemsel adaletlilik, yapılan işlem ve muamelelerde adaleti gözetmek olup, liman olanaklarının müşteriler arasında adaletli bir şekilde dağıtımı ile ilgilidir. Liman işletmelerinin işlemsel adaleti gözetmesi, satış performansının, lojistik performansın ve yeniden satın alma niyetinin gelecekte artmasını sağlayacaktır.

5.1.2.6. Sözleşme Hesap Verebilirliği

Sözleşme hesap verebilirliği, sistemin gereksinimlerini karşılamaya odaklanmıştır ve sözleşmenin gerekleri gittikçe artan bir şekilde sistematik operasyonel prosedürlerle karşılanmaktadır (Gurr, 2007). Liman işletmeciliğinde bu standart operasyonel prosedürler için kamuya ve limana ait kurallar düzenlenmiştir. Ayrıca uluslararası standart taşımacılık sözleşmeleri de bu sistemi desteklemektedir. Tarafların sözleşmeye uymaması durumunda bir takım yaptırımlar söz konusu olmaktadır. İlk olarak bu yaptırımlar kamu yöneticileri tarafından üçüncü tarafları icraatlarından sorumlu tutmaya yönelik önemli bir araçtır. Yaptırımlar sözleşme hesap verebilirliği için tek yol değildir fakat icraattaki eksikliklerde cezalandırma için etkili bir yoldur. İkinci olarak sözleşmelerin içeriğinde çok sık kullanılsa da çok sayıda yaptırımlar vardır (Girth, 2012).

Sözleşmeler, güçlü tarafın hakkını gözetiyor görünse de aynı zamanda güçsüz taraf için de bir garanti niteliğindedir. Sözleşme hesap verebilirliği yüksek bir liman işletmesi, rakiplerine oranla daha çok müşteri çekme potansiyeline sahiptir. Bu da limanın gelecekte satış performansı, lojistik performansı ve yeniden satın alma niyeti üzerinde olumlu etkiye yol açacaktır.

5.1.2.7. Şeffaflık

Şeffaflık, ticari sır niteliğindeki ve henüz kamuya açıklanmamış bilgiler hariç olmak üzere, şirket ile ilgili finansal ve finansal olmayan bilgilerin, zamanında, doğru, eksiksiz, anlaşılabilir, yorumlanabilir, düşük maliyetle kolay erişilebilir bir şekilde kamuya duyurulması yaklaşımıdır. Bu ilke, faaliyet öncesini, faaliyetlerin devam ettiği süreci ve faaliyetler sonrasında kapsamaktadır (Pamukçu, 2011).

Hesap verebilirlikte önemli etkenlerden biri de işletmenin paydaşlarına karşı şeffaf politika izlemesidir. Şeffaflık, şirket ile ilgili finansal ve finansal olmayan bilgilerin zamanında, doğru, eksiksiz ve anlaşılabilir bir şekilde kamuoyuna duyurulmasıdır (Yıldız, 2014).

İşletmeler, şeffaflık ile dış çevreye sürekli bilgi sağlayarak, algılanan bilgi ihtiyacını en aza indirmesi, pazardaki en iyi alternatiflerin değerlendirilmesi bakımından müşteriye değer katmaktadır (Eggert ve Helm, 2003). Şeffaflık iş, bilgisayar ve bilgi etiğinin yanı sıra kamu idaresi ve kamu politikasının içindeki etik alanlar gibi farklı uygulamalı etik disiplinleri arasında bağlantıyı da meydana getirir (Vaccaro ve Madsen, 2009).

Küreselleşme çerçevesinde ortak pazarlarda yatırımcıların mevcut ve potansiyel yatırım kararları; ekonomik krizler, işletme skandalları gibi faktörlerden etkilenmektedir. Yatırımcıların veya aracı kurumların işletmelerin güvenilirliğini anlamak amacıyla, işletmelerin künyelerine ve buldukları ülkenin ekonomik, siyasi ve politik gelişmelerine öncelik vermeleri gerekmektedir. Yatırımcılar, işletmelerin benzerlik göstermeleri nedeniyle, işletmeleri birbirinden ayırt etmek için yatırım kararını verirken kurumsal yönetim çerçevesinde stratejilerini oluşturmaktadırlar. İşletmenin finansal tablolarının bir standart etrafında şekillenmesi ile yerli ve yabancı yatırımcılar için güvenirliliğin artması, azalan sermaye maliyeti, itibar vb. avantajlar ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle, şeffaflık ilkesine göre yatırımcıların, işletmelerin mali tablolarına ve finansal raporlarına ulaşabilmeleri

veya diğerk bir ifade ile bu bilgilerin kamuoyuna sunulması önem arz etmektedir (Ömür, 2010).

Şirketler hem pay sahiplerine hem de işletme ile ilgili diğerk kişi ve kurumlara, finansal ve finansal olmayan bilgileri sunmakla yükümlüdürler. İlgililere sunulan bilgilerin açık, kolay anlaşılabilir ve erişilebilir olmaları son derece önemlidir. Bu nedenle şirketler, yatırımcıların güvenini elde etmek ve koruyabilmek amacıyla kurumsal yönetim anlayışı şartlarını oluşturmak ve geliştirmek durumundadırlar. Şeffaflığın ve kamuyu aydınlatmanın geliştirilmesi ekonominin her kesimini ilgilendirdiğinden kurumsal yönetim anlayışında en temel noktalardır (Pamukçu, 2011).

Şeffaflık, müşteriye istediğı bilgileri sunan, zaman ve bilgi değeri yaratan bir faktör olduğundan müşteriler için son derece öneme sahiptir. Şeffaflık sayesinde hem hizmet alan müşteriler hem de firma daha etkin planlama gücüne sahip olacaktır. Bu yüzden ki, şeffaflık arttıkça liman işletmesinin satış performansı, lojistik performansı ve yeniden satın alma niyetinde iyileşmeler görülecektir.

5.2. Tedarik Zinciri Ağ Yönetişim İlkeleri

5.2.1. Ağ Yönetişimi

Firmalar arasındaki ilişkiyi araştırmaya yönelik önceki yapılan çalışmalarda odak noktası bireysel ikili ilişkiler olmuştur. Son zamanlarda yapılan çalışmalarda bilim adamları ikili ilişkilerin doğasını anlamak yerine bunlar arasındaki ağ bağlantılarını anlamının firmaların var oluşu için daha gerekli olduğunu önermişlerdir.(Wathne ve Heide, 2004)

Firmaların kendi aralarında ve müşterileri ile olan ilişkileri ağlar ile anlaşılmasına çalışılmıştır. Bunun sonucu olarak birçok araştırmacı ve uygulamacı optimizasyon amacı ile tedarik zinciri ve analizi ile ilgili birçok ağ tanımlamıştır (Nagurney, 2002)

Tedarik zinciri ağ yönetişimi iki farklı boyut içermektedir. İlk boyut üretici ile tüketici arasındaki ilişkiyi kapsamaktadır. İkinci boyut ise üretici ile tedarikçi arasındaki ilişkiyi kapsamaktadır (Wathne ve Heide, 2004). Limanlar üretici olarak, limanlardan hizmet alan gemiler ve yük sahipleri tüketici olarak, limanların hizmet üretmesi için makine ve donanım sağlayan firmalar tedarikçi olarak tanımlanabilir.

Limanlardaki iyi bir ağ yönetişimi liman işletmesinin müşterileri ile tedarikçileri arasındaki ilişki ağının iyi planlanması ile olacaktır. İyi planlanan ağ yönetişimi lojistik performansını ve satış performansını arttıracaktır. Ayrıca müşterilerle olan ilişkilerinde ağ yönetişimi sayesinde gelişecektir. Bu nedenle ağ yönetişimi yeniden satın alma niyetini arttıracaktır.

5.2.2. Uzun Süreli İlişkiye Odaklanma

Rekabet olgusunun giderek daha da belirginleştiği piyasalarda, işletmelerin varlıklarını sürdürebilmelerinin temel koşulu, değişim olgusunu zamanında çok iyi anlamaya ve buna uygun stratejiler geliştirmeye bağlıdır. Değişen müşteri yapısı, küreselleşen bir dünyada, işletmeleri çok ciddi bir şekilde yeniden yapılanmaya ve müşterilerine yönelik stratejilerini yeniden gözden geçirmeye zorunlu hale getirmiştir (Tekin ve Çiçek, 2005).

Bugün, pazarlama yeni bir değerler dizisi ile karşı karşıyadır. Bu yeni anlayış da ilişki pazarlaması olarak karşımıza çıkmaktadır. İlişki pazarlaması, endüstriler ve pazarlar arasında sınırlardaki değişime, gittikçe artan pazar bölünmelerine, kısalmakta olan ürün hayat eğrilerine, tüketici satın alma tarzındaki hızlı değişmeye, daha bilgili ve sofistike müşterileri içeren çevrenin yeni iddialarına karşılık ortaya çıkmıştır. Yakın zamana kadar pazarlama ilişkilerinin gelişiminde her zaman aktif olan taraf satıcılardı. Bu ilişkilere müşterileri de ortak etmek suretiyle yön vermek daha sağlıklı olacaktır. Satış yönelimi yerine müşteri yöneliminin benimsenmesinin alıcı-satıcı ilişkilerini geliştirmede çok daha etkili olacağı beklenir (Hacıfendioğlu, 2005).

Endüstriyel pazarlarda alıcı satıcı arasındaki ilişkilere yönelik yapılan araştırmalarda çoğunlukla ilişkinin başarısı için ilişkinin uzun süreli olması gerektiğine inanılmıştır (Koon, Low, 1996). Sürdürülebilir rekabet avantajı kaliteli hizmet, iyi ürün ve verimli dağıtım sistemleri ile oluşturulabilir. Ancak çoğu firma sürdürülebilir rekabet avantajını tedarikçileri ile olan uzun süreli ilişkileri sayesinde oluşturmaktadır (Ganesan,1994)

Ticari limanlarında satış performansı, lojistik performans ve yeniden satın alma niyeti gibi değişkenler müşterilerle olan ilişkiler geliştikçe pozitif yönde bir değişim gösterecektir. Değişimin devamlı ve sürekli olması için ilişkilerin uzun süreli olması gerekmektedir.

5.2.3. Bilgi Teknolojileri

Bilgi, tarih boyunca “güç” olarak algılanan bir kavram olmuştur. Bunun sebebi ise bilginin, yaşamın temeline yerleşmiş olmasıdır. Şimdilerde, artık değerler, verim ve yenilikle yaratılmaktadır. Bunların ikisi de bilginin işe uygulanmasıyla olur. Bilgi toplumunun başta gelen sosyal grupları, bilgi işçileri, bilgi yöneticileri ise bilgiyi verimli kullanıma tahsis etmeyi bilenler olacaktır. Çağın dünya çapında bilgi ekonomisi, bilgiye dayalı rekabetçi avantajı yakalayan ve sürdürebilen, yani bilgi birikimini ve paylaşımını sermaye hâline getiren toplumlar ve kurumlarla oluşacaktır(Güçlü ve Sotirofski, 2006).

Bilgi artan bir biçimde rekabette üstünlük sağlayan kritik öneme sahip kurumsal kaynak olarak görülmektedir. Bununla birlikte stratejik bir kaynak olarak bilginin, bilgi kaynaklarının bilinçli bir şekilde yönetilmesi kurumsal başarıyı artıran en önemli faktördür. Bu çerçevede kurumsal bilgi kaynaklarının ne olduğunun tespit edilmesi, düzenlenmesi ve en önemlisi bir sistem dahilinde yönetilmesi gerekmektedir (Özdemirci ve Aydın, 2007).

Organizasyonların doğal faaliyetleri sonucu üretilen belgeler, kurum ve kuruluşlar için önemli kurumsal bilgi kaynaklarıdır. Kendi kurumsal bilgisini denetim altına alamayan ve bunu kullanamayan organizasyonlar, oluşturdukları ya da oluşturmaya çalıştıkları bilgi yönetim sistemlerinde de başarısızlığa uğramaktadır. Oysa kurumsal bilgiyi barındıran belgeler, organizasyonlarda oluşturulacak bilgi yönetim sistemlerinin temel kaynağıdır. Kurumların bilgi yönetiminde başarılı olabilmesi, her şeyden önce kendi belgelerinin yönetilmesiyle mümkündür (Özdemirci, 2001).

Küreselleşme süreciyle birlikte günümüz toplumlarında yaşanan değişim öylesine hızlanmıştır ki etkileri, yönetim yapıları ve çalışma koşullarıyla yerel özellikler sergileyen farklı kıtalardaki birçok işletmeye bile yansımaktadır. Küreselleşme süreci ile birlikte uluslararası düzeyde yaşanan rekabet ortamının etkilerini üzerlerinde hisseden işletmeler, 90’lı yıllarda yönetim bilimi içinde yoğun olarak tartışılan ‘öğrenen organizasyon’ modeli ile tanışmış ve bu modelin temel ilkelerini birimlerinde kullanmıştır. Ancak 2000’li yıllara gelindiğinde bilgisayar ve iletişim dünyasında yaşanan gelişmeler, yönetimde öğrenen organizasyon prensiplerine ek olarak yeni önlemlerin alınmasını zorunlu kılmıştır. Artık hammadde ve sermayenin de önünde birinci öncelikli faktör konumuna geçen bilgi,

işletmeler için en önemli değer özelliği kazanmıştır. Erişilemeyen bilgileri erişilebilir kılmak, kurumsal üretken bilgileri paylaşmak ve bu bilgilerle daha verimli bir iş ortamı oluşturmak, işletmelerin öncelikle üzerinde durduğu konular arasına girmiştir. Bilgisayar ve iletişim dünyasında yaşanan gelişmelerin yanı sıra Internet'in kişisel ve kurumsal düzeyde daha fazla kabul görmesi, bilgi üretim miktarının tahminlerin çok üzerinde artmasına neden olmuştur. 90'lı yıllara oranla günümüzde kurumsal düzeyde yapılan işlemlerin büyük bir çoğunluğu ağ tabanlı ortamlarda gerçekleştirilmektedir. Ancak ağ tabanlı ortamlar çalışanların yoğun bilgi yığınları ile karşı karşıya kalmalarına neden olmuştur (Odabaş, 2005)

Davenport ve Prusak'a (1998) göre bilgi yönetimi çalışmalarının üç amacı vardır. Bu amaçlardan birincisi organizasyonun sahip olduğu dokümanlar, haritalar, dosyalar, planlar gibi bilgi kaynaklarının görünür ve erişilebilirliğini sağlamaktır. Bilgi paylaşımı konusunda yapılan her türlü çalışmaya destek vererek veya teşvik ederek bilgi yoğunluklu bir kültür ortamı oluşturmak ikinci amaçtır. Üçüncü amaç ise yalnızca sistemlerin değil aynı zamanda insanların etkileşim ve işbirliği içinde olabilecekleri ortamları hazırlamak ve bu bağlamda web iletişim ortamı oluşturarak bir bilgi paylaşım platformu kurmaktır.

Bilgi erişiminin sağlanması, bilgi yoğunluklu ve bilgi paylaşım platformlarının kurulması gibi bilgi yönetim çalışmalarında bulunmak için bilgi teknolojilerinin etkin ve verimli bir şekilde kullanılması gerekmektedir. Bilgi teknolojileri bilgi yönetimini destekleyen bilgi odaklı araç ve gereçler olarak tanımlanabilir (Milton, Shadbolt, Cottam ve Hammersley, 1999).

Kuruluş ve işletme çalışanları tarafından bilgi üretilir, önemli olan belge ve bilgiler toplanır ve biriktirilir. Bu belge ve bilgiler, ofislerde geleneksel dosyalarda tutulduğu gibi; MS Word, MS Excel, MS PowerPoint ve çeşitli ses görüntü, e-postalar gibi uygulamaların dosyalarında da tutulur. Önemli belge ve bilgi barındıran bu dosyalar çoğunlukla üretilen ofislerde, bilgi ve belgeyi üreten kişilerin belirlediği bir düzende dolaplarda ve kişisel bilgisayarların yerel dizinlerinde bulunur. Çoğu zaman kuruluş ve işletmeden ayrılan bir çalışan arkasında bir bilgi boşluğu bırakarak gider ve kurumda bilgi akışının önemli ölçüde sekteye uğramasına neden olur. Bu dosyalar kurumda var olsa bile, ayrılan kişinin bir malı gibi kalır ve başkaları tarafından aranmaz ve erişilemez. Bu bilgilerin kurumsal bilgi yönetimi süreci içine aktarımının zamanında sağlanması gerekmektedir. Kuruluş ve işletmede belge ve bilgiler tekrar kullanım için düzenlenmemişse ve kurumun bilgi yönetim sürecine

dâhil edilmemişse bu belge ve bilgi birikiminin korunması ve etkin olması mümkün değildir (Özdemirci ve Aydın, 2007).

Gelişen teknoloji ile birlikte işletmelerde bilginin paylaşılması ve depolanması bilgi teknolojileri ile gerçekleşmektedir. Günümüzde liman işletmeleri bilgi teknolojilerini oldukça yoğun olarak kullanmaktadır. Liman işletmelerinin iç operasyonel durumlarında, müşterileri ve kamu ile olan ilişkilerinde bilgi teknolojilerini sıklıkla kullandığı görülmektedir. Liman işletmelerinde bilgi teknolojilerinin kullanımı işletmenin satış performansı, lojistik performansı ve yeniden satın alma gibi değişkenleri olumlu yönde etkileyecektir.

5.2.4. Kurumlar Arası İletişim

Bütün toplumsal etkileşimler iletişim içermektedir. İletişimin olmadığı yerlerde örgütler olmayacağından, iletişim bir örgütün can damarıdır. İletişim, örgüt performansını hem doğrudan hem dolaylı olarak etkileyen bir süreçtir (Garnett, Marlowe ve Pandey, 2008:266).

Aynı amacı gerçekleştirmek üzere bir araya gelmiş olan bireyler, gruplar, topluluklar ve örgütler için iletişim hayati bir öneme sahiptir. Kurumlardaki bireyler ve gruplar arasında olması gereken uygun etkileşimi sağlayan öge ise kurumlar arası iletişimdir (Vural, 2003).

Kurumsal iletişim bilimsel yönetim, insan ilişkileri yaklaşımı, insan kaynakları yönetimi, sistem yaklaşımı ve kültürel perspektif gibi çeşitli yaklaşımlara dayanmaktadır. Bu yaklaşımlardan her biri iletişim olgusuna ilişkin farklı kavramları ve tanımları öne çıkarmışlardır (Mumby ve Stohl, 1996).

Kurumlarda oluşturulacak etkin bir iletişim kurumun stratejik planlarını yerine getirmesine önemli derecede katkı sağlayacaktır. Kurumların yapmış oldukları stratejik planlamalarda iletişimin iyi şekilde kullanılması kurumun amaçlarına ulaşmasında önemli rol oynar (Kuchi, 2006).

5.3. Güven

Güven başkalarının yürüttüğü faaliyetlerle ilgili pozitif beklentilerdir. Güvensizlik ise başkalarının yürüttüğü faaliyetlerle ilgili negatif beklentiler olarak tanımlanır (Lewicki vd. 1998). Çalışanlar ancak olumlu beklentiler içinde

olduklarında karşı tarafa güvenmektedirler ve beklentilerinin karşılanmaması riskini gönüllü olarak üstlenirler, aynı zamanda bu beklentileri yerine getirmeleri konusunda karşı tarafı zorlayamaz ve kontrol altına alamazlar (Whitener vd. 1997). Güven bir tarafın karşı taraftan kişisel olarak yarar göreceğine veya en azından istismara ya da zarara uğramayacağına yönelik olumlu beklenti içinde olma özelliği olarak tanımlanmaktadır (Perks ve Halliday,2003).

Örgütlerde güvene dayalı ilişkilerin kurulması çalışanların liderlerine ve bir bütün olarak örgütlerine güven duyması; örgütlerine duygusal açıdan bağlı, kendilerini örgütleri içerisinde tanımlayabilen, işlerinden tatmin olan ve örgütlerinden ayrılmak istemeyen çalışanlar yaratabilir. Bu olumlu sonuçların ortaya çıkabilmesi için, çalışanların liderlerine ve örgütlerine güven duymalarında etkili olan faktörlerin ve güveni ortaya çıkaran sebeplerin anlaşılması gerekir (Demircan ve Ceylan, 2003).

İmalatçı işletmenin ve ürünlerinin güvenilirliği, tedarik zincirinde iş yaptığı ortaklarının güvenilirliğine bağlıdır. Üründe ortaya çıkan bozulmalar, kalitesizlik, geç teslimat yüksek maliyet gibi diğer olumsuzluklar da diğer üyelerle yapılan alış veriş doğrudan bağlıdır. Dolayısıyla tedarikçinin tedarikçilerinin güvenilirliği de bizi doğrudan etkilemektedir. Söz konusu olumsuzlukları en aza indirmek için güven zinciri oluşturmak gerekir (Şenkayas, Öztürk ve Sezen, 2010) .

Güvenle ilgili olarak endüstriyel üretim, mikro elektronik montaj, bilgisayar endüstrisi, otomotiv sanayi, elektrik sanayi, bilgi teknolojileri, baskı ve telekomünikasyon ve benzeri birçok sanayi sektöründe çalışmalar ve ölçümler yapılmıştır. Yapılan çalışmaların çoğunluğunun teknoloji yoğunluklu olduğu görülmüştür. Pek çok makale hizmet sektörü ile ilgili çalışma içermemektedir. Günümüzde küresel örgütler, ağ örgütleri hatta yerel örgütler ortaklıklar ve yabancı işbirlikleriyle birbirine bağlıdır ve deneysel çalışmalarda bu göz ardı edilmemelidir. Farklı endüstri ve işletmeler arasında güven ile ilgili daha fazla çapraz karşılaştırmaya ihtiyaç vardır (Seppanen, Blomqvist ve Sundqvist, 2007).

Günümüzde limanlar hizmet üreten bir işletme olduğu gibi endüstriyel işletme niteliğine de sahiptir. Liman işletmelerinde güven kavramını incelediğimizde hem hizmet sektörü hem de endüstriyel sektördeki güven kavramını karşılaştırma olanağına sahip oluruz. Liman işletmesi lojistik performansını ve satış performansını arttırmak için güvenilir olmalıdır. Liman işletmesinin güvenilirliği zamanında teslimat, elleçleme işlemlerinde ürüne zarar vermeme, gemilerin zamanında yanaşma

ve kalkmasını sağlama, müşterileri arasında gemi geliş sırasına göre ayırım yapmama ve benzeri etkenlerle sağlanabilir. Liman işletmelerinin güvenilirliğinin sağlanması ve hizmet alınan limana güven duyulması yeniden satın alma değişkenini olumlu yönde etkileyecektir.

5.4. Satış Performansı

Performans, amaçlı ve planlı faaliyetler sonucunda ulaşılanı nicel ve nitel olarak belirleyen bir kavram olup, mutlak ya da görel olarak açıklanabilir. Hizmette etkinlik ve üretimde verimlilik ve tutumluluk, genel anlamda performansı tanımlamaktadır (Kubalı, 1999). Satış performansı satışlardaki etkinlik ve etkililik olarak tanımlanabilir.

Bir organizasyonun müşteri tabanındaki potansiyel müşteri sayısı, o organizasyonun etkinliğe mi yoksa etkililiğe mi odaklanacağını belirlemede büyük rol oynamaktadır. Satış etkililiği doğru müşterinin karşısına doğru miktarda zaman için en düşük maliyetle çıkmakla ilgilidir. Satış etkinliği ise bir kere o noktaya gelince satış potansiyelini en yüksek düzeye çıkarmakla ilgilidir. Satış gücünün düşük değerli ürünlerde, çok sayıda müşteriye birçok küçük satış yapması genellikle doğru bir yöntemdir (Kubalı, 1999).

İşletmeler kurumsal hedeflerini doğrudan etkileyen satış bölümlerinin performansını yükseltmek için en iyi performansı ortaya koyacak satışçıları işletmeye dahil etme, satış becerilerini geliştirecek eğitimlere bütçe ayırma, çeşitli pazarlama yöntemleri ve teknolojinin getirdiği olanakları kullanarak yeterli desteği sağlama, belirli hedefler tutturulduğunda çeşitli ödüller vermenin aralarında bulunduğu bir takım uygulamalarda bulunurlar. Amaç, satış performansını etkileyen faktörlere olanaklı olduğu ölçüde müdahale ederek satış hacmini ve karlılığı arttırmak, müşterilerle uzun dönemli iş ilişkisini korumak ve en nihayetinde pazardaki konumlarını sağlamlaştırmaktır (Tosun, 2012).

Satışları arttırmak için müşterilerin satın alma davranışını incelemek ve satın alma kararlarında etkili olan faktörlerin neler olduğunu bilmek gereklidir. Müşteriler için hangi faktörlerin önemli ve önemsiz olduğunun farkına varan işletmeler, bu bilgiyi rekabet avantajı olarak kullanabilirler (Kaynak ve AYTEKİN, 2005).

5.5. Liman Lojistik Performansı

Lojistik, üretim ve tüketim noktaları arasındaki malzeme ve bilgi akışının koordinasyonu ve planlaması ile ilgilenmekte; lojistik hizmetler, malların kabulü, depolanması, stok yönetimi, siparişlerin hazırlanması ve dağıtım faaliyetlerinden oluşmaktadır. Ekonomideki diğer sektörlerle dağıtım, depolama vb. süreçler bakımından birebir ilişkisi olan lojistik faaliyetler bütün sektörleri tamamlamakta ve birbirine bağlamaktadır. Küresel rekabet koşullarında hızlı teslimat önemli bir rekabet avantajı sunmakta; işletmeler üretim ve nihai kullanıcıya erişim için birim maliyetler ve süreleri azaltmaya çalışmaktadır. Lojistik faaliyetler sayesinde üretim ve tüketim noktaları arasında ürünlerin müşterilerine güvenli, ekonomik ve hızlı bir şekilde ulaştırılması sağlanmakta; işletmelerin farklı piyasalara girmesi ve Pazar payını artırması gibi avantajlar yakalanmaktadır. Dünya genelinde ürünlere yönelik taşıma ihtiyacının artmasıyla öne çıkan lojistik faaliyetler, işletmelerin rekabet gücünü doğrudan etkilemektedir (Bayraktutan, Tüylüoğlu ve Özbilgin, 2012).

Lojistik operasyonlarında performans ölçümlerini etkili bir şekilde yönetmek gereklidir. Küresel ekonomiler küresel operasyonlar, dış kaynaklar, tedarik zinciri ve e-ticaret ile karakterize edilir. Yeni kurumsal çevrede yöneticiler örgütsel rekabet gücünün gelişmesine katkıda bulunacak doğru kararları almak için uygun performans ölçümlerini geliştirmelidir (Gunasekaran ve Kobu, 2007).

Müşterilerin ihtiyaçlarını teslim etmedeki etkili mali tutum lojistikte değer yaratır. Lojistik servis performansı bu yüzden istenilen ürünü kabul edilebilir bir maliyette ve istenilen zamanda devamlı olarak teslim etmeyi sağlayan firmanın yetenekleri belirler (Bowersox et al., 2002).

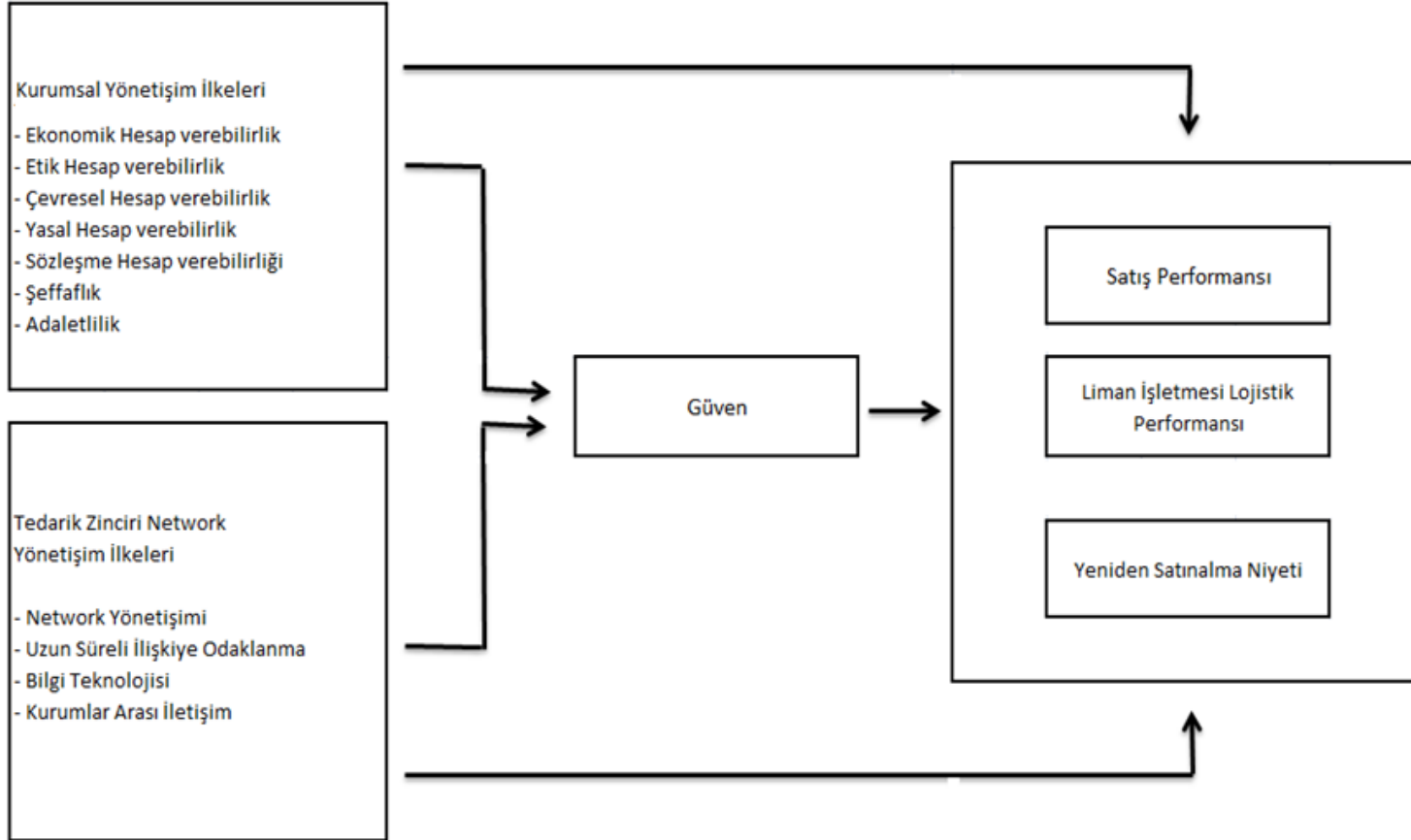
5.6. Yeniden Satın Alma Niyeti

Tekrar satın alma niyeti müşterilerin aynı işletmeyi aynı mal ve hizmeti tekrar satın alma durumunu ifade eder. Tekrar satın alma niyeti müşterilerin memnuniyetini anlatmaktadır. Müşterilerin satın almış oldukları bir mal ve hizmete veya bir işletmeye yönelik tutumlarının arkasında o mal veya hizmete ve işletmeye duydukları hizmet kalitesi yatmaktadır. Bu alanda yapılan bir çalışmada müşterilerin bir mal ve hizmetten memnun olmaları o müşterileri tekrar o mal ve hizmeti satın almaya itmektir şeklinde ifade edilmektedir. Aynı araştırmada fiyat toleransının da

arttığı açıklanmaktadır (Anderson vd., 2004). Başka bir çalışmada hizmet kalitesinin müşterilerin tekrar satın alma niyetini etkilediği ortaya konulmuştur (Macintosh ve Lockshin, 1997).

Hizmet kalitesi ile tekrar satın alma niyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik yapılan araştırmada hizmet kalitesi ile tekrar satın alma niyeti arasında bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. (Boulding vd. 1993). Liman işletmesinden hizmet alan müşteriler hizmet kalitesinden memnun kaldıklarında aynı limandan tekrar hizmet alma isteği duyacaklardır. Müşteri memnuniyetinin davranışsal niyetler üzerindeki etkisine yönelik yapılan diğer çalışmalarda da müşteri memnuniyetinin müşterilerin tekrar satın alma niyetini belirlemede çok önemli bir role sahip olduğu belirlenmiştir (Söderlund, 1998; Leverin ve Liljander, 2006)

Bir müşterinin bir mal ve hizmeti ilk olarak satın alma sonrasında yaşadığı memnuniyet durumu tekrar satın alma niyetini etkileyebilmektedir. Müşteri satın almış olduğu mal ve hizmete yönelik çok memnuniyetsiz ve kararsız kalmışsa bu durumda müşterinin o işletme ile ilgili ilişkisini sürdürme ihtimalini azaltacaktır. Eğer müşteri ilk satın alma sonucunda o mal ve hizmetten memnun kalmışsa, bu durum o müşterinin o işletme ile ilişkisini sürdürme olasılığını arttıracaktır. Örneğin liman işletmesinin müşterilerine adil davranması, iş ilişkilerinde şeffaf olması, yaptığı sözleşmelere yerine getirmesi müşteri memnuniyetini arttıracaktır. Müşteri memnuniyetinin artması yeniden satın alma isteğinin artmasına sebep olacaktır. Bununla birlikte müşteri çok memnun kalmışsa ve işletme vermiş olduğu hizmetle müşteri beklentilerinin çok üzerine çıkmışsa, bu durumda yeniden satın alma olasılığı daha fazla yükselecektir. İşletmeler çoğu zaman, memnun ve çok memnun müşterilerinin arasında, işletmeye sadakat açısından ayırım yapamamaktadır. Memnun kalan müşteriler aynı düzeyde ya da daha fazla memnuniyet sağlayan bir başka tedarikçi bulduklarında onu tercih edebilmektedirler (Kotler, 2000).



Şekil 5.1. Araştırma Modeli

6. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Bu çalışmanın amacı limanlar ve limanlardan hizmet alan firmalar arasında ilişkiyi etkileyen kurumsal yönetim, tedarik zinciri ağ yönetimi, güven gibi etkenlerin limanların satış performansına, lojistik performansına ve müşterinin yeniden satın alma isteğine etkilerini incelemektir.

Limanların etkin ve verimli bir şekilde çalışabilmesi limana gelen müşteri sıklığına ve limanın lojistik performansına bağlıdır. Limanların müşteri sıklığını sağlaması için müşterilerinin isteklerini zamanında yerine getirmesi gerekmektedir. Ayrıca günümüzdeki ihtiyaçları yerine getirirken gelecekte oluşabilecek ihtiyaçları da göz önünde bulundurarak bu ihtiyaçlara cevap verebilecek sistemi oluşturması gerekir. Mevcut sistem ve oluşturulması düşünülen sistemler müşterilerle şeffaf olarak paylaşılmalı ve limanların gelişim sağlaması için bu sistemlerin düzgün olarak çalışmalı. Yapılan bu araştırma ile kurumsal yönetim ilkeleri, tedarik zinciri ağ yönetimi ilkeleri ve güven gibi faktörlerin Marmara bölgesindeki limanların performansını nasıl etkilediği açıklanmaya çalışılmıştır.

6.1. Ana Kütle ve Örneklem

Bu çalışmada liman işletmelerinin kendilerinden hizmet alan gemi acentelerine hesap verebilirliği araştırılmıştır. Gemi acentelerinin listesi Vapur Donatanları ve Acenteleri Derneği ile Kocaeli Gemi Acenteleri Derneğinden alınmıştır. 2014 yılına ait olan bu listede, Marmara bölgesi limanlarından hizmet alan 80 adet aktif çalışan gemi acentesi belirlenmiştir. Bu acentelerden 15 tanesi transit gemilere hizmet verdiği için kapsam dışı bırakılmıştır. Araştırma 65 adet gemi acentesi üzerinde yürütülmüştür.

6.2. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket formu kullanılmıştır. Anketler, Marmara bölgesi limanlarından hizmet alan gemi acenteleri tarafından doldurulmuştur. Anketler, gemi acentesi yetkileri ile bire-bir görüşülerek

cevaplamaları sağlanmıştır. Bu şekilde muhatapların olası sorularına anında cevap verilmiş ve anketler daha doğru bir şekilde doldurulmuştur.

6.3. Anket ve Ölçek Geliştirme

Araştırmada anketteki sorulara verilen cevapları ölçmek için 5'li likert (1=Kesinlikle Katılıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılmıyorum) ölçeği kullanılmıştır. Çalışma anketinde geçmişte literatürde kullanılan sorular örnek alınarak bu sorular danışman desteği ile liman işletmeciliği sektörüne uyarlanmıştır.

Anket soruları hazırlanırken daha önce literatürde kullanılan sorulardan yararlanılarak hazırlanması anketlerin hem daha kolay hazırlanmasına hem de istenilen ölçümlerin doğru bir şekilde yapılmasına olanak tanımıştır. Anket formlarının anlaşılabilirliğini ve uygulanabilir olmasını ölçmek için ön bir çalışma yapılmıştır. Sektörden ve akademik çevreden farklı kişilerin değerlendirilmesine sunulmuştur. Böylelikle anket sorularındaki doğruluk ve anlaşılabilirliği ölçülmeye çalışılmıştır. Anlaşılmayan veya eksik ifade bulunan sorular tekrar değerlendirilmeye alınarak gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Sonuç olarak oluşturulan anket soruları aşağıdaki gibi özetlenmiştir.

Kurumsal yönetim ilkeleri ekonomik hesap verebilirlik, etik hesap verebilirlik, çevresel hesap verebilirlik, yasal hesap verebilirlik, adaletlilik, sözleşme hesap verebilirliği ve şeffaflık konularını içeren 42 soru ile ölçülmüştür.

Ekonomik ve Etik Hesap Verebilirlik: Bu değişkenlere yönelik toplamda 10 soru hazırlanmıştır. Ekonomik hesap verebilirlik ile ilgili ölçekleri tez danışmanımın yardımıyla oluşturduk. Etik davranış değişkeni Murphy et al.(1991)'den yararlanılarak hazırlanmıştır. Bu ölçeğe ilişkin sorular aşağıdaki tablodaki gibi düzenlenmiştir.

Tablo 6.1. Ekonomik ve Etik Hesap Verebilirlik Ölçeği.

Maddeler	Kısaltma
Liman işletmesi müşterilerine finansal konularda hesap verebilir.	Eeh1
Hissedarlarına finansal konularda hesap verebilir.	Eeh2
Resmi kurumlara finansal konularda hesap verebilir.	Eeh3
Kârlarını manipüle edecek muhasebe tekniklerinden uzak durur.	Eeh4
Liman hizmetinin maliyeti konusunda hesap verebilir.	Eeh5
Liman işletmesinin çalışanları etik ilkelere uygun hareket eder.	Eeh6
Yanlış bilgilendirmeden ve yanıltıcı davranışlardan kaçınır.	Eeh7
Müşterilerine bilgi verirken etik sorumluluk bilinci içinde hareket eder.	Eeh8
Müşteri tercihlerini etkileyecek şekilde bilgi saklar ya da yanıltıcı bilgi verir.	Eeh9
Tüm çalışanları etik bakımdan hesap verebilme sorumluluğuna sahiptir.	Eeh10

Çevresel Hesap Verebilirlik: Bu değişken 4 soru ile ölçülmüştür. Sorular hazırlanırken Shafer (2006)'ın ve Fukukawa, Shafer, Lee (2007)'nin geliştirmiş oldukları ölçeklerden yararlanılmıştır. Bu ölçeğe ilişkin sorular aşağıdaki tablodaki gibi düzenlenmiştir.

Tablo 6.2. Çevresel Hesap Verebilirlik Ölçeği.

Maddeler	Kısaltma
Liman işletmesi çevreyi koruyucu politikalar izlemektedir.	Ch1
Liman işletmesi çevre üzerinde oluşturduğu etkiler hakkında hesap verme sorumluluğuna sahiptir (Örnek emisyon, atık madde ve çöp ve enerji kullanımı).	Ch2
Liman işletmesi geri dönüşüm ve yeniden kullanıma özen göstermektedir.	Ch3
Hizmet aldığımız liman işletmesi çevrenin korunması konusunda sorumluluk sahibidir.	Ch4

Yasal Hesap Verebilirlik: Bu değişkenin ölçümü için 6 soru hazırlanmıştır. Bu ölçeğe ilişkin sorular aşağıdaki tablodaki gibi düzenlenmiştir.

Tablo 6.3. Yasal Hesap Verebilirlik Ölçeği.

Maddeler	Kısaltma
Liman işletmesi yasal prosedürlere uygun şekilde hareket etmektedir.	Yh1
İkili sözleşmelere uygun şekilde hareket etmektedir.	Yh2
Yöneticileri yasal kurallara uymaktadır.	Yh3
Yasalar çerçevesinde çalışanlarının sosyal haklarını ve ücretlerini vermektedir.	Yh4
Çalışanlara yönelik yaş, cinsiyet, ırk ve benzeri ayrımcılık yapılmamaktadır.	Yh5
Çalışanlar arasında ücret ve ödüllendirmede fark gözetilmemektedir.	Yh6

Adaletlilik: Bu değişkenin ölçümü için 4 soru hazırlanmıştır. Bu ölçeğe ilişkin sorular aşağıdaki tablodaki gibi düzenlenmiştir.

Tablo 6.4. Adaletlilik Ölçeği.

Maddeler	Kısaltma
Liman işletmesi tüm müşterilerine eşit mesafelidir.	Ad1
Müşterilerine adaletli fiyatlandırma yapar.	Ad2
Müşterilerine teslimatta adaletli davranır.	Ad3
Müşterilerine geliş önceliklerine uygun şekilde hizmet verir.	Ad4

Sözleşme Hesap Verebilirliği: Bu değişkene ilişkin 9 soru oluşturulmuştur ve sorular Topçuoğlu (2006) dağıtıcının yükümlülüğünden uyarlanmıştır. Bu ölçeğe ilişkin sorular aşağıdaki tablodaki gibi düzenlenmiştir.

Tablo 6.5. Sözleşme Hesap Verebilirliği Ölçeği.

Maddeler	Kısaltma
Liman işletmesi önceden belirlenmiş taşıma, depolama vb. sözleşme maddelerine sadık kalır.	Sh1
Verilen hizmetin satışına yönelik sözleşme hükümlerine sadıktır.	Sh2
Sözleşmede belirtilen talimatlara uygun hareket eder.	Sh3
Sözleşme maddelerine sadakatle bağlıdır.	Sh4
Sözleşme maddeleri ile ilgili sır saklama yükümlülüğüne sadık kalmaktadır.	Sh5
Piyasadaki durumumuz hakkında düzenli bilgi vermektedir.	Sh6
Müşterilerimizle ilgili düzenli bilgi vermektedir.	Sh7
Satış ve dağıtım faaliyetlerimizin seyri hakkında düzenli bilgi vermektedir.	Sh8
Gelecekteki muhtemel satış tahminleri hakkında düzenli bilgi vermektedir.	Sh9

Şeffaflık: Şeffaflık değişkene ilişkin 9 soru oluşturulmuştur. Bu değişkene ait sorularda Eggert ve Helm (2003)'in geliştirdikleri ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçeğe ilişkin sorular aşağıdaki tablodaki gibi düzenlenmiştir.

Tablo 6.6. Şeffaflık Ölçeği.

Maddeler	Kısaltma
Liman işletmesi faaliyetlerine ilişkin sonuçları kamuya açıklamaktadır.	Sf1
Liman işletmesi geleceğe ilişkin tahminlerini ve gerekçelerini kamuya açıklanmaktadır.	Sf2
Liman işletmesi, kamu otoriteleri tarafından denetlenmektedir.	Sf3
Liman işletmesi, paydaşlarıyla ekonomik konuları şeffaf bir şekilde paylaşmaktadır.	Sf4
Liman işletmesi organizasyonel yapısında bir değişiklik yapılırsa, bunu açıklıkla paylaşır.	Sf5
Liman işletmesi teknik yeteneklerini açık bir şekilde paylaşır.	Sf6
Liman işletmesi iş süreçlerinde şeffaflık ön plandadır.	Sf7
Liman işletmesi, kullandığı yeni teknolojilere ilişkin bilgiler vermektedir.	Sf8
Liman işletmesi, yıllık faaliyet raporları yoluyla bilgilendirme yapmaktadır.	Sf9

Tedarik zinciri ağ yönetişim ilkeleri; ağ yönetişimi, uzun süreli ilişkiye odaklanma, bilgi teknolojisi, kurumlar arası iletişim konularını içeren 15 soru ile ölçülmüştür.

Ağ Yönetişimi: Bu değişkene ilişkin 6 soru oluşturulmuştur. Bu değişkene ait sorular hazırlanırken Paulraj, Lado ve Chen'in (2007) geliştirmiş oldukları ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçeğe ilişkin sorular aşağıdaki tablodaki gibi düzenlenmiştir.

Tablo 6.7. Ağ Yönetişimi Ölçeği.

Maddeler	Kısaltma
Liman işletmesi ile iletişimi daha iyi hale getirmek için gerekli altyapıyı sağlarız.	Nty1
Liman işletmesi ile ilişkilerimiz, güçten ziyade karşılıklı bağımlılık temelinde dayalıdır.	Nty2
Liman işletmesi ile ilişkilerimizi ortak değer yaratan esnek bir yapı olarak tanımlayabiliriz.	Nty3
Liman işletmesi ile güce dayalı bir ilişki kurmayız.	Nty4
Liman işletmesi ile ortak karar alma mekanizmaları kurulmuştur.	Nty5
Liman işletmesi ile işletmemiz farklı yönetsel seviyelerde ilişkiler kurmaktadır.	Nty6

Uzun Süreli İlişkiye Odaklanma: Bu değişkenin ölçümü için 6 soru araştırmaya dahil edilmiştir. Bu değişkene ait sorular hazırlanırken Paulraj, Lado ve Chen'in (2007) geliştirmiş oldukları ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçeğe ilişkin sorular aşağıdaki tablodaki gibi düzenlenmiştir.

Tablo 6.8. Uzun Süreli İlişkiye Odaklanma Ölçeği.

Maddeler	Kısaltma
Liman işletmesiyle uzun süreli ilişkiye odaklanmaktayız.	Usi1
Liman işletmesinin kalitesini uzun vadede iyileştirmeye çalışıyoruz.	Usi2
Liman işletmesiyle uzun vadeli iş birliğine gideriz.	Usi3
Liman işletmesini işletmemizin bir uzantısı olarak görürüz.	Usi4
Liman işletmesiyle iş ve görevlerimizi adaletli bir şekilde paylaşıyoruz.	Usi5
Liman işletmesiyle ilişkilerimizi sürekli taze tutuyoruz.	Usi6

Bilgi Teknolojisi: Bu değişkenin ölçümü için 6 soru araştırmaya dahil edilmiştir. Bu değişkene ait sorular hazırlanırken Paulraj, Lado ve Chen'in (2007) geliştirmiş oldukları ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçeğe ilişkin sorular aşağıdaki tablodaki gibi düzenlenmiştir.

Tablo 6.9. Bilgi Teknolojisi Ölçeği.

Maddeler	Kısaltma
Liman işletmesi ile internet üzerinden doğrudan bağlantı vardır	Bit1
Liman işletmesi ile firmalar arası koordinasyon elektronik ortamda gerçekleştirilir	Bit2
Liman işletmesi ile yürütülen işlemlerde bilgi teknolojileri etkin bir şekilde kullanılır	Bit3
Liman işletmesi ile iletişim elektronik ortamda gerçekleştirilir	Bit4
Liman işletmesi ile faturalar ve ödemeler elektronik ortamda transfer edilir	Bit5
Liman işletmesi ile taşıma işlemlerinde izleme ve ödemeler için bilgi sistemlerini kullanırız	Bit6

Kurumlar Arası İletişim: Bu değişkenin ölçümü için 6 soru araştırmaya dahil edilmiştir. Bu değişkene ait sorular hazırlanırken Paulraj, Lado ve Chen'in (2007) geliştirmiş oldukları ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçeğe ilişkin sorular aşağıdaki tablodaki gibi düzenlenmiştir.

Tablo 6.10. Kurumlar Arası İletişim Ölçeği.

Maddeler	Kısaltma
Liman işletmesi ile lojistik ve teslimat hususlarına ilişkin hassas bilgileri paylaşıyoruz.	Kui1
Liman işletmesi ile kendilerine yardımcı olacak her türlü bilgiyi sağlarız.	Kui2
Liman işletmesi ile karşılıklı bilgi-alışverişi, resmi prosedürlere bakılmaksızın, sıkça ve tam zamanında sağlanır.	Kui3
Liman işletmesi ile kendilerini etkileyebilecek olaylar ve değişiklikler hakkında bilgilendirme yaparız.	Kui4
Liman işletmesi ile planlama ve iletişim için çoğunlukla yüz yüze görüşme yaparız.	Kui5
Liman işletmesi ile hizmet performansına ilişkin geri bildirimlerimizi paylaşıyoruz.	Kui6

Güven: Güven ölçeği, iki farklı ölçek kullanılarak oluşturulmuştur. Panayides (2005) ve Knemeyer ve Murphy (2004) tarafından geliştirilen ölçeklerden yararlanılarak toplamda 6 soru oluşturulmuştur. Bu soruların tamamı araştırmaya dahil edilmiştir. Bu ölçeğe ilişkin sorular aşağıdaki tablodaki gibi düzenlenmiştir.

Tablo 6.11. Güven Ölçeği.

Maddeler	Kısaltma
Liman işletmesi, firmamıza verdiği sözü tutar	Gv1
Bu liman işletmesi bize karşı her zaman dürüsttür	Gv2
Liman işletmesinin bize verdiği bilgiye inanırız	Gv3
Liman işletmesi, işimizde başarılı olmamız için bizimle gerçekten ilgilidir	Gv4
Önemli kararlar aldığı zaman kendisi kadar bizim çıkarımızı da göz önünde bulundurur	Gv5
Bu liman işletmesine güvenilir	Gv6

Satış Performansı: Bu değişkenin ölçümü için 5 soru hazırlanmıştır. . Bu değişkene ait sorular hazırlanırken Knemeyer ve Murphy'nin (2004) geliştirmiş oldukları ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçeğe ilişkin sorular aşağıdaki tablodaki gibi düzenlenmiştir.

Tablo 6.12. Satış Performansı Ölçeği.

Maddeler	Kısaltma
Liman işletmesi şirketimizin pazar payının artmasına katkısı yüksektir	Stp1
Liman işletmesi satışlarımızın yüksek düzeylere ulaşmasını sağlamıştır	Stp2
Liman işletmesi ana hedef kitleye ulaşmamızı ve satış yapmamızı sağlamıştır	Stp3
Liman işletmesi istenilen satış hedeflerine ulaşılması sağlamıştır	Stp4
Liman işletmesi liman işletmesi çalışanları, satış hedeflerimize ulaşmada satış elemanlarımıza yardımcı olmaktadır	Stp5

Liman Performansı: Bu değişkenin ölçümü için 8 soru literatürden yararlanılarak hazırlanmıştır. Bu ölçeğe ilişkin sorular aşağıdaki tablodaki gibi düzenlenmiştir.

Tablo 6.13. Liman Performansı Ölçeği.

Maddeler	Kısaltma
Liman işletmesi saha yönetimine önem verir	Lip1
Liman maliyetlerini düşürmeye yönelik çalışmalar yapar	Lip2
Elleçleme kararlarında akılcı ve ekonomik davranır	Lip3
Liman hizmet kalitesini sürekli artırmaya çalışır	Lip4
Kayıp ve hasar oranlarını azaltmada etkindir	Lip5
Ürün ve hizmetlerin zamanında teslimatına önem veriyoruz	Lip6
Liman hizmetlerini gerçekleştirmede her zaman titizlik göstermektedir	Lip7
Bu liman işletmesi performansından memnunum	Lip8

Yeniden Satın Alma Niyeti: Bu değişkenin ölçümü için 4 soru literatürden yararlanılarak hazırlanmıştır. Bu ölçeğe ilişkin sorular aşağıdaki tablodaki gibi düzenlenmiştir.

Tablo 6.14. Yeniden Satın Alma Niyeti Ölçeği.

Maddeler	Kısaltma
Gelecekte, bu firma gönderilerimizden daha büyük bir pay alacaktır	Ysn1
Bu firmayla işlerimizin büyüyeceğini umuyoruz	Ysn2
Bir yıl sonra bu firmayı şimdikinden daha çok kullanıyor olacağız	Ysn3
Üç yıl sonra bu firmayı şimdikinden daha çok kullanıyor olacağız	Ysn4

Böylelikle 87 soru araştırmaya dahil edilmiştir. Bu sorular neticesindeki alınan cevaplar Spss programında analize tabi tutulmuştur.

7. ANALİZLER VE BULGULAR

7.1. Demografik Özellikler

Bu bölümde, öncelikle örneklem özellikleri için demografik veriler ile ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlikleri incelenmiştir. Bu amaçla SPSS istatistik programı kullanılmıştır.

Örneklem özellikleri incelendiğinde, araştırmaya katılanların % 20 si kadın % 76'sı erkek olduğu, eğitim düzeylerinin % 62 sinin lisans ve üzerinde olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş ortalaması ise 33,4, firma yaşı ise 7,1'dir (Tablo 1).

Tablo 7.1. Demografik Bilgiler.

	Seçenek	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Bayan	10	20,0
	Erkek	38	76,0
	Cevapsız	2	4,0
	Toplam	50	100,0
Eğitim düzeyi	Lise	8	16,0
	Ön lisans	1	2,0
	Lisans	30	60,0
	Yüksek lisans	1	2,0
	Cevapsız	10	20,0
	Toplam	50	100,0
Diğer	Seçenek	Ortalama	Std. Sapma
	Yaş	33,4	9,1
	Firma yaşı	7,1	6,3

7.2. Liman İşletmelerinin Kurumsal Yönetişim Faktör Analizi

Ekonomik ve Etik Hesap Verebilirlik değişkenine ilişkin 10 soru faktör analizine dahil edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucu 4 sorunun farklı faktörlere yüklendiği ortaya çıkmıştır. Farklı faktörlere yüklenen 4 soru çıkarılarak 6 soru araştırmaya dahil edilmiştir.

Çevresel Hesap Verebilirlik değişkenine ilişkin 4 soru faktör analizine dahil edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucu farklı faktörlere yüklenen soru bulunmadığı için 4 sorunun tamamı araştırmaya dahil edilmiştir.

Yasal Hesap Verebilirlik değişkenine ilişkin 6 soru faktör analizine dahil edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucu 3 sorunun farklı faktörlere yüklendiği ortaya çıkmıştır. Farklı faktörlere yüklenen 3 soru çıkarılarak 3 soru araştırmaya dahil edilmiştir.

Adaletlilik değişkenine ilişkin 4 soru faktör analizine dahil edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucu farklı faktörlere yüklenen soru bulunmadığı için 4 sorunun tamamı araştırmaya dahil edilmiştir.

Sözleşme Hesap Verebilirliği değişkenine ilişkin 9 soru faktör analizine dahil edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucu 5 sorunun farklı faktörlere yüklendiği ortaya çıkmıştır. Farklı faktörlere yüklenen 5 soru çıkarılarak 4 soru araştırmaya dahil edilmiştir.

Şeffaflık değişkenine ilişkin 9 soru faktör analizine dahil edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucu 5 sorunun farklı faktörlere yüklendiği ortaya çıkmıştır. Farklı faktörlere yüklenen 5 soru çıkarılarak 4 soru araştırmaya dahil edilmiştir.

Sonuç olarak Liman İşletmelerinin Kurumsal Yönetişim'in 6 değişkenine ilişkin toplamda 25 soru araştırmaya dâhil edilmiştir. Verilerin faktör analizine uygunluğunu değerlendirmek amacıyla KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ve Küresellik (Barlett's Test of Sphericity) testleri yapılmıştır. KMO değerinin 0.500'ün üzerinde, Barlett testinin de ρ değerinin 0.05'ten küçük olması nedeniyle verilerin faktör analizi için uygun olduğu söylenebilir (Williams, Brown ve Onsman, 2012).

Tablo 2 incelendiğinde altı faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Faktör yüklerinin 0.50'den büyük olduğu ve açıklanan toplam varyansın % 77,17 olduğu görülmüştür. Buna göre ölçeklerin geçerliliğinin sağlandığı söylenebilir.

Tablo 7.2. Liman İşletmelerinin Kurumsal Yönetişim Faktör Analizi.

Faktör Adı	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans
Faktör 1-Ekonomik ve Etik Hesap Verebilirlik		42,58%
Eeh1	,683	
Eeh2	,735	
Eeh3	,695	
Eeh6	,654	
Eeh7	,657	
Eeh8	,737	
Faktör 2-Çevresel Hesap Verebilirlik		9,56%
Ch1	,667	
Ch2	,818	
Ch3	,751	
Ch4	,821	
Faktör 3-Yasal Hesap Verebilirlik		7,94%
Yh4	,767	
Yh5	,709	
Yh6	,647	
Faktör 4-Adeletlilik		6,69%
Ad1	,739	
Ad2	,795	
Ad3	,703	
Ad4	,670	
Faktör 5-Sözleşme Hesap Verebilirliği		5,23%
Sh6	,740	
Sh7	,731	
Sh8	,810	
Sh9	,842	
Faktör 5-Şeffaflık		5,15%
Sf6	,735	
Sf7	,582	
Sf8	,706	
Sf9	,710	
Toplam Açıklanan Varyans		77,17%
KMO Ölçümü		0,807
Barlett's Test	Approx.Chi-Square (300df, 0.000Significance)	983,23

7.3. Tedarik Zinciri Ağ Yönetişim İlkeleri Faktör Analizi

Ağ yönetişim değişkenine ilişkin 6 soru faktör analizine dahil edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucu 3 sorunun farklı faktörlere yüklendiği ortaya çıkmıştır. Farklı faktörlere yüklenen 3 soru çıkarılarak 3 soru araştırmaya dahil edilmiştir.

Uzun Süreli İlişkiye Odaklanma değişkenine ilişkin 6 soru faktör analizine dahil edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucu 3 sorunun farklı faktörlere yüklendiği ortaya çıkmıştır. Farklı faktörlere yüklenen 3 soru çıkarılarak 3 soru araştırmaya dahil edilmiştir.

Bilgi Teknolojisi değişkenine ilişkin 6 soru faktör analizine dahil edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucu 3 sorunun farklı faktörlere yüklendiği ortaya çıkmıştır. Farklı faktörlere yüklenen 2 soru çıkarılarak 4 soru araştırmaya dahil edilmiştir.

Kurumlar arası İletişim değişkenine ilişkin 6 soru faktör analizine dahil edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucu 1 sorunun farklı faktöre yüklendiği ortaya çıkmıştır. Farklı faktöre yüklenen 1 soru çıkarılarak 5 soru araştırmaya dahil edilmiştir.

Tedarik Zinciri Ağ Yönetişim İlkeleri Faktör Analizi Tablo 3’de incelendiğinde dört faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Faktör yüklerinin 0.50’den büyük olduğu ve açıklanan toplam varyansın % 71,29 olduğu görülmüştür. Buna göre ölçeklerin geçerliliğinin sağlandığı söylenebilir.

Tablo 7.3. Liman İşletmelerinin Tedarik Zinciri Ağ Yönetişim İlkeleri Faktör Analizi.

Faktör Adı	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans
Faktör 1-Uzun Süreli İlişkiye Odaklanma		41,19%
Usi1	,636	
Usi2	,849	
Usi3	,785	
Faktör 2- Ağ Yönetişimi		12,98%
Nty4	,691	
Nty5	,584	
Nty6	,831	
Faktör 3-Bilgi Teknolojisi		9,13%
Bit1	,893	
Bit2	,820	
Bit3	,842	
Bit4	,716	
Faktör 4-Kurumlararası İletişim		7,99%
Kui1	,702	
Kui2	,753	
Kui3	,845	
Kui4	,764	
Kui6	,577	
Toplam Açıklanan Varyans		71,29%
KMO Ölçümü		0,804
Barlett's Test	Approx.Chi-Square (105df, 0.000Significance)	402,347

7.4. Satış Performansı, Liman İşletmesi Lojistik Performansı, Yeniden Satın Alma Niyeti ve Güven Faktör Analizi

Satış performansı değişkenine ilişkin 5 soru faktör analizine dahil edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucu farklı faktörlere yüklenen soru bulunmadığı için 5 sorunun tamamı araştırmaya dahil edilmiştir.

Liman performansı değişkenine ilişkin 8 soru faktör analizine dahil edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucu farklı faktörlere yüklenen soru bulunmadığı için 8 sorunun tamamı araştırmaya dahil edilmiştir.

Yeniden satınalma niyeti değişkenine ilişkin 4 soru faktör analizine dahil edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucu farklı faktörlere yüklenen soru bulunmadığı için 4 sorunun tamamı araştırmaya dahil edilmiştir.

Güven değişkenine ilişkin 6 soru faktör analizine dahil edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucu farklı faktörlere yüklenen soru bulunmadığı için 6 sorunun tamamı araştırmaya dahil edilmiştir.

Tablo 4 incelendiğinde dört faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Faktör yüklerinin 0.50'den büyük olduğu ve açıklanan toplam varyansın % 75,64 olduğu görülmüştür. Buna göre ölçeklerin geçerliliğinin sağlandığı söylenebilir.

Tablo 7.4. Satış Performansı, Liman İşletmesi Lojistik Performansı, Yeniden Satın Alma Niyeti ve Güven Faktör Analizi.

Faktör Adı	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans
Faktör 1-Satış Performansı		57,24%
Stp1	,813	
Stp2	,855	
Stp3	,862	
Stp4	,829	
Stp5	,729	
Faktör 2-Liman İşletmesi Lojistik Performansı		9,15%
Lip1	,693	
Lip2	,594	
Lip3	,565	
Lip4	,679	
Lip5	,692	
Lip6	,711	
Lip7	,680	
Lip8	,699	
Faktör 3-Yeniden Satın Alma Niyeti		4,98%
Ysn1	,604	
Ysn2	,752	
Ysn3	,749	
Ysn4	,657	
Faktör 4-Güven		4,26%
Gv1	,772	
Gv2	,871	
Gv3	,748	
Gv4	,725	
Gv5	,628	
Gv6	,592	
Toplam Açıklanan Varyans		75,64%
KMO Ölçümü		0,794
Barlett's Test	Approx.Chi-Square (351df, 0.000Significance)	1477

7.5. Güvenirlik Analizi

Güvenirlik, bir ölçme aracında (testte, ankette) yer alan bütün soruların birbirleriyle tutarlılığını, ele alınan sorunu ölçmede homojenliğini ortaya koyan bir kavramdır. Güvenirlik analizi ise, ölçmede kullanılan araçların güvenirliliğini değerlendirmek amacıyla geliştirilmiş bir yöntemdir. Güvenirlik analizi hakkında araştırma yapılan konuya ait soruların birbirleriyle yakınlıklarının derecesini ortaya koymak için yapılır (Akgül ve Çevik, 2005).

Ölçekte yer alan k sorunun varyansları toplamının genel varyansa ortalamasıyla bulunan ve 0 ile 1 arasındaki değerler alan Alfa katsayısı bir ağırlıklı standart değişim ortalamasıdır. Alfa katsayısı $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değil, $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenirlilikte, $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise oldukça güvenilir, $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir (Akgül ve Çevik, 2005). Buna göre verilen Tablo 7.5.'te, ilgili değişkenler ve alfa güvenirlilik katsayıları görülmektedir.

Tablo 7.5. Güvenirlik Analizi Sonuçları.

Değişkenler	Soru Sayısı	Alfa Katsayısı
Ekonomik ve Etik Hesap Verebilirlik	6	0,828
Çevresel Hesap Verebilirlik	4	0,887
Yasal Hesap Verebilirlik	3	0,778
Adaletlilik	4	0,884
Sözleşme Hesap Verebilirliği	4	0,908
Şeffaflık	4	0,790
Uzun Süreli İlişkiye Odaklanma	3	0,838
Ağ Yönetişimi	3	0,619
Bilgi Teknolojisi	4	0,891
Kurumlar Arası İletişim	5	0,848
Satış Performansı	5	0,947
Liman İşletmesi Lojistik Performansı	8	0,935
Yeniden Satın Alma Niyeti	4	0,900
Güven	6	0,923

Bütün değişkenlere ait alfa değerlerine Akgül ve Çevik (2005) tarafından belirtilen ölçeye göre baktığımızda Yasal Hesap Verebilirlik, Sözleşme Hesap Verebilirliği ve Ağ Yönetişimi'nin oldukça güvenilir olduğu görülmektedir. Diğer tüm değişkenlerin ise yüksek derecede güvenilir olduğu ortaya çıkmıştır. Ölçek güvenilirliğinin sağlandığı görüldükten sonra, değişkenler arası korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir.

7.6. Korelasyon Analizi

Korelasyon analizinin amacı iki farklı değişken arasındaki ilişkinin yönü ve şiddeti hakkında bilgi elde etmektir (Türkbal, 1981). Pearson korelasyon katsayısı (r) harfiyle sembolize edilmekte olup, r değeri -1 ile +1 arasında değişmekte ve 1'e yaklaştıkça iki değişken arasındaki ilişkinin gücünün arttığını göstermektedir. Genellikle eğer $n > 100$ ve $r > 0.70$ ise, değişkenler arasında "güçlü ilişki" olduğu kabul edilmektedir. Eğer $0.40 < r < 0.70$ ise, "orta derecede ilişki", $0.20 < r < 0.40$

ise “zayıf bir ilişki” olduğu söylenir. $r < 0.20$ ise “ihmal edilecek ilişki” olarak nitelendirilmektedir.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda, Güven, Liman Lojistik Performansı, Satış Performansı ve Yeniden Satın Alma Niyeti değişkenlerinin diğer tüm bağımsız değişkenler ile pozitif ve $\rho < 0.01$ seviyesinde anlamlı ilişkilere sahip olduğu gözükmemektedir. Güven ve Liman Lojistik Performansı değişkenlerinin en fazla ilişkide bulunduğu değişken olan Çevresel Hesap Verebilirlik ile aralarında sırası ile ($r = 0.689$), ($r = 0.733$) düzeylerinde anlamlı ve pozitif ilişki bulunmaktadır. Satış Performansının en fazla anlamlı ve pozitif ilişkisinin ($r = 0.750$) düzeyinde Sözleşme Hesap Verebilirliği ile olduğu Tablo 7.6.’da görülmektedir. Yeniden Satın Alma Niyeti değişkeninin ise en çok ($r = 0.750$) düzeyinde Liman Lojistik Performansı ile aralarında anlamlı ve pozitif ilişki bulunmaktadır.

Tablo 7.6. Korelasyon Analizi Sonuçları.

	Ort	Ss	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1-Ekonomik ve Etik Hesap Verebilirlik	3,97	0,70	1													
2-Çevresel Hesap Verebilirlik	3,75	0,90	,521**	1												
3-Sözleşme Hesap Verebilirliği	3,50	0,93	,450**	,550**	1											
4-Yasal Hesap Verebilirlik	3,70	0,95	,501**	,480**	,443**	1										
5-Şeffaflık	3,73	0,72	,545**	,524**	,490**	,343*	1									
6-Ağ Yönetişimi	3,39	0,76	,366**	,313*	,442**	,226	,477**	1								
7-Uzun Süreli İlişkiye Odaklanma	3,84	0,74	,541**	,342*	,388**	,422**	,406**	,379**	1							
8-Bilgi Teknolojisi	3,77	0,89	,458**	,657**	,343*	,312*	,663**	,382**	,478**	1						
9-Güven	3,74	0,79	,535**	,689**	,461**	,463**	,667**	,472**	,517**	,629**	1					
10-Satış Performansı	3,48	0,95	,450**	,607**	,701**	,449**	,491**	,609**	,386**	,508**	,581**	1				
11-Liman Lojistik Performansı	3,88	0,80	,619**	,733**	,559**	,501**	,721**	,411**	,541**	,620**	,730**	,692**	1			
12-Yeniden Satın Alma Niyeti	3,49	0,92	,535**	,517**	,413**	,399**	,616**	,583**	,624**	,501**	,688**	,695**	,750**	1		
13-Adaletlilik	3,61	0,91	,564**	,518**	,670**	,542**	,436**	,470**	,457**	,319**	,580**	,551**	,552**	,441**	1	
14-Kurumlararası İletişim	3,82	0,64	,626**	,386**	,325*	,326*	,463**	,269	,609**	,468**	,452**	,229**	,518**	,401**	,361**	1

** Korelasyon $p < 0,01$ seviyesinde anlamlı (tek yönlü)

* Korelasyon $p < 0,05$ seviyesinde anlamlı (tek yönlü)

7.7. Regresyon Analizi

Regresyon analizi, çok değerli bir istatistiksel buluş olup, bilinen bulgulardan bilinmeyen gelecekteki olaylarla ilgili tahminler yapılmasına imkan verir. Basit regresyon yöntemi ile bir unsura dayanarak başka bir unsuru tahmin edebiliriz. Çoklu regresyonla da bağımlı değişken üzerinde birden fazla bağımsız değişkenin toplu etkisi araştırılır (Akgül ve Çevik, 2005). Bu çalışmada Satış Performansı, Liman İşletmesi Lojistik Performansı ve Yeniden Satın Alma Niyeti bağımlı değişkenlerine çoklu regresyon analizi uygulanmıştır.

Tamamlayıcılık katsayısı (R^2), doğrusal modelin uyum iyiliğinin en yaygın ölçüm biçimidir. Söz konusu katsayı, bağımlı değişkendeki değişimin ne kadarının bağımsız değişken tarafından açıklandığını ifade eder. Bu durum, regresyon modelinin açıklayıcı gücünün en iyi göstergesidir. Bütün gözlemler regresyon doğrusu üzerinde olursa $R^2=1$ olur. Eğer bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında hiç doğrusal ilişki yoksa $R^2=0$ olur (Akgül ve Çevik, 2005).

Standart beta katsayısı değerleri tahmin değişkenindeki bir standart sapma değişikliğinin bağımlı değişkende ne kadar değişiklik yaratacağını söyler. Negatif bir beta değeri bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasında zıt bir ilişkinin olduğunu gösterir.

Yapılan regresyon analizinde en az 0,05'lik anlamlılık düzeyi esas alınmıştır. Tablo 7.1.1. Güven Tablo 7.7.2. Satış Performansı, Tablo 7.7.3. Liman İşletmesi Lojistik Performansı ve Tablo 7.7.4. Yeniden Satın Alma Niyeti 'ne ait regresyon analizleri adım adım olarak yapılmıştır. İlk olarak Kurumsal Yönetişim İlkeleri analize tabi tutulmuştur. İkinci adım olarak Ağ yönetişim ilkeleri analize dahil edilmiştir. Son olarak Güven bağımsız değişken olarak analize dahil edilmiştir.

Tablo 7.7.1.'deki regresyon analizi incelendiğinde Model 1'de Çevresel Hesap Verebilirlik ve Şeffaflık değişkenleri güveni olumlu etkilediği gözükmektedir. Kurumsal Ağ Yönetişim İlkeleri dahil edilerek yapılan Model 2'de Kurumsal Ağ Yönetişim İlkeleri'nin analize önemli katkısının olmadığı ortaya çıkmıştır. Model 1'de olduğu gibi Çevresel Hesap Verebilirlik ve Şeffaflık değişkenlerinin güveni olumlu etkilemektedir. Model 1'de F değeri 13,500, R kare değeri ise 0,653 bulunmuştur. Model 2'de F değeri 8,572, R kare değeri ise 0,687 bulunmuştur.

Tablo 7.7.1. Regresyon Analizi: Güveni Etkileyen Faktörler

	Standart Beta Kts	t	Sig.	VIF
Model 1 Ekonomik ve Etik Hes.	-,002	-,017	,987	1,914
Çevresel Hesap Verebilirlik	,400**	3,286	,002	1,841
Sözleşme Hesap Verebilirliği	-,168	-1,284	,206	2,111
Yasal Hesap Verebilirlik	,057	,499	,620	1,611
Şeffaflık	,399**	3,415	,001	1,689
Adaletlilik	,281	2,058	,046	2,316
R Kare	0,653			
F	13,500			
Model 2 Ekonomik ve Etik Hes.	-,068	-,488	,628	2,440
Çevresel Hesap Verebilirlik	,405**	2,785	,008	2,634
Sözleşme Hesap Verebilirliği	-,191	-1,430	,161	2,215
Yasal Hesap Verebilirlik	,040	,348	,730	1,682
Şeffaflık	,332*	2,402	,021	2,377
Adaletlilik	,231	1,629	,111	2,518
Ağ Yönetişimi	,099	,888	,380	1,553
Uzun Süreli İlişkiye Odak.	,182	1,411	,166	2,081
Bilgi Teknolojisi	,028	,188	,852	2,857
Kurumlar Arası İletişim	-,002	-,014	,989	2,084
R Kare	0,687			
F	8,572			

**p<0.01 *p<0.05

Tablo 7.7.2.'deki regresyon analizi incelendiğinde ise Model 1'de Sözleşme Hesap Verebilirliği değişkeninin Satış Performansını olumlu etkilediği gözükmektedir. Kurumsal ağ yönetim ilkeleri dahil edilerek yapılan Model 2'de Sözleşme Hesap Verebilirliği ve Ağ Yönetişimi'nin Satış Performansını olumlu etkilediği ortaya çıkmıştır. Güven değişkeninin dahil edilerek yapılan Model 3'te de Sözleşme Hesap Verebilirliği ve Ağ Yönetişimi'nin olumlu etkilediği gözükmektedir. Güven değişkeninin analize önemli bir katkısı olmamıştır. Model 1'de F değeri 9,644, R kare değeri ise 0,574 bulunmuştur. Model 2'de F değeri

0,622, R kare değeri ise 9,061 bulunmuştur. Model 3’de F değeri 8,298, R kare değeri ise 0,706 bulunmuştur.

Tablo 7.7.2. Regresyon Analizi: Satış Performansını Etkileyen Faktörler

		Standart Beta Kts	t	Sig.	VIF
1.Model	Ekonomik ve Etik Hes.	,011	,079	,938	1,914
	Çevresel Hesap Verebilirlik	,250	1,854	,071	1,841
	Sözleşme Hesap Verebilirliği	,465**	3,214	,002	2,111
	Yasal Hesap Verebilirlik	,073	,581	,564	1,611
	Şeffaflık	,091	,700	,488	1,689
	Adaletlilik	,024	,159	,874	2,316
R Kare	0,574				
F	9,644				
2.Model	Ekonomik ve Etik Hes.	,091	,664	,511	2,440
	Çevresel Hesap Verebilirlik	,187	1,311	,197	2,634
	Sözleşme Hesap Verebilirliği	,437**	3,346	,002	2,215
	Yasal Hesap Verebilirlik	,106	,927	,359	1,682
	Şeffaflık	-,080	-,588	,560	2,377
	Adaletlilik	-,074	-,527	,601	2,518
	Ağ Yönetişimi	,344**	3,144	,003	1,553
	Uzun Süreli İlişkiye Odak.	,035	,279	,781	2,081
	Bilgi Teknolojisi	,190	1,280	,208	2,857
	Kurumlar Arası İletişim	-,216	-1,702	,097	2,084
R Kare	0,622				
F	9,061				
3.Model	Ekonomik ve Etik Hes.	,101	,735	,467	2,455
	Çevresel Hesap Verebilirlik	,126	,809	,423	3,158
	Sözleşme Hesap Verebilirliği	,466**	3,469	,001	2,331
	Yasal Hesap Verebilirlik	,100	,872	,389	1,687
	Şeffaflık	-,129	-,889	,380	2,728
	Adaletlilik	-,108	-,749	,458	2,689
	Ağ Yönetişimi	,329**	2,975	,005	1,584
	Uzun Süreli İlişkiye Odak.	,008	,063	,950	2,188
	Bilgi Teknolojisi	,186	1,250	,219	2,860
	Kurumlar Arası İletişim	-,216	-1,698	,098	2,084
	Güven	,149	,949	,348	3,198
R Kare	0,706				
F	8,298				

**p<0.01 *p<0.05

Tablo 7.7.3.'deki regresyon analizi incelendiğinde Model 1'de Çevresel Hesap Verebilirlik ve Şeffaflık değişkenlerinin Liman İşletmesi Lojistik Performansını olumlu etkilediği gözükmektedir. Kurumsal ağ yönetim ilkeleri dahil edilerek yapılan Model 2'de Model 1'e benzer şekilde Çevresel Hesap Verebilirlik ve Şeffaflık değişkenlerinin Liman İşletmesi Lojistik Performansını olumlu etkilediği ortaya çıkmıştır. Güven değişkeninin dahil edilerek yapılan Model 3'te Çevresel Hesap Verebilirlik ve Şeffaflık değişkenlerinin Liman İşletmesi Lojistik Performansını olumlu etkilemektedir. Güven değişkeninin analize önemli bir katkısı olmamıştır. Model 1'de F değeri 18,845, R kare değeri ise 0,724 bulunmuştur. Model 2'de F değeri 11.576, R kare değeri ise 0,748 bulunmuştur. Model 3'de F değeri 10,517, R kare değeri ise 0,753 bulunmuştur.

Tablo 7.7.3. Regresyon Analizi: Liman İşletmesi Lojistik Performansını Etkileyen Faktörler

	Standart Beta Kts	t	Sig.	VIF
1. Model				1,914
Çevresel Hesap Verebilirlik	,383**	3,530	,001	1,841
Sözleşme Hesap Verebilirliği	,034	0,300	,765	2,111
Yasal Hesap Verebilirlik	,080	0,789	,433	1,611
Şeffaflık	,386**	3,719	,001	1,689
Adaletlilik	,045	0,377	,708	2,316
R Kare	0,724			
F	18,845			
2. Model				
Ekonomik ve Etik Hes.	,051	0,409	,684	2,440
Çevresel Hesap Verebilirlik	,437**	3,352	,001	2,634
Sözleşme Hesap Verebilirliği	,013	0,110	,912	2,215
Yasal Hesap Verebilirlik	,049	0,474	,637	1,682
Şeffaflık	,403*	3,256	,002	2,377
Adaletlilik	,019	0,149	,882	2,518
Ağ Yönetişimi	-,011	-0,115	,908	1,553
Uzun Süreli İlişkiye Odak.	,192	1,657	,105	2,081
Bilgi Teknolojisi	-,084	-0,623	,536	2,857
Kurumlar Arası İletişim	,028	0,243	,809	2,084
R Kare	0,748			
F	11.576			
3. Model				
Ekonomik ve Etik Hes.	,059	,473	,638	2,455
Çevresel Hesap Verebilirlik	,387*	2,703	,010	3,158
Sözleşme Hesap Verebilirliği	,036	,297	,767	2,331
Yasal Hesap Verebilirlik	,044	,424	,673	1,687
Şeffaflık	,362**	2,722	,009	2,728
Adaletlilik	-,009	-,071	,943	2,689
Ağ Yönetişimi	-,023	-,234	,816	1,584
Uzun Süreli İlişkiye Odak.	,169	1,422	,162	2,188
Bilgi Teknolojisi	-,088	-,646	,521	2,860
Kurumlar Arası İletişim	,028	,244	,808	2,084
Güven	,123	,853	,398	3,198
R Kare	0,753			
F	10,517			

**p<0.01 *p<0.05

Tablo 7.7.4.'deki regresyon analizi incelendiğinde Model 1'de Şeffaflık değişkeninin Yeniden Satın Alma Niyetini olumlu etkilediği gözükmektedir. Kurumsal ağ yönetim ilkeleri dahil edilerek yapılan Model 2'de Çevresel Hesap Verebilirlik Şeffaflık, Ağ Yönetimi ve Uzun Süreli İlişkiye Odaklanmanın Yeniden Satın Alma Niyetini olumlu etkilediği gözükmektedir. Güven değişkeninin dahil edilerek yapılan Model 3'te Ağ Yönetimi ve Uzun Süreli İlişkiye Odaklanmanın Yeniden Satın Alma Niyeti olumlu etkilediği ortaya çıkmıştır. Güven değişkeninin analize önemli bir katkısı olmamıştır. Model 1'de F değeri 6,312, R kare değeri ise 0,468 bulunmuştur. Model 2'de F değeri 7,789, R kare değeri ise 0,666 bulunmuştur. Model 3'de F değeri 7,693, R kare değeri ise 0,690 bulunmuştur. Değişkenler arasındaki yüksek korelasyonun regresyon analizinde çoklu doğrusallık etkisi için VIF değerine bakılır. Tüm regresyon analizi tablolarında VIF değeri 5 ten küçük olması değişkenler arasındaki yüksek pozitif ilişkinin regresyon analizini etkilemediğini göstermektedir.

Tablo 7.7.4. Regresyon Analizi: Yeniden Satın Alma Niyetini Etkileyen Faktörler

		Standart Beta Kts	t	Sig.	VIF
1. Model	Ekonomik ve Etik Hes.	,174	1,129	,265	1,914
	Çevresel Hesap Verebilirlik	,166	1,102	,277	1,841
	Sözleşme Hesap Verebilirliği	-,022	-,139	,890	2,111
	Yasal Hesap Verebilirlik	,074	,524	,603	1,611
	Şeffaflık	,394**	2,723	,009	1,689
	Adaletlilik	,060	,355	,725	2,316
R Kare	0,468				
F	6,312				
2. Model	Ekonomik ve Etik Hes.	,094	,653	,517	2,440
	Çevresel Hesap Verebilirlik	,320*	2,131	,039	2,634
	Sözleşme Hesap Verebilirliği	-,123	-,892	,378	2,215
	Yasal Hesap Verebilirlik	,033	,271	,788	1,682
	Şeffaflık	,352*	2,471	,018	2,377
	Adaletlilik	-,115	-,783	,439	2,518
	Ağ Yönetişimi	,317**	2,748	,009	1,553
	Uzun Süreli İlişkiye Odak.	,475**	3,560	,001	2,081
	Bilgi Teknolojisi	-,190	-1,218	,230	2,857
	Kurumlar Arası İletişim	-,159	-1,194	,240	2,084
R Kare	0,666				
F	7,789				
3. Model	Ekonomik ve Etik Hes.	,113	,800	,429	2,455
	Çevresel Hesap Verebilirlik	,208	1,298	,202	3,158
	Sözleşme Hesap Verebilirliği	-,070	-,510	,613	2,331
	Yasal Hesap Verebilirlik	,021	,182	,856	1,687
	Şeffaflık	,261	1,749	,088	2,728
	Adaletlilik	-,179	-1,206	,235	2,689
	Ağ Yönetişimi	,289*	2,547	,015	1,584
	Uzun Süreli İlişkiye Odak.	,425**	3,181	,003	2,188
	Bilgi Teknolojisi	-,198	-1,299	,202	2,860
	Kurumlar Arası İletişim	-,159	-1,219	,230	2,084
	Güven	,276	1,707	,096	3,198
R Kare	0,690				
F	7,693				

**p<0.01 *p<0.05

8. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmada ticari limanların kurumsal yönetim, tedarik zinciri ağ yönetişimi düzeyleri ile ticari limanlara duyulan güven hizmet verdikleri gemi acentelerinin bakış açısıyla değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Kurumsal yönetim başlığı altında hesap verebilirlik türleri oluşturulmuş ve literatürde hesap verebilirlik boyutları arasında en çok kullanılan Ekonomik ve Etik Hesap Verebilirlik, Çevresel Hesap Verebilirlik, Sözleşme Hesap Verebilirliği, Yasal Hesap Verebilirlik, Adaletlilik ve Şeffaflık boyutları ele alınmıştır. Tedarik zinciri ağ yönetişimi başlığı altında ise Ağ Yönetişimi, Uzun Süreli İlişkiye Odaklanma, Bilgi Teknolojileri boyutları üzerinde durulmuştur.

Analizlerden elde edilen bulgulara bakıldığında doğrudan ve dolaylı sonuçlardan bahsetmek mümkündür. Regresyon analizi ile elde edilen bulgular modeli test etmesi nedeniyle doğrudan sonuçlar olarak adlandırılabilir. Ancak bir de bağımlı değişken olan liman lojistik performansının bağımsız değişkenlerle birebir ilişkini gösteren korelasyon analizi sonuçları da önemli göstergelerdir. Bu iki analiz sonucu aşağıda sırasıyla tartışılmıştır.

8.1. Tartışma

Yapılan korelasyon analizinde güven, satış performansı, liman işletmesi lojistik performansı ve yeniden satın alma niyeti gibi bağımlı değişkenlerin tamamının kurumsal yönetim ve tedarik zinciri ağ yönetişimi başlığı altındaki tüm bağımsız değişkenlerle pozitif yönlü anlamlı ilişki kurduğu ortaya çıkmıştır.

Liman işletmesinin ekonomik ve etik olarak hesap verebilir olması, yaptığı sözleşmelere sadık kalması, ulusal ve uluslararası kurallara uyması, paydaşlarına ve müşterilerine adil davranması işletmeye olan güveni arttıracaktır. Ayrıca liman işletmesinin müşterileri ile olan ilişkilerini uzun süreli olarak planlaması, paydaşları ve çevresindeki diğer kurum ve kuruluşlarla sürekli iletişim içinde bulunması, iletişim içinde bulunduğu kurumlar ile bilgi alış verişini iyileştirecek teknolojiler kullanması ve tüm bu süreçteki ağ yönetişimini iyi bir şekilde gerçekleştirmesi de işletmeye olan güvenin artmasına sebep olacaktır..

Liman işletmesi satış performansını sözleşme hesap verebilirliği ve ağ yönetişiminin pozitif ve olumlu etkilemesinin yanı sıra korelasyon analizine bakıldığında Ekonomik ve Etik Hesap Verebilirlik, Çevresel Hesap Verebilirlik, Yasal Hesap Verebilirlik, Şeffaflık, Adaletlilik, Uzun Süreli İlişkiye Odaklanma, Bilgi Teknolojisi, Kurumlar arası İletişim ve Güven gibi değişkenlerinde pozitif ve olumlu etkilediğini ortaya çıkarmıştır.

Bu sonuca göre müşterilerine, paydaşlarına ve kamuya karşı ekonomik olarak hesap verebilen liman işletmelerinin satış performansı artış gösterecektir. Satış performansını arttıran diğer bir etkende liman işletmesinin vermiş olduğu hizmetlerde ve kurum içi işleyişte etik değerlere uygun hareket etmesidir. Liman işletmesinin bulunduğu çevreye karşıda sorumlulukları vardır. İşletmenin çevresini temiz tutması, çevresel kirliliği önlemeye yönelik ulusal ve uluslararası kurallara bağlı kalması da satış performansını pozitif olarak etkileyecektir. Liman işletmesinin verdiği hizmetlerde şeffaf olması, yasal kurallara bağlı kalması ve müşterilerine karşı adil davranması tercih edilebilirliğini arttıracaktır. Buna bağlı olarak satışlarında da artış meydana gelecektir. Ayrıca liman işletmesinin müşterileri ile olan ilişkilerinin uzun süreli olması, ilişkilerde bilgi teknolojilerinin en iyi şekilde kullanılarak kurumlar arası bilgi alış verişi ve iletişimin güçlü tutulması, müşterilerin limana olan güveninin artması uzun dönemde satış performansını olumlu olarak etkileyecektir.

Liman lojistik performansının ekonomik ve etik hesap verebilirlik ile pozitif ve anlamlı bir ilişki içerisinde bulunduğu tespit edilmiştir. Ekonomik ve etik olarak hesap verebilir durumda olan bir liman işletmesinin lojistik performansı da yüksek olacaktır. Ayrıca bu etken, gelecekte lojistik performansın artmasına katkı da sağlayabilecektir. Çünkü etik değerlerin yüksek olduğu ve ekonomik olarak hesap verebilir bir yapıya sahip olan liman işletmesinin müşteriler tarafından tercih edilebilirliği artacaktır. Özellikle de müşteriler açısından işlem maliyeti ve işlem sürelerinde önemli iyileştirmeler sağlanacaktır.

Liman işletmelerinin lojistik performansının ilişkili olduğu diğer bir etkende sözleşme hesap verebilirliğidir. Bu çalışmada liman lojistik performansı ile sözleşme hesap verebilirliği arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu gözükmektedir. Liman işletmelerinin yapmış oldukları anlaşma ve sözleşmelere sadık kalması ve hesap verebilir olması liman lojistik performansını olumlu etkileyecektir.

Liman işletmesinin yasal hesap verebilirliği yasalara, yönetmeliklere, genelgelere ve uluslararası kurallara uygun faaliyet göstermesi ile ifade edilmektedir.

Liman işletmesinin lojistik performansı ile yasal hesap verebilirlik arasında pozitif anlamlı ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Liman işletmesi lojistik performansını arttırmak için yasal bakımdan da hesap verebilir olmalıdır.

Adaletlilik ile liman lojistik performansı arasında olumlu bir ilişki olduğu da gözükmektedir. Liman işletmesinin müşterilerine ve paydaşlarına adaletli davranması, ileride kendisinin lojistik performansını da olumlu yönde geliştirecektir. Liman işletmesinin lojistik performansının ağ yönetişimi ile pozitif ve anlamlı bir ilişkisi vardır. Ağ yönetişimini iyi şekilde gerçekleştiren liman işletmesinin lojistik performansı artış gösterecektir.

Liman işletmesinin müşterileri ile ilişkilerini planlarken uzun süreli ilişkilere odaklanması liman lojistik performansına olumlu olarak yansiyacaktır. İlişkilerin uzun süreli olması tarafların birbirlerini daha iyi tanımalarına olanak sağlayacaktır. Bu da operasyonel durumların daha etkin ve verimli şekilde işlemesine neden olacaktır. Bu sebeple liman lojistik performansı artış gösterecektir.

Kurumlar arası iletişimin artması liman lojistik performansına olumlu olarak yansiyacaktır. Kurumların gerçekleştirilecek lojistik faaliyetleri birlikte planlaması ve lojistik faaliyetlerde sürekli olarak iletişimde bulunmaları lojistik performansı arttıracaktır.

Liman işletmeleri gelişen teknoloji ile birlikte bilgi teknolojilerini operasyonel durumlarda, kurum içi ve kurumlar arası iletişimde sıklıkla kullanmaya başlamıştır. Liman işletmesinin bilgi teknolojileri etkin ve verimli kullanması, gelişen bilgi teknolojilerini sürekli takip ederek liman işletmesine adapte etmesi liman lojistik performansını arttıracaktır.

Müşterilerin liman işletmesinde aldıkları hizmetten memnun kalması yeniden satın alma niyetine olumlu olarak yansiyacaktır. Liman işletmesi verdiği hizmette ekonomik ve etik olarak hesap verebilir olması, anlaşmalara sadık kalması, yasalara ve kurallara uygun davranması, tüm müşterilerine adaletli davranması ve müşterileri ile sürekli iletişim içinde olması müşterilerinde verilen hizmeti yeniden satın alma isteği uyandıracaktır. Yapılan korelasyon analizinde bilgi teknolojilerinin de yeniden satın alma niyetini olumlu etkilediği görülmektedir.

Regresyon analizinde ilk olarak güven boyutuna bakıldığında, çevresel hesap verebilirlik ve şeffaflığın güveni olumlu bir şekilde etkilediği ortaya çıkmıştır. Fakat diğer regresyon analizi sonuçlarına bakıldığında güveni etkilemeyen bazı bağımsız değişkenlerin satış performansını, liman işletmesi lojistik performansını ve yeniden

satın alma niyetini etkilediği gözükmemektedir. Bu sebeple güven ara değişken etkisi göstermemektedir.

Ticari limanlarda satış performansını arttırmaya yönelik 3 model oluşturulmuştur. İlk modelde kurumlar arası yönetim ilkelerinin satış performansına etkileri analiz edilmiştir. Analiz sonucuna bakıldığında ticari limanlar da satış performansını arttırmak için sözleşme hesap verebilirliğinin artırılması gerektiği ortaya çıkmıştır. Ticari limanların satış performansını arttırmak için yapmış oldukları sözleşmelere sadık kalması, sözleşmelerde müşterilerini yanlıtıcı tutum içinde bulunmaması gerekmektedir.

Bir sonraki modelde tedarik zinciri ve ağ yönetim ilkeleri analize dahil edilmiştir. Analiz sonucuna göre ticari limanların satış performansını arttırmak için sözleşme hesap verebilirliğine ek olarak ağ yönetişimini de arttırması gerektiği ortaya çıkmıştır. Liman işletmesi kurum içi ve müşterileri ile olan ağlarını iyi yönetmesi satış performansına olumlu olarak yansiyacaktır. Son modelde de güven analize dahil edilmiş fakat bir önceki modeldekine yakın sonuçlar çıkmıştır.

Liman işletmesi lojistik performansına ait bulgulara baktığımızda her üç modelde de çevresel hesap verebilirlik ve şeffaflığın olumlu olarak etkilediği ortaya çıkmıştır. Çevresel hesap verebilirliğin liman lojistik performansını olumlu etkilemesi bu çalışmanın önemli bulgularından biridir. Liman işletmelerinin faaliyette buldukları çevreye karşı duyarlı olması ve sorumluluklarının bilincinde hareket etmesi son derece önemlidir. Özellikle de son yıllarda, liman işletmelerinin deniz kirliliğini önlemeye yönelik sorumlulukları artmıştır. Özellikle bölgede bulunan otomobil firmaları araçlarının çevresel etkilerden kaynaklı kirlenmesini istememelerinden dolayı çevresi temiz olan limanlarda elleçlemeyi tercih etmektedirler. Bu yüzden liman işletmeleri, tercih edilebilirliğini arttırmak ve diğer liman işletmeleriyle rekabet edebilir düzeye gelmek için çevresel hesap verebilirliğe önem vermesi gerekmektedir.

Bu araştırmada elde edilen bir diğer önemli sonuç da şeffaflık, liman lojistik performansını pozitif etkilemektedir. Liman işletmesi lojistik performansını arttırmak için finansal veya finansal olmayan bilgileri zamanında müşterileri ile paylaşması gerekmektedir. Bu paylaşım, limanın hizmet verdiği gemi acentelerine fırsat eşitliği sağladığı gibi, aynı zamanda adaletli bir şekilde hizmet vermesine de yardımcı olacaktır.

İşletmeler müşterilerin bir ürün veya hizmeti aldıktan sonra gelecekte aynı ürün veya hizmete ihtiyaç duyduklarında kendilerini tercih etmesini arzu ederler. Bunun için müşterilerinde yeniden satın alma niyetinin olması gerekmektedir. Müşterilerde yeniden satın alma niyetini olumlu etkilemek için bir takım değişkenlerden yararlanılabilir. Liman işletmelerindeki yeniden satın alma niyetine yönelik yapılan regresyon sonuçlarına baktığımızda ilk modelde şeffaflığın yeniden satın alma niyetini olumlu yönde etkilediği ortaya çıkmıştır. İkinci modelde tedarik zinciri ve ağ yönetimi ilkelerini analize dahil ettiğimizde şeffaflığın yanı sıra çevresel hesap verebilirlik, ağ yönetimi ve uzun süreli ilişkiye odaklanma değişkenlerinin de olumlu etkilediği görülmektedir. Son olarak güven değişkeninin de analize dahil edilmesi ile şeffaflık ve çevresel hesap verebilirlik değişkenlerinin olumlu etkisinin azaldığı ortaya çıkmıştır.

Sonuç olarak liman işletmesi müşterilerinde yeniden satın alma isteğini arttırmak için uzun vadeli ilişkilere odaklanması gerekmektedir. Ülke içindeki büyük çapta ithalat ve ihracat yapan firmalar ile lojistik şirketlerinin sürekli değişmemesi, limanlardan hizmet alan gemilerin genelde belirli bölgelerde çalışması gibi etkenler nedeni ile liman işletmesinin müşterilerini kaybetmemesi için uzun vadeli ilişkilere yönelmesi gerekmektedir. Müşterilerle olan ilişkilerin aksamaması için ağ yönetiminin iyi yapılması gerekmektedir.

8.2. Sonuç

Ticari limanların satış performansı kurumlar arası yönetişime ve tedarik zinciri ağ yönetişimine ait bağımsız değişkenler kullanılarak artırılabilir. Ticari limanların satış performansını arttırmak istediğimizde sözleşme hesap verebilirliği ve arkasından ağ yönetimi konuları üzerinde durulması gerekmektedir.

Aynı şekilde ticari limanların lojistik performansı kurumlar arası yönetişime ve tedarik zinciri ağ yönetişimine ait bağımsız değişkenler kullanılarak artırılabilir. Özellikle çevresel hesap verebilirlik ve şeffaflık ticari limanların lojistik performansını en fazla etkileyen hesap verebilirlik türleridir. Ticari limanlar lojistik performansını arttırılmak istenirse, öncelikli olarak çevresel konular üzerine hassasiyet göstermeli, arkasından yaptıkları işlerde şeffaflığa özen göstermelidirler.

Ticari limanlar yeniden satın alma niyetini arttırmak için kurumsal yönetişime ait hesap verebilirlik türlerini ve tedarik zinciri ağ yönetişimine ait ağ yönetişimi,

uzun süreli ilişkiye odaklanma, bilgi teknolojisi, kurumlar arası iletişim gibi bağımsız değişkenleri kullanabilir. Uzun süreli ilişkiye odaklanma bağımsız değişkeni ticari limanların yeniden satın alma niyetine en fazla etki eden değişkendir. Ardından sırası ile ağ yönetişimi, şeffaflık ve çevresel hesap verebilirlik kavramları satın alma niyetini önemli derecede etkilemektedir. Ticari limanların yeniden satın alma niyetini arttırmak istediğimizde ilk olarak uzun süreli ilişkiye odaklanma, ağ yönetişimi, şeffaflık ve çevresel hesap verebilirlik bağımsız değişkenleri üzerinde durulduktan sonra diğer bağımsız değişkenlere bakılmalıdır.

Ticari limanların satış performansının, lojistik performansının ve yeniden satın alma niyetinin artması yıllık elleçlenen yük miktarını arttıracaktır. Bu sayede limanlar mevcut kapasitelerini daha etkin ve verimli bir şekilde kullanacaklardır.

KAYNAKLAR

Akgül A., Çevik O., (2005), İstatistiksel Analiz Teknikleri Spss'te İşletme Yönetim Uygulamaları, Mustafa Kitabevi, Ankara.

Akten N., (1992), "Liman Üniteleriyle Kapasitesi Arasındaki İlişki ve Elleçleme Maliyetinin Hesaplanması", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, Sayfa 20- 2. İstanbul.

Akten N., Albayrak M.A., (1988), Deniz Taşımacılığı Kılavuzu, Ekim Matbaası, İstanbul.

Altınçubuk F., (2000), Liman İdare ve İşletmesi. Deniz Ticaret Odası (DTO), 2. Baskı, yayın no.12, İstanbul.

Anderson C. M., Park Y., Chang Y., Lee T., Luo M., (2008) "A game-theoretic analysis of competition among container port hubs: the case of Busan and Shanghai", Journal of Maritime Policy and Management, 35 (1), 5–26.

Anderson E. W., Fornell C., Mazvancheryl S. K., (2004), "Customer Satisfaction and Shareholder Value", Journal of Marketing, 68: 172-185.

Badenhorst J. A., (1994), "Unethical behavior in procurement: A perspective on causes and solutions", Journal of Business Ethics, 13(9), 739–745.

Bakkal, H. ve Kasımoğlu, A. (2015) Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar, Cilt: 52 Sayı: 599

Bayraktutan Y., Tüylüoğlu Ş., Özbilgin M., (2012), "Lojistik Sektöründe Yoğunlaşma Analizi ve Lojistik Gelişmişlik Endeksi: Kocaeli Örneği", Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 4(3).

Beu D., Ronald B., (2001), "The hypothesized relationship between accountability and ethical behavior", Journal of Business Ethics 34.1: 57-73.

Boulding W., Karla A., Staelin R., Zeithaml V.A., (1993), "A Dynamic Process Model of Service Quality: from Expectations to Behavioral Intentions", Journal of Marketing Research, 30: 7–27.

Bowersox D. J., Closs, D. J., Cooper, M. B., (2002), Supply chain logistics management (Vol. 2). New York, NY: McGraw-Hill.

Burns M. G., (2015), Port Management and Operations, CRC Press Taylor and Francis Group, Florida.

Carbone V., Martino M. De., (2003), "The changing role of ports in supply-chain management: an empirical analysis", Maritime Policy & Management, 30(4), 305–320.

Cheon S., (2007), "World Port Institutions and Productivity: Roles of Ownership, Corporate Structure, and Inter-port Competition", University of California Transportation Center.

Davenport, T. H., Prusak, L., (1998), Working Knowledge, Harvard Business School Press, Boston,

De Monie G., (1996), "Privatization of Port Structures" Ports for Europe: Europe's maritime future in a changing environment, European Interuniversity Press, Brussels, P. 267-298.

Demircan N., Ceylan A., (2003), "Örgütsel güven kavramı: Nedenleri ve sonuçları", Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2), 139-150.

DTO, (2015), Ticari Limanlarımız, Deniz Ticareti Dergisi, Deniz Ticaret Odası Yayını, Sayfa 8

Dubnick, M. J., (2002), Seeking Salvation for Accountability, Annual Meeting of the American Political Science Association, August 29- September 1, Boston.

Ece, J.N., (2006). Dünya Deniz Ticareti ve Konteyner Taşımacılığı, 05 Haziran <http://www.kaptanhaber.com/YAZAR/11/100107/dr-jale-nur-ece.html>

Eggert A., Helm S., (2003), "Exploring the Impact of Relationship Transparency on Business Relationships A Cross-sectional Study Among Purchasing Managers in Germany", Industrial Marketing Management, 31: 101-108.

Esmer S., (2009), “Konteyner Terminallerinde Lojistik Süreçlerin Optimizasyonu ve Bir Simulasyon Modeli”, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Denizcilik İşletmeleri Yönetimi Anabilim Dalı.

Esmer S., Karataş Ç., (2013), I. Ulusal liman kongresi bildiriler kitabı, Dokuz Eylül Üniversitesi Denizcilik Fakültesi, İzmir, s. 137.

Fukukawa K., Shafer W. E., Lee G. M., (2007), “Values and attitudes toward social and environmental accountability: a study of MBA students”, *Journal of Business Ethics*, 71(4), 381-394.

Ganesan S., (1994), “Determinants of Long-Term Orientation in Buyer-Seller Relationships”, *Journal of Marketing*, 58, 1–19.

Gedik M., (2007), Türk Limanlarının Karsısındaki Rekabet Riski, 24 Mayıs, <http://www.kaptanhaber.com/YAZAR/25/100166/mehmet-gedik.html>

Girth A. M., (2012), “A Closer Look at Contract Accountability: Exploring the Determinants of Sanctions for Unsatisfactory Contract Performance”, *Journal of Public Administration Research and Theory Advance Access*, 317–348.

Gören İ., (2000), “Kamu Mali Yönetiminin Yeniden Yapılandırılması ve Denetim”, Parlamento ve Sayıştay Denetimi, Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı (TESEV) Yayınları, İstanbul.

Gunasekaran A., Kobu B., (2007), “Performance measures and metrics in logistics and supply chain management: a review of recent literature (1995–2004) for research and applications”, *International Journal of Production Research*, 45(12), 2819-2840.

Gurr D., (2007), “Diversity and progress in school accountability systems in Australia”, *Educational Research for Policy and Practice*, 6(3), 165-186.

Güçlü N., Sotirofski K., (2006),” Bilgi yönetimi”, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4(4), 351-373.

Gül S. K., (2008), “Kamu Yönetiminde ve Güvenlik Hizmetlerinde Hesap Verebilirlik”, *Polis Bilimleri Dergisi*, 10(4), 71-94.

Hacıfendioğlu Ő., (2005), “İlişki pazarlaması ve turizm sektöründe bir saha araŐtırması”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (9) , 69-93.

İŞcan Ö. F., Naktiyok, A., (2005), Dijital çağ örgütleri, Beta Yayıncılık, 1, 87

Kayacan M., (2006), Küreselleşen Dünyamızda Yeni Şirket Gündemi: Kurumsal Yönetim, Türkiye Etik Değerler Merkezi Vakfı Yayın No: 1.

Kaynak R., Aytekin M., (2005), “Makine Halı Sektöründe Satın Alma DavranıŐına Etki Eden Tedarikçi Performans Kriterleri”, V. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul Ticaret Üniversitesi, 25-27 Kasım, Sayfa 619-624.

Knemeyer A.M., Murphy P.R., (2004), “Evaluating the Performance of Third-Party Logistics Arrangements: A Relationship Marketing Perspective”, Journal of Supply Chain Management, 40,1; pg.35.

Kocaeli Valiliği, (2012), “Kocaeli Limanlarının Demiryolu ve Karayolu Bağlantılarının Yapılması, Coğrafi ve Fiziki İmkânları Uygun Olan Limanların BirleŐtirilmeleri ve İhtisas Limanların Oluşturulması” Kocaeli Valiliği alt komisyon raporu.

Koon B. ve Low H., (1996), “Long-Term Relationship in Industrial Marketing”, Industrial Marketing Management 25, 23-35

Kotler P., (2000), Kotler ve Pazarlama, Pazar Yaratmak, Pazar Kazanmak ve Pazara Egemen Olmak, Çeviren: AyŐe Özyağcılar, İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Kubalı D., (1999), “Performans denetimi”, Amme İdaresi Dergisi, Cilt 32, Sayı 1, Sayfa 31-62

Kuchi T., (2006), “Constant Change and the Strategic Role of Human Communication. A Selective Annotated Bibliography”, Library Management, 27(4/5): 218-235.

Leverin A., Liljander V., (2006), “Does Relationship Marketing Improve Customer Relationship Satisfaction and Loyalty”, International Journal of Bank Marketing, 24 (4): 232-251.

Lewicki R. J., McAllister D. J., Bies R. J., (1998), "Trust and distrust: New relationships and realities", *Academy of management Review*, 23(3), 438-458.

Macintosh G., Lockshin L.S., (1997), "Retail Relationship and Store Loyalty: A Multi-Level Perspective", *International Journal of Research in Marketing*, 14: 487–497.

Meersman H., Voorde E., Vanelslander T., (2009), Scenarios and strategies for the port and shipping sector. In: Meersman, H., Voorde, E. ve Vanelslander, T.(Eds.) *Future challenges for the port and shipping sector*, Informa, London.

Milton N., Shadbolt N., Cottam H., Hammersley M., (1999), "Towards a knowledge technology for knowledge management", *International Journal Human-Computer Studies*, vol. 51, no.1, pp. 615-641.

Mumby D.K., Stohl, C., (1996), *Disciplining Organizational Communication Studies*, *Management Communication Quarterly*, 10, 50-72.

Murphy P.R., Smith J.E., Daley J.M., (1991), "Ethical Behavior of U.S. General

Nagurney A., Dong J., Zhang D., (2002), "A supply chain network equilibrium model", *Transportation Research Part E* 38, 281–303.

Nettle S., (1988), *Port operations and shipping: A guide to ports and related aspects of the shipping industry*, England: Lloyd's of London Press Ltd.

Odabaş H., (2005), "Bilgi yönetimi sistemi", *Bilgi çağı bilgi yönetimi ve bilgi sistemleri*, 101-120.

Oxford English Dictionary (1989), *The Oxford English Dictionary*, Clarendon Press, London, available at: <http://dictionary.oed.com/cgi/entry/00072384> (accessed 24 January 2004).

Ömür G. A., (2010), "İş Ahlakı Perspektifinde Yatırımcı İçin Kurumsal Yönetişimin Şeffaflık İlkesinin Önemi" *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 43: 163-175.

Özdemirci F., (2001), “Belge üretimi ve kurumsal bilgi yönetimi”, 21. Yüzyıla Gireken Enformasyon Olgusu Sempozyumu, 179-186.

Özdemirci F., Aydın, C., (2007),” Kurumsal bilgi kaynakları ve bilgi yönetimi”, Türk Kütüphaneciliği, 21(2), 164-185.

Pamukçu F., (2011), “Finansal Raporlama ile Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflıkta Kurumsal Yönetimin Önemi”, Muhasebe ve Finansman Dergisi, 4, 133-148.

Panayides P. M., So M., (2005), “Logistics service provider–client relationships”, Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review, 41(3), 179-200.

Parker L. D., (2011), “Twenty-one years of social and environmental accountability research: A coming of age”, Accounting Forum, 35(1), 1–10.

Parker, L. D. (2011), “Twenty-one years of social and environmental accountability research: A coming of age”, Accounting Forum, 35(1), 1–10.

Paulraj A., Ladob A.A., Chen I.J., (2007), “Inter-organizational communication as a relational competency: Antecedents and performance outcomes in collaborative buyer–supplier relationships”, Journal of Operations Management, Opeman-586; No of Pages 20.

Perks H., Halliday S. V., (2003), “Sources, signs and signalling for fast trust creation in organisational relationships”, European Management Journal, 21(3), 338-350.

Rescher N., (2002), Fairness: Theory and practice of distributive justice, Transaction Publishers, New Brunswick, Review, 27: pg.55.

Resmi Gazete 1, (2011), Türk Ticaret Kanunu,14 Şubat 2011 tarih ve 27846 sayılı Resmi Gazete.

Salama S. Z. A. E., Tawfik M. A. E., (2012), “A Proposed Benchmark to Evaluate Investment in Maritime Hub Ports”, Journal of Shipping and Ocean Engineering, 2, 293-303.

Seppänen R., Blomqvist K., Sundqvist S., (2007), “Measuring inter-organizational trust—a critical review of the empirical research in 1990–2003”, *Industrial Marketing Management*, 36(2), 249-265.

Shafer W. E., (2006), “Social paradigms and attitudes toward environmental accountability”, *Journal of Business Ethics*, 65(2), 121-147.

Shi X., Stefan V., (2007) "Container terminal operations under the influence of shipping alliances." *Risk management in port operations, logistics and supply chain security*, 135-167.

Söderlund M., (1998), “Customer Satisfaction and Its Consequences on Customer Behavior Revisited”, *International Journal of Service Industry Management*, 9 (2):169–188.

Suykens F., Eddy V., (1998), "A quarter a century of port management in Europe: objectives and tools" *Maritime Policy and Management* 25,3, 251-261.

Şenkayas H., Öztürk M., Sezen G., (2010), “Lojistik Tedarikçilerin Seçiminde Analitik Hiyerarşi Süreci (Ahp) Yöntemi: Mondial Şirketinde Bir Uygulama”, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı 5, Sayfa 161-175*

Talley W. K., (2009), *Port Economics*, Routledge, London.

Tekin M., Çiçek E., (2005), *İşletmelerde Rekabet Üstünlüğü Sağlamada Farklı Bir Yaklaşım: Değer Temelli Pazarlama, V. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul.*

Topçuoğlu M., (2006), *Rekabet Hukuku Açısından Acentelik ve Dağıtım Sözleşmeleri*, İstanbul: Asil Yayın Dağıtım.

Tosun E., (2012), “Proaktif Kişilik İle Satış Performansı Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama”, *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Örgütsel Davranış Bilimleri Bilim Dalı, İstanbul.*

Türkbal A., (1981), *Bilimsel Araştırma Metodları ve Uygulamalı İstatistik*, Atatürk Üniversitesi Yayınları, Erzurum.

UNDP, (2002), “The Grassroots Democracy in Vietnam: Context and Main Issues”, United Nations Development Programme Vietnam Country Office, Vietnam

Vural B.A., (2003), Kurum Kültürü, İletişim Yayınları, İstanbul

Vaccaro A., Madsen P., (2009), “Transparency in business and society: introduction to the special issue”, Ethics and information technology, 11(2), 101-103.

Wathne, K. H., Heide, J. B., (2004), “Relationship governance in a supply chain network”, Journal of Marketing, 68(1), 73-89.

Whitener E. M., (1997), “The Impact of Human Resource Activities on Employee Trust”, Human Resource Management Review, 7(4), ss. 389-404.

Williams B., Brown T., Onsmann A., (2012), “Exploratory factor analysis: A five-step guide for novices”, Australasian Journal of Paramedicine, 8(3), 1.

Yercan H.F., (1996), Liman İşletmeciliği ve Yönetimi. Necdet Bükey Tarım Ürünleri ve Matbaacılık, 1. Baskı, İzmir.

Yıldız A., (2014), “Kurumsal Yönetim Endeksi ve Altman Z Skoruna Dayalı Lojistik Regresyon Yöntemiyle Şirketlerin Kredi Derecelendirmesi”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 19 (3).

ÖZGEÇMİŞ

Şükrü SATILMIŞ 1981 yılında Gümüşhane’de doğdu. 2003 yılında Uludağ Üniversitesi Yalova Meslek Yüksekokulu Deniz ve Liman İşletme bölümünden mezun olan Satılmış, aynı yıl kaydolduğu İstanbul Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Deniz Ulaştırma İşletme bölümünü 2007 yılında bitirdi. 2009 yılından beri Karamürsel Meslek Yüksekokulunda çalışmaya devam etmekte olan Satılmış evli ve üç çocuk sahibidir.