



**KRUVAZİYER LİMANLARINDA SABİT YAPILARIN KALİTE
SORUNLARI AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: İZMİR ALSANCAK
VE BODRUM ÖRNEKLERİ**

Aycan BAHADIR

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
MİMARLIK ANA BİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

AĞUSTOS 2019

Aycan BAHADIR tarafından hazırlanan “KRUVAZİYER LİMANLARINDA SABİT YAPILARIN KALİTE SORUNLARI AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: İZMİR ALSANCAK VE BODRUM ÖRNEKLERİ” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ ile Gazi Üniversitesi MİMARLIK Ana Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Doç. Dr. M. Tayfun YILDIRIM

Mimarlık Ana Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.

İkinci Danışman: Öğr. Gör. Dr. E. Fulya ÖZMEN

Mimarlık Ana Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.

Başkan: Prof. Dr. Esin BOYACIOĞLU

Mimarlık Ana Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.

Üye: Prof. Dr. Mehmet TUNÇER

Şehir ve Bölge Planlama Ana Bilim Dalı, Çankaya Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.

Üye: Doç. Dr. Adnan AKSU

Mimarlık Ana Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.

Tez Savunma Tarihi: 07/08/2019

Jüri tarafından kabul edilen bu çalışmanın Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum

.....

Prof. Dr. Sena YAŞYERLİ

Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürü

ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

.....
Aycan BAHADIR
07/08/2019

KRUVAZİYER LİMANLARINDA SABİT YAPILARIN KALİTE SORUNLARI
AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: İZMİR ALSANCAK VE BODRUM
ÖRNEKLERİ

(Yüksek Lisans Tezi)

Aycan BAHADIR

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Ağustos 2019

ÖZET

Deniz turizminin en önemli yapı taşlarından birisini oluşturan kruvaziyer turizmine olan ilgi her geçen gün artmaktadır. Kruvaziyer turizmine olan bu ilgi ile doğru orantılı olarak kruvaziyer limanlarının işlevselliğinde ve kullanıcı kapasitesinde de artış görülmektedir. Kruvaziyer tur şirketleri, destinasyonlarına aldıkları liman kentlerinin tercih edilmesinde öncelikle, turistlerin ilgisini çekebilecek doğal güzelliklere, tarihi ve kültürel zenginliklere, inanç merkezlerine sahip olmasına bakmaktadırlar. Bunun dışında kruvaziyer gemilerin yanaşacağı liman yapılarının çevresel ve fiziksel özellikleri de bir limanın tercih edilmesinde önemli bir etkidir. Kruvaziyer limanlarının tercih edilmesi, limanın konumuna, rıhtım boyutuna, limanın derinliğine, güvenliğine, yolcuların ihtiyaçlarını karşılayabilmesine vb. gibi özelliklere göre değişmektedir. Bu özellikler kapsamında da en iyi limanlar büyük kruvaziyer gemilerinin destinasyonlarına girmektedir. Bu nedenle kruvaziyer turizmi bir ülkenin turizminin gelişmesinde büyük paya sahiptir. Bu çalışma kapsamında, kruvaziyer limanlarında sabit yapıların ve liman özelliklerinin kullanıcı gereksinimleri ve beklentileri yönünde oluşan yapı kalitesi kullanım süreci değerlendirmesi yoluyla, İzmir Alsancak Limanı ve Bodrum Yolcu İskelesi üzerinden örneklendirilmiştir. Söz konusu limanlarda yapılan incelemelerde daha çok kullanıcı gereksinimleri açısından yolcu salonları, otoparklar, sosyal mekan gereksinimleri, estetik ve teknik gereksinimler, hareket kısıtlılığı olan yolculara dair gereksinimler üzerine durulmuş olup bu konular üzerinde yapı kalitesi irdelenmiştir. Bu bağlamda, tez çalışmasında, dünya standartlarında kruvaziyer limanı özellikleri taşıyan liman binalarının hazırlanmasına yönelik olarak, Türkiye pazarında bir ölçütler grubu oluşturulması yoluyla, kalite gelişimine olanak sağlamak amaçlanmaktadır.

Bilim Kodu : 80119
Anahtar Kelimeler : Liman, Yapı Kalitesi, Kruvaziyer Limanı, Liman Teknikleri
Sayfa Adedi : 89
Danışman : Doç. Dr. M. Tayfun YILDIRIM
2. Danışman : Öğr. Gör. Dr. E. Fulya ÖZMEN

EVALUATION OF THE QUALITY PROBLEMS OF THE FIXED STRUCTURES IN
THE CRUISE PORT: EXAMPLES FROM İZMİR ALSANCAK AND BODRUM

(M. Sc. Thesis)

Aycan BAHADIR

GAZİ UNIVERSITY

GRADUATE SCHOOL OF NATURAL AND APPLIED SCIENCES

August 2019

ABSTRACT

Interest in cruise tourism, one of the most important fundamentals of marine tourism is on the rise. Parallel to the interest in cruise tourism, functionality and user capacity of cruise ports also increase. Cruise tour operators consider natural beauties, historic and cultural wealth and presence of religious locations in preferring port cities as destinations. Additionally, environmental and physical features of the port structures for the cruise ships to berth are among important factors in preference of a port. Preferring a cruise port depends on attributes such as the port location, length of the pier, port depth, safety and whether it can meet the needs of the passengers, etc. Ports that are best in these features become a destination for large cruise ships. Therefore, cruise tourism has a large share in development of tourism in a country. Within this study, structure quality of fixed structures in a cruise port and port features established in line with user needs and expectations have been sampled through İzmir Alsancak Port and Bodrum Passenger Pier using evaluation of usage process. In the evaluation made in these ports, emphasis is on passenger halls, parking lots, social area needs, aesthetic and technical requirements and needs of passengers with limited mobility with respect to user needs and structure quality has been analyzed based on these items. With this context, the thesis work, aims to provide opportunities the development of quality through in a set of criteria establish criteria for Turkey market towards preparation of port buildings bearing world standards in cruise ports.

Science Code : 80119

Key Words : Port, Building Quality, Cruise Port, Port Techniques

Page Number : 89

Supervisor : Assoc. Prof. Dr. M. Tayfun YILDIRIM

Co Supervisor : Lecturer Dr. E. Fulya ÖZMEN

TEŞEKKÜR

Tez çalışmam boyunca değerli fikirleri ve önerileriyle her zaman yanımda olan, yardımlarını hiçbir zaman esirgemeyen kıymetli danışman hocalarım Doç. Dr. Tayfun YILDIRIM ve Öğr. Gör. Dr. E. Fulya ÖZMEN'e; her zaman yanımda olduklarını bildiğim canım aileme; çalışmaların yapıldığı İzmir Alsancak Limanı ve Bodrum Yolcu İskelesi'nde her türlü yardımı sağlayan işletme çalışanlarına sonsuz teşekkür ederim.



İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLERİN LİSTESİ	xii
RESİMLERİN LİSTESİ	xiii
HARİTALARIN LİSTESİ.....	xiv
SİMGELER VE KISALTMALAR.....	xv
1. GİRİŞ.....	1
2. LİMANLAR VE KRUVAZİYER LİMANLARI.....	7
2.1. Limanlar	7
2.2. Limanlarda Yer Seçimi	10
2.3. Yolcu Limanları	12
2.4. Kruvaziyer Limanları	13
2.4.1. Kruvaziyer liman tanımı ve türleri.....	16
2.4.2. Kruvaziyer limanlarında yer seçimi	18
2.5. Dünya’da Kruvaziyer Turizmi Gelişimi	20
2.6. Türkiye’de Kruvaziyer Pazarı	24
2.7. Yolcu Limanı Terminal Binası Planlaması	29
3. YAPI KALİTESİ.....	33
3.1. Kalite Kavramı	33
3.1.1. Kalite kavramı tanımları	33

Sayfa

3.1.2. Kalitenin boyutları	35
3.2. Hizmet Kalitesi Kavramı.....	36
3.3. Yapı ve Yapıda Kalite Kavramı	38
3.4 Yapı Kalitesinin İrdelenmesi.....	40
3.5. Kullanıcı Gereksinimleri.....	41
3.5.1. Fiziksel kullanıcı gereksinimleri	45
3.5.2. Psiko-sosyal kullanıcı gereksinimleri	46
3.6. Kullanım Süreci Değerlendirmesi (KSD)	46
3.7. Yapı Kalitesini Etkileyen Hata ve Kusurlar	47
4. KRUVAZİYER LİMANLARINDA SABİT YAPILARIN KALİTE SORUNLARI AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ – İZMİR ALSANCAK VE BODRUM YOLCU İSKELESİ ÖRNEKLERİ	51
4.1. Kruvaziyer Limanlarında Kullanıcı Gereksinimleri	51
4.1.1. Girişler ve otoparklar	52
4.1.2. İdari birimler	53
4.1.3. Sosyal mekanlar	53
4.1.4. Yolcu salonları	54
4.1.5. Güvenlik hizmetleri.....	55
4.1.6. Teknik hizmetler	55
4.1.7. Engelsiz ulaşım hizmetleri	55
4.2. Kruvaziyer Limanı Sabit Yapılarında Yapı Kalitesi Değerlendirmesi	56
4.3. İzmir Alsancak Limanı ve Bodrum Yolcu İskelesi'nin Kalite Sorunları Açısından İrdelenmesi.....	58
4.3.1. Yolcu salonlarının değerlendirilmesi	61
4.3.2. Sosyal ve ticari mekanların değerlendirilmesi	64

Sayfa

4.3.3. Otoparkların değerdendirilmesi	65
4.3.4. Güvenlik hizmeti değerdendirmesi	66
4.3.5. Teknik hizmetlerin değerdendirilmesi	67
4.3.6. Engelsiz ulaşım yönünden değerdendirme	68
4.3.7. Görsel algı değerdendirilmesi	69
5. SONUÇ	73
KAYNAKLAR	77
EKLER.....	83
EK-1. Anket Formu	84
EK-2. İzmir Alsancak Limanı	85
EK-3. Bodrum Yolcu İskelesi	86
EK-4. İzmir Alsancak Limanı neri yolcu salonu	87
EK-5. Ege Bölgesi turistik ziyaret yerleri	88
ZGEÇMİř	89

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 2.1. Kruvaziyer Turizminin Algılanan Etkileri	15
Çizelge 2.2. Kruvaziyer limanlarının yer seçim kriterleri	19
Çizelge 2.2. (devam) Kruvaziyer limanlarının yer seçim kriterleri	20
Çizelge 2.3. Dünyaca ünlü kruvaziyer limanlar ve özellikleri	21
Çizelge 2.3. (devam) Dünyaca ünlü kruvaziyer limanlar ve özellikleri	22
Çizelge 2.3. (devam) Dünyaca ünlü kruvaziyer limanlar ve özellikleri	23
Çizelge 2.4. Türkiye’de yıllara göre kruvaziyer yolcu sayısı grafiği	26
Çizelge 2.5. Deniz Turizmi Yönetmeliği’ne göre kruvaziyer limanlarında sunulan hizmetler	27
Çizelge 2.5. (devam) Deniz Turizmi Yönetmeliği’ne göre kruvaziyer limanlarında sunulan hizmetler	28
Çizelge 2.5. (devam) Deniz Turizmi Yönetmeliği’ne göre kruvaziyer limanlarında sunulan hizmetler	29
Çizelge 3.1. Kullanıcı gereklilikleri ayrıntılı sınıflama	42
Çizelge 3.2. KSD’de teknik performans ve içeriği	43
Çizelge 3.3. KSD’de işlevsel performans ve içeriği	44
Çizelge 3.4. KSD’de davranışsal performans ve içeriği	44
Çizelge 3.4. (devam) KSD’de davranışsal performans ve içeriği	45
Çizelge 3.5. Yapı kalitesini etkileyen yapı süreci hataları	48
Çizelge 3.6. Tasarım ve yapım süreçlerinden kaynaklanan hataları saptamak üzere geliştirilen kriterler	48
Çizelge 3.6. (devam) Tasarım ve yapım süreçlerinden kaynaklanan hataları saptamak üzere geliştirilen kriterler	49
Çizelge 4.1. Yıllara göre kruvaziyer gemi yolcu kapasitesi	56
Çizelge 4.2. İzmir Alsancak Limanı Bina Künyesi	59

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.3. Bodrum Yolcu İskelesi Bina Künyesi	60
Çizelge 4.4. İzmir Alsancak Limanı ve Bodrum Yolcu İskelesi'nde yıllara göre yolcu gemisi başına düşen ortalama yolcu sayısı ve ihtiyaç duyulan max. yolcu salonu büyüklüğü (sirkülasyon alanı hariç)	62
Çizelge 4.5. İzmir Alsancak Limanı ve Bodrum Yolcu İskelesi'nde yıllara göre yolcu gemisi başına düşen max. yolcu otobüsü sayısı	66



ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 2.1. Liman alanı sınırı.....	9
Şekil 2.2. Yolcu limanlarının sınıflandırılması.....	13
Şekil 2.3. Kruvaziyer turizmin ekonomiye katkısı	15
Şekil 2.4. Kruvaziyer limanları türleri	17
Şekil 2.5. Örnek yolcu binası.....	31
Şekil 4.3. Kişiler için yer seçimi.....	61

RESİMLERİN LİSTESİ

Resim	Sayfa
Resim 2.1. Barselona Kruvaziyer Limanı.....	16
Resim 4.1. İzmir Alsancak Limanı vaziyet planı.....	59
Resim 4.2. Bodrum Yolcu İskelesi	61
Resim 4.3. İzmir Alsancak Limanı yolcu salonu	62
Resim 4.4. Bodrum Yolcu İskelesi gelen yolcu salonu	63
Resim 4.5. İzmir Alsancak Limanı'nda ticari alanlar	64
Resim 4.6. Bodrum Yolcu İskelesi otopark alanı	65
Resim 4.7. İzmir Alsancak Limanı otopark alanı	66
Resim 4.8. Bodrum Yolcu İskelesi terminal binası asma katı şematik gösterimi.....	68
Resim 4.9. İzmir Alsancak Limanı terminal binası	70
Resim 4.10. Bodrum Yolcu İskelesi terminal binası	70

HARİTALARIN LİSTESİ

Harita	Sayfa
Harita E.1. İzmir Alsancak Limanı harita görüntüsü	85
Harita E.2. Bodrum Yolcu İskelesi harita görüntüsü	86
Harita E.3. Ege Bölgesi turistik ziyaret yerleri harita görüntüsü	88



SİMGELER VE KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış simgeler ve kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Simgeler

Açıklamalar

m²

Metrekare

m

Metre

Kısaltmalar

Açıklamalar

ASOQ

American Society for Quality Control

AYGM

Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü

ISO

International Organization for Standardization

ISPS

International Ship and Port Facility Security

KSD

Kullanım Süreci Değerlendirmesi

TCDD

Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları

UNCTAD

United Nations Conference on Trade and Development

1. GİRİŞ

Kalite, bir ürün ya da hizmetin belirlenen ihtiyaçları karşılayabilme yeterliliği olarak tanımlanmaktadır. Ancak, bir ürünün kalitesinin, ilgili olduğu alanda kullanıcı gereksinimlerini karşılaması da yeterli olmamakta, aynı zamanda, kullanıcının değişen ve dönüşen beklentilerini de karşılaması gerekmektedir.

Yapı üretim sürecinin temel amacı; kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda nitelikli bir çevre oluşturmaktır. İnsan dünyaya geldiği andan itibaren önce barınmak ve korunmak için konaklama alanlarına, daha sonra ise sosyal hayatlarının devam ettirebilmek için de sosyal mekanlara ihtiyaç duymuş ve bu doğrultuda kendisine yapay bir çevre yaratmıştır. Ancak, günümüzde, yaşam ve çevre koşullarının sürekli ve hızlı değişimi, oluşturulan yapma çevrenin de, değişen kullanıcı beklenti ve gereksinimleri bağlamında dönüşümünü gerekli kılmaktadır.

Yapı üretimindeki kalite kavramını endüstriyel üretimde olduğu gibi sistemli ve detaylı olarak incelemek güçtür. Endüstriyel üretimde kalite kontrolü, test, muayene gibi işlemlerle gerçekleştirilmektedir. Yapı üretiminde ise, farklı disiplinler ve farklı endüstrileşme düzeyleri söz konusudur. Bu nedenle, gerek tasarımın, gerekse yapımın ve sonuç ürün olarak binanın kalitesinin kontrolü ve değerlendirilmesi, zaman zaman kullanım sürecinde de devam etmektedir. Bu bağlamda, kullanım süreci değerlendirmeleri gerek mevcut binalardaki yapı kusur ve hatalarının düzeltilmesinde, gerekse, yeni yapılacak yapıların tasarım ve yapım süreçlerini etkileyen değerlendirmeler olarak belirlemektedir. Mimari ürünlerin kalite değerleri; yapım süreçleri, çevre koşulları, kullanıcı gereksinim ve beklentileri, teknolojik gelişmeler vb. birçok faktör etkilemektedir.

Bir mimari ürünün meydana getirilmesi, yapı üretim süreçleri içerisinde farklı eylem, aktör ve disiplinlerin, tarafların ve disiplinlerin bir araya gelerek oluşturduğu sistemlerin bileşkesinden oluşmaktadır. Sürecin doğru ilerlemesi, ortaya çıkacak yapının kaliteli bir ürüne dönüşmesini sağlayacak ve karşılaşılabilecek sorunları da minimuma indirgeyecektir.

Uluslararası turizm anlayışı, genellikle deniz, kum ve güneş üçlüsünün oluşturduğu klasik bir turizm anlayışını benimsese de, alternatif turizm hareketlerine olan ilgide belli ölçüde

artış göstermektedir. İnsanların, günlük yaşamın monotonluğundan sıyrılıp başka arayışlara yönelmesi, turizm sektöründe de alternatif turizm türlerinin gelişmesine neden olmuştur. Bu turizm türlerinden birisi de kruvaziyer turizmdir.

Kalite kavramının önem kazandığı, kalite standartları ve ölçütlerinin arttığı yapı türlerinden bir tanesi de kruvaziyer limanlarıdır. Türkiye; üç tarafı denizlerle çevreli olması, Akdeniz havzasındaki destinasyonlara yakın olması, tarihi ve kültürel zenginliği, doğal güzellikleri vb. gibi özelliklere sahip olmasından dolayı kruvaziyer turizmi açısından avantajlı bir ülkedir. Türkiye'nin coğrafi konumu ve geçmiş yıllarda birçok medeniyete ev sahipliği yapması, kruvaziyer tur şirketlerinin ortalama 10-15 yıllık bir süredir Türkiye'yi destinasyonlarına dahil etmesine neden olmuştur ve bu durum ülkemizin kruvaziyer turizminde ilerlemesini sağlamıştır. Ülkemizdeki mevcut kruvaziyer limanları ve üstyapıları; kruvaziyer turizmi talepleri, kruvaziyer yolcu gemi boyutları ve yolcu taşıma kapasiteleri ve o günün teknolojik olanakları doğrultusunda en modern ve kalite şekilde yapılmış olsa da, bugünün teknolojik gelişmişliği, kullanılan yolcu gemilerinin boyutları ve artan yolcu sayıları karşısında mevcut limanlar yetersiz kalmakta ve bu durum ülkemiz kruvaziyer turizmi açısından dezavantaj oluşturmaktadır.

Kruvaziyer gemi ve liman işletmeciliği, kruvaziyer turizminin önemli bileşenleridir. Kruvaziyer gemi pazarı, kruvaziyer gemi işletmelerinin kontrolünde olmasına rağmen, kruvaziyer gemi işletmeciliği yapan işletmelerin sayısı dünyada çok azdır. Hem kruvaziyer gemi yatırımlarının çok yüksek olması, hem de kruvaziyer gemi pazarının az sayıda gemi işletmecisinin kontrolü altında olması, gemi işletmecilerinin pazara girişini zorlaştırmaktadır. Kruvaziyer turizminde liman işletmeciliğindeki rekabet gemi işletmeciliğindeki rekabete göre daha fazladır. Ülkelerin kruvaziyer turizmine yönelik yaptıkları alt yapı çalışmaları, kruvaziyer turizminde yaşanan rekabetin en önemli göstergesi oluşturmaktadır. Kruvaziyer turizmindeki gelişmelerden dolayı kıyı ülkeleri bu gelişmelerden pay almaya çalışmaktadır. Akdeniz'de Türkiye, İspanya, İtalya, Yunanistan, Rusya, Tunus, Malta ve Hırvatistan kruvaziyer turizminden pay almaya çalışan ülkelerdir (Oral ve Esmer, 2010: 825).

Kruvaziyer liman işletmeciliği “Turnaround (Seyahat Başlangıç ve Bitiş Limanları)” ve “Transit (Uğrak Limanları)” olmak üzere 2 farklı tip liman işletmeciliğinden oluşmaktadır. Bu liman işletmelerinde “Turnaround” limanlar daha büyük önem taşımaktadır. Çünkü

krvaziyer turizmine katılacak olan tüm yolcular, kruvaziyer geminin hareket edeceği ülkeye ve/veya liman kentine önceden seyahat edip yolculuk öncesi ve sonrasında kenti ve civarını gezme, kentte konaklama, alışveriş ve yeme-içme vb. gibi aktivitelerde bulunarak, liman kenti ekonomisine katkı sağlamaktadır. Fakat “Transit” limanlardaki kruvaziyer geminin liman kentinde bulunması süresi ortalama olarak 6 ila 14 saat arası sürdüğünden, yolcuların yarattığı katma değer sınırlı olmaktadır. Destinasyon ülkelerinde limanların kullanım amacı genellikle “Transit” liman şeklinde olmaktadır (www.denizticaretodasi.org.tr).

Türkiye’nin önemli bir destinasyon ülkesi olmasından dolayı, ülkemizdeki kruvaziyer limanları genellikle transit yani uğrak limanlarından oluşmaktadır. Kuşadası, İstanbul ve İzmir Limanları ülkemizde en fazla gemi ve yolcu ağırlayan limanlardır (www.denizticaretodasi.org.tr).

Bu çalışma kapsamında; kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda yapı kusur ve hatalarının tespit edilerek, yapının incelenmesi, kontrolü ve kullanım süreci değerlendirmesi yoluyla kruvaziyer limanı sabit yapılarında yapı kalitesi değerlendirmesi yapılmaktadır. Kruvaziyer limanlarındaki yapı kalitesinin belirlenmesinde, ülkemizde kruvaziyer yolcu gemilerinin destinasyonlarına aldığı iki kruvaziyer limanı üzerinde inceleme yapılmıştır.

İncelenen yapıların işlevsel, teknik ve mekânsal performans sorunları gözleme dayalı olarak belirlenmiştir. Gözleme dayalı olarak saptanamayan ve belirlenemeyen hatalar ise, liman işletmecisi ve çalışanları ile yüz yüze görüşmeler ve açık uçlu sorular sorma yöntemleri uygulanarak saptanmaya çalışılmıştır.

Günümüz kalite anlayışı, kullanıcı gereksinimleri ve beklentilerinin karşılanması ile doğru orantılı olarak biçimlenmektedir. Bu çalışmada, kullanım süreci değerlendirmesi yoluyla, mevcut ve kullanıma geçmiş kruvaziyer limanı sabit yapıları üzerinden, kalite sorunları belirlenerek, tespit edilen kusur ve hataları üzerinde çözüm önerileri aranması ve kullanıcı gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik bir model oluşturulması ve böylece geri ve ileri beslemeli bir süreç oluşumuyla, hem mevcut kruvaziyer limanı sabit yapılarındaki sorunların tespit edilip düzenleyici ve çözüm odaklı eylem planları oluşturmak, hem de gelecekte yapılması planlanan kruvaziyer limanı yapılarına bir altyapı oluşturulması amaçlanmaktadır.

Çalışma beş bölümden oluşmakta olup, giriş bölümünde çalışmanın amacı, kapsamı ve yönteminden bahsedilmektedir. İkinci bölümde, kruvaziyer limanı türleri ve gereklilikleri üzerinde durulmuştur. Üçüncü bölümde, yapı kalitesi, kalite boyutları ve kullanıcı gereksinimleri ele alınmıştır. Dördüncü bölümde, kruvaziyer limanı kullanıcı gereksinimleri belirlenerek, İzmir Alsancak Limanı ve Bodrum Yolcu İskelesi'nde kruvaziyer limanları sabit yapılarında belirlenen kullanıcı gereksinimleri değerlendirilerek, mevcut ulusal ve uluslararası bağlamlarda kullanıcı süreci değerlendirmesi ve yapı kalitesi açısından incelenmektedir. Beşinci bölüm ise sonuç ve önerilerden oluşmaktadır.

Literatür araştırması

Kruvaziyer sektörü üzerine yapılmış pek fazla tez bulunmasa da kalite üzerine yapılmış pek çok tez mevcuttur. 24.06.2019 tarihli, YÖK, Ulusal Tez Merkezi üzerinden yapılan “kruvaziyer limanlarında yapı kalitesi” konulu güncel tarama sonuçlarına göre:

Yapılan “kruvaziyer” taraması sonucunda 20 kayıt bulunmakla birlikte bu tezlerden sadece 1 tanesi mimarlık alanına aittir. Bu tez ise, kruvaziyer turizminin kent ile ilişkisi üzerinedir.

Yapılan “kalite” taraması sonucunda ise 11795 kayıttan 2000 tanesi görüntülenebilmekte ve bunların 36 tanesi mimarlık alanına aittir. Mimarlık alanında hazırlanmış olan bu tezler tasarım kalitesi, yapı kalitesi, iç mekan hava kalitesi, yapı üretiminde kalite ve kalite kontrolü, mekansal/çevresel kalite, kalite performansı, hizmet kalitesi, malzeme kalitesi, ISO 9001 - kalite yönetimi, ses kalitesi ve kalite hakkında ilgili şartname ve hükümlerin karşılaştırılması konularında yapılmış olup, genel olarak şu çalışmalar üzerinde durulmuştur:

- Karaköy Salıpazarı limanına yanaşan kruvaziyerler ve kruvaziyer turizmi açısından bölgenin durumu sorgulanarak, Karaköy Bölgesinin sosyal yaşamı ve bu yerlerin kruvaziyer turizmi ilişkisi,
- Sözleşme idaresi kavramı ile ilgili ülkemizde KİK Yapım İşleri Genel Şartnamesi'ndeki eksikliklerin saptanması adına AIA A201'de yer alan kalite güvencesi ve kalite kontrol ile ilgili hükümleri incelenerek Yapım İşleri Genel Şartnamesi'nde sözleşme idaresi kavramı ve sözleşme idarecisinin görevlerinden biri olan kalite güvencesi ve kalite kontrole ilişkin hükümler,

- İnsan sağlığını ve konforunu sağlamak için en temel gereksinimlerden birisi olan iç hava kalitesini bozan kirletici ve iç hava kalitesinin sağlık ve verimliliği,
- Yapılan projelerin sadece tasarım odaklı yapıp kullanıcı beklentileri dikkate alınmadığı öne sürölerek bir termal tesisi üzerinden örnekleme yoluna gidilip, projelerde tasarım ve kullanıcı beklentilerinin birlikte ele alınması gerektiği,
- Konut, kamusal mekan, üniversite, plaza vb. yapılarda kullanıcı gereksinimleri gözlemlenerek, bu alanlarda kalite göstergesi ve tasarım ilkeleri,
- Termal otellerin üretim sürecinde farklı uzmanlık alanlarının koordineli çalışması yoluyla bir yönetim modeli kurgulayarak oluşabilecek kalite sorunlarının engellenmesine yönelik düzeltici faaliyetler,
- Konser salonu şekli için yeni çınlama denklemleri,
- Üretim sektörüne hitap ettiği düşünölen ISO 9001 standardı maddelerine mimari bir yorum getirilmesi.

İncelenen tezler ve kaynaklarda, hem karayolu hem de havayolu ulaşım sektöründe yapı kalitesi üzerine çalışmalar yapılmış olsa da denizyolu ulaşım sektöründe yapı kalitesi üzerine bir çalışma yapılmadığı tespit edilmiştir. Bu çalışma ile denizyolu ulaşımının alt sektörlerinden birisi olan kruvaziyer limanları, yapı kalitesi bağlamında incelenmektedir.



2. LİMANLAR VE KRUVAZİYER LİMANLARI

Dünya ticaretinin büyük bölümü denizyolu ile yapılmaktadır. Bu durumun başlıca nedeni, denizyolu taşımacılığının kara ve deniz yolu ulaşımına göre daha ucuz ve kıtalar arası ulaşımına daha elverişli olmasıdır.

Denizcilik sektörünün en önemli unsurlarından biri olan limancılık sektöründe temel amaç yük ve yolcu taşımacılığıdır. İnsan, hammadde ve ürün taşımacılığında, denizyolu taşımacılığının en önemli altyapısı olan limanlar büyük öneme sahiptir (Karataş Çetin ve Arabelen, 2012: 76).

1700'lü yıllarda denizcilik endüstrisinin, dünya ekonomisinin büyüme taşlarından birisi olacağı Modern ekonominin önemli isimlerinden olan Adam Smith tarafından söylenmiştir (Stopford, 2009: 20). Denizcilik sektörünün küresel ticaretteki önemini dünya taşımacılığının büyük kısmının deniz yolu taşımacılığı ile yapılması net bir şekilde göstermektedir (Bichou, 2009: 15).

Uluslararası ticaretin bir parçası ve ulaştırma sisteminin önemli halkalarından birisi olan limanlar, önceden sadece kara ve deniz arası bir bağlantı aracı olarak görülmekte iken sonradan ticaret merkezleri olarak algılanmıştır (Köseoğlu, 2015: 2).

2.1. Limanlar

Liman; gemilerin dalga, akıntı, fırtına ve buz gibi çevresel etkenlere karşı korunduğu, rıhtım¹ veya iskelelerine² gemilerin, deniz taşıma araçlarının yanaşıp bağlayabileceği veya su alanlarına demirleyebileceği olanakları kapsayan, tekneden kıyıya, kıyından tekneye yük veya insan nakli, teknelerin bağlanıp ayrılması veya demirlemeleri, eşyanın karada ve/veya denizde teslimine kadar muhafazası için tesisleri ve olanakları bulunan, sınırlandırılmış kara

¹ Kıyıya ya da dolgu alanlarına paralel olarak yapılan açık (kazık destekli gibi) veya kapalı (beton bloklu, keson gibi) tipten yanaşma yerlerine denir.

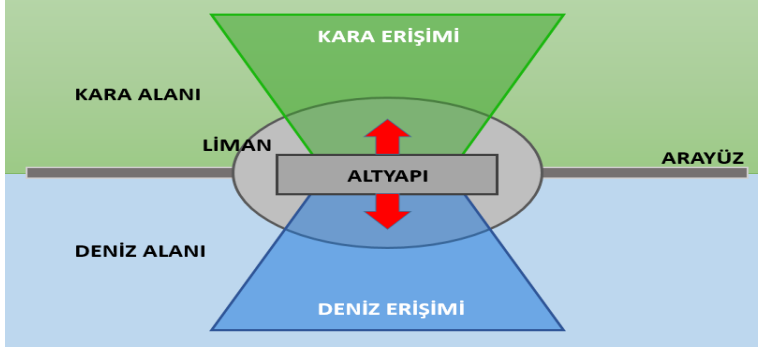
² Taş, beton, ahşap, çelik kazıklar üzerine veya beton bloklu ya da yüzer olarak inşa edilen karadan denize doğru uzanan yanaşma yerlerine denir.

ve deniz alanları (Öncü, 2010: 1), gemilerin yanaştığı ve demirlediği, yüklerin gemiden karaya, karadan gemiye transferi için gerekli ekipmanlara sahip alanlar (Alderton, 1995: 253), gemilerin girebilmesi için yeterli derinliğe sahip emniyetli su alanı ile buna bağlı kara alanı olup, gemilerin yükleme, boşaltma, tamir vb. gibi diğer ihtiyaçlarını giderdiği ve tam bir koruma olanağının yanında gerekli gümrük, ambar, liman örgütü ve hizmet tesislerinin bulunduğu alan (Yercan, 1996; 13) olarak ya da rıhtım veya iskelelerine gemilerin, deniz taşıma araçlarının yanaşıp bağlayabileceği 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 imkanları bulunan sınırlandırılmış kara ve deniz alanları (Altınçubuk, 2000: 9) olarak tanımlanmaktadır.

Limanlar, geçmişten günümüze kadar büyük gelişme göstermiştir. Önceleri gemilerin korunaklı bir alanda demir alması için yapılan bir barınak yeri iken, daha sonraları ülke ekonomisine katkı sağlayacak şekilde hizmet sektöründe önemli merkezler olma yolunda da ilerleme göstermiştir.

Denize kıyısı olan hemen hemen her ülkenin çeşitli boyutta liman yapısı bulunmaktadır. Günümüz limanları, dış ticaret için hayati bağlantıyı sağladığından, kıyı şeridinde sahip ülkelerin ekonomisini ilerletmede önemli rol oynamaktadır. Liman politik bağımsızlığı olan ulusların ekonomik bağımsızlığına katkıda bulunur ve ticarete stratejik bir rol oynar (Yüksel, 2010; 6).

Taşıma endüstrisi ülkelerin ekonomik gelişimini etkileyen önemli değişkenlerden biridir. Denizyolu taşımacılığı diğer taşımacılık türlerine göre hem daha fazla taşıma kapasitesine sahip hem de daha ekonomiktir. Denizyolu ulaşımı, karayolu ve havayolu ulaşımında olduğu gibi, kendi kullanım alanını etkilemektedir.



Şekil 2.1. Liman alanı sınırı

Ulaşım zincirini oluşturan ana halkalardan birisi olan limanlar, deniz ve kara arasındaki bağlantı noktalarıdır. Limanların ulaşım sektöründeki konumundan ötürü hem liman işletmesi hem de müşteri memnuniyeti kıstasları doğrultusunda en iyi hizmeti verecek şekilde tasarlanması gerekir. Liman tasarımında gerekli önlemlerin alınmaması halinde, gemi işletmelerinin bir başka limanı tercih etmesine sebebiyet verecek, bu durumda yatırım yapılan limanın atıl kalmasına neden olacaktır. Bu nedenle limanların tasarlanması, işletilmesi ve yönetilmesinde aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir.

- Limanın konumu,
- Ulaşılabilirliği,
- Limanın kara ile bağlantısı,
- Liman geri sahasının kullanımı,
- Liman işletmesi,
- Depolama ve üstyapı olanakları vb.

Limanlar; hizmet sağladıkları ve hizmet verdikleri alanlar yönünden farklı şekillerde sınıflandırılabilir.

- Konteyner Limanı: Konteyner adı verilen, deniz ve kara yük taşımacılığında kullanılan standart boyutlardaki kutulara yerleştirilmiş halde taşınan yüklerin elleçlendiği liman tesisleridir.
- Kuru Dökme Yük Limanı: Maden cevheri, çimento, kum, tahıl, kömür gibi dökme kuru yüklerin elleçlendiği limanlardır.
- Sıvı Yük /LNG Limanı: Petrol, doğal gaz (LPG), azot (LNG) ve diğer kimyasalların elleçlendiği terminallerdir.

- Askeri Liman: Donanmaya hizmet eden, askeri gemilerin barınma, onarım ve lojistik ihtiyaçlarını karşılayan özel limanlardır.
- Yat Limanları: Yatların güvenli bir şekilde bağlandığı ve yatçıların tüm ihtiyaçlarının karşılandığı limanlardır.
- Balıkçı Limanları: Balıkçı gemilerinin yararlandığı, balık işleme / depolama / satışı, ağ açma / temizleme / depolama yerlerinin bulunduğu, bunların dışında teknelerin bakım ve onarımının da yapılabilmesine imkan veren çekek yerleri ile teçhiz edilmiş limanlardır.
- Çok Amaçlı (Karma) Limanlar: Birden fazla yük tipinin elleçlenmesine imkan veren limanlardır.
- Yolcu Limanları: Yolcu ve yolcu yüklerine hizmet eden limanlardır.

Limanlar hem bulundukları ülkenin hem de komşu ülkelerin ekonomisi ile yakından ilgilidir. Ekonomik yönden büyük önem arz eden limanlar, verdiği hizmetler açısından beklenen talebi karşılayabilmesinin yanı sıra gerek fiziki gerekse de sosyal kapasiteye sahip olması gerekir. Limanlarda lojistik hizmet verilmesini taşımacılık hizmetlerinin gelişmesi ve değişmesi zorunlu hale getirmiştir. Denizyolu ile taşınan yüklerin liman alanında ayrıştırılması, paketlenmesi veya konteynırize edilmesi vb. gibi işlemlerin uygulanması limancılık anlayışını klasik anlayışın dışında hizmet anlayışına yönlendirmiştir (Akten, 2004).

2.2. Limanlarda Yer Seçimi

Kuruluş yeri seçimi teorisyenlerinin öncüsü sayılan Weber (1929: 1-4), yaşadığı dönemde değişen ülke sınırları, şehirlerarası göçe bağlı nüfus yoğunlukları farklılaşması, ekonomik bunalımlar gibi etkilerle ulaştırma ve iş gücü masraflarını oldukça önemseyerek maliyetleri minimuma indirecek bir kuruluş yerinin belirlenmesi gerektiğini savunmuştur. Maksimum kar yaklaşımının öncüsü Lösch (1954: 105) ise, üretim faktörlerinin coğrafi ve demografik etkilerden uzak olduğunu varsayarak, tarımsal ve endüstriyel kuruluş yeri seçimini birbirinden ayırarak en uygun yer seçimi için, toplam talebin tespit edilmesi gerektiğini talep konisi yardımıyla ortaya koymuştur. Tesis kuruluş yeri kararı, talep tahmini için tanımlama, analizler, değerlendirme ve alternatifler arasından en uygunu seçim gibi süreçleri kapsamaktadır (Yang ve Lee, 1997: 241).

Limanlar, geleneksel rolleri gereği, yüklerin ve yolcuların yüklenip boşaltıldığı

merkezlerken, konteyner terminallerine sahip olarak intermodal taşımacılığın kavşak noktaları ve gelişen teknolojinin etkisiyle dinamik bir ticaret merkezine dönüşmüşlerdir (Park ve Medda, 2015: 253).

Limancılık sektörü hem ticari amacı, hem de turizm amacını gütmektedir. Bir limanın yeri seçilirken, öncelikle limanın hangi amaca hizmet edeceği belirlenmeli ve bu bağlamda, limanın nerede konumlanacağına karar verilmelidir. Limanın hizmet amacı belirlendikten sonra liman yerinin bölgesel ve yerel faktörlere göre alan seçimi yapılmalıdır.

Bu bağlamda liman yeri seçimi Bölgesel Faktörler ve Yerel Faktörler olmak üzere aşağıdaki şekilde sınıflandırılabilir (Yüksel, 2010: 81-82):

A- Bölgesel Faktörler

- 1- Ekonomik geçerlilik (fizibilite),
- 2- Bölgenin gelecekteki deniz ticaret potansiyeli (örneğin uluslararası denizyolu üzerinde olup olmadığı),
- 3- Kara ulaşımının olması,
- 4- Askeri nedenler,
- 5- Politik nedenler.

B-Yerel Faktörler

- 1- Topografik ve batimetrik bilgi, örneğin denizin çok sığ olması veya geri plandaki kara alanının çok dağlık yapıya sahip olması liman yeri seçimini etkiler.
- 2- Tarama; uzun ulaşın kanalları tarama maliyetinin yüksek olmasından dolayı oldukça pahalıdır.
- 3-Dalga özellikleri,
 - a) Gelgit dalgası; günlük (24 saat), yarı günlük (12 saat) ve çeyrek günlük (6 saat) değişimlere bakılır. Su seviyesinin çok değiştiği bölgelerde daha dik yapılar tercih edilir.
 - b) Tsunami,
 - c) Rüzar dalgaları,
- 4- Su derinliği; liman baseninde kumlanmadan dolayı oluşacak işletme maliyetlerinin önüne geçmek için önlemler alınmalıdır.

5- Jeolojik faktör; liman yeri seçiminde zemin etütlerinin yapılması gereklidir.

6- Buzlama etkisi,

7- Akıntı ve kıyı boyu katı madde taşınımı; deniz ulaşımını ve katı madde taşınımını etkileyen bir faktördür.

8- Sosyolojik faktörler; belediye ve bölge planlama müdürlüklerinden edinilecek ulaşım, su-elektrik hizmetleri, bölgenin gelecekteki gelişme şartları liman yeri seçiminde göz önüne alınması gereken faktörlerdir.

9- Bölgede mevcut diğer liman ve deniz yapılarından temin edilebilecek tecrübeler planlamada dikkate alınmalıdır.

10- Ekonomik faktör; hazırlanacak alternatif projelerin parasal mukayeseleri yapılmalıdır.

11- Meteorolojik faktör; yükleme ve boşaltma ve limana girişleri etkileyebilecek yağmur, rüzgar ve sis gibi etkenlerdir.

Limanların ayrıntılı yerleşme planında araştırılması gereken faktörler ise (Yüksel, 2010):

- Min. 50 yıllık bir gelişme gösterecek şekilde genişletilebilir olmalıdır.
- Liman giriş ağzı kum, dalga ve akıntı hareketleri göz önünde bulundurularak tasarlanmalıdır.
- Liman baseninin, gemilerin rıhtımlara ve iskelelere rahat bir şekilde yanaşabileceği ve manevra yapabileceği büyüklükte olmalıdır.
- Liman geri sahasında ve rıhtımlarda ambarlar, antrepolar, silolar, açık sahalar, mekanik donanım ve vinçlerin büyüklükleri ve konumları belirlenmelidir.

Bölgesel kalkınmada önemli bir paya sahip olan limanların yapım ve işletim süreçlerinde ciddi yatırımlara ihtiyaç duyulmaktadır. Liman yapılacak bölgenin seçiminde bölgenin iyi bir şekilde incelenmesi ve planlamanın doğru yapılması gerekir. Aksi takdirde bölge seçiminde yapılacak bir hata, yatırımların yanlış kullanılmasına sebebiyet verecektir (Balık, 2014; 47).

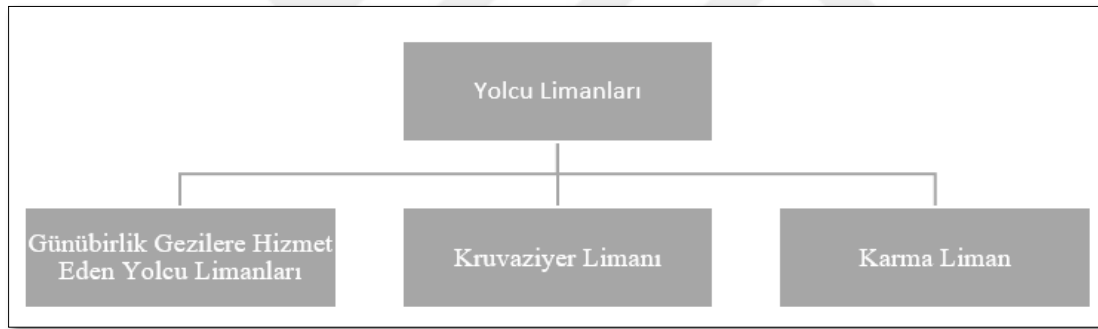
2.3. Yolcu Limanları

Yolcu limanları, yük taşımacılığının göz ardı edilip sadece yolcu taşımacılığına yönelik hizmet veren limanlardır. UNCTAD'e göre yolcu limanını daha geniş kapsamlı olarak şöyle tanımlamaktadır (Vaggelas ve Pallis, 2010: 73-89):

Çok modlu ulaşım noktaları gibi yolcu limanları da deniz ve kara ulaşım sistemleri arasındaki arayüzdeki alandır. Bu alan, yolcuların deniz ulaşımı noktalarından giriş/çıkış yapmaları ve hinterlandındaki ulaşım sistemlerinin kullanılmasıyla hinterlandına veya hinterlandından iletilen malların işlendiği, dağıtıldığı, sınıflandırıldığı çok işlevli bir Pazar ve üretim alanıdır.

Vaggelas ve Pallis tarafından yolcu limanları üç kategoride sınıflandırılabilir:

- Ulusal ve uluslararası çapta günübirlik gezi düzenleyen gemilere (feribot ve günübirlik gezi tekneleri) hizmet eden günübirlik yolcu limanları,
- Kruvaziyer gemilerine hizmet eden kruvaziyer limanları,
- Hem kıyıdaki yolcu gemilerine hem de kruvaziyer gemilere hizmet eden karma yolcu limanları (genellikle yaygın olarak kullanılan).



Şekil 2.2. Yolcu limanlarının sınıflandırılması (Vaggelas ve Pallis, 2010)

2.4. Kruvaziyer Limanları

Turizm; insanların dinlenme, eğlenme, gezip görme, kültürel, sanatsal ve sportif etkinliğe katılma amacıyla yaptıkları geziler ve bunlardan doğan ilişkiler olarak tanımlanmaktadır. Değişen talepler ve farklı destinasyon arayışları ile meydana gelen deniz turizmi esaslı olan kruvaziyer turizmi, turizm sektörüne yeni olanaklar sunmaktadır (Özmen, Bahadır, 2018: 5).

Kruvaziyer turizmi, belli bir program çerçevesinde iki veya daha fazla gün için en az 100 yolcu kapasiteli gemilerde gerçekleştirilen, gemi içinde düzenlenen çeşitli aktiviteler dışında, liman ziyaretleri, limana yakın yerleri ziyaret ve alışverişlerden oluşan bir turistik ürün çeşididir. Diğer bir ifade ile kruvaziyer turizmi, deniz yoluyla çeşitli limanlara

uğrayarak gerçekleştirilen keyif amaçlı seyahat olarak tanımlanabilir. Kruvaziyerler yüzen oteller niteliğinde olup, otellerin sağladığı tüm imkânları misafirlerine sağlarlar. Bu anlamda kruvaziyer turizminin belirgin özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Güzel, 2006: 10).

- Seyahat süresi yolcu açısından bellidir (5, 7, 10, 15, 30 veya 90 gün).
- Yolcu bindiği yere geri getirilmektedir. Binilen ve inilen limanlar aynı genellikle aynı olmakla beraber, farklı destinasyonlar da söz konusu olmaktadır.
- Gezi sırasında uğrak yerleri ve uğrak zamanları tarifeye dayandırılmıştır.
- Uğrak yerleri ağırlıklı olarak turizm merkezleri (kumsal, güneş, tarih, doğa, alışveriş vb.) arasından seçilmektedir.
- Hizmet, ulaştırmadan çok gezi niteliğindedir (Güzel, 2006: 10).

Kruvaziyer gemi, içinde pek çok konaklama, yemek ve eğlence opsiyonları olan, çok yüksek standartlarda hizmet veren, önceden programlanmış belli başlı rotalar üzerinde, turistik amaçlı olarak seyahat eden yolcu gemileridir (<https://www.makaleler.com/kruvaziyer-gemi-nedir>).

4-5 yıldızlı yüzer otel şeklinde olan bu gemiler, alışveriş, eğlence merkezleri, balkonlu/balkonsuz kamaralar; kumarhane, bar, restoran hizmetleri; dinlenme, okuma, terapi ve spor salonları; konferans salonları, tiyatro ve kütüphane, uydu haberleşme ağı gibi yolcuya yönelik hizmetlerle çok güverteli birer “yüzer şehir” şekline dönüşmüştür (Güzel, 2006: 27).

Kruvaziyer turizminin gelişimi için kruvaziyer turizmde sürdürülebilirliğin sağlanması da son derece önemli bir konudur. Bunun için denizlere ve doğal kaynaklara zarar vermeden günümüz ihtiyaçlarının karşılanması gerekmektedir. Kruvaziyer turizmi, ekonomik açıdan Şekil 2.3’de de görüleceği üzere liman gelirleri, turizm gelirleri, kamu gelirleri, gemi ikmal gelirleri, gemi inşaa ve bakım onarım gelirleri, gemi ve tur acenteleri gelirleri bakımından; sosyo-kültürel açıdan liman kentindeki tarihi yerlerden edindikleri kültürel birikim ve turistler ile liman kentindeki insanların sosyal paylaşımları bakımından ülkeye katkı sağlamaktadır.



Şekil 2.3. Kruvaziyer turizmin ekonomiye katkısı (www.denizticaretodasi.org.tr)

Kruvaziyer turizminin gelişimi için kruvaziyer turizmde sürdürülebilirliğin sağlanması da son derece önemli bir konudur. Bunun için denizlere ve doğal kaynaklara zarar vermeden günümüz ihtiyaçlarının karşılanması gerekmektedir. Kruvaziyer turizmi, ekonomik açıdan Şekil 2.2’de de görüleceği üzere liman gelirleri, turizm gelirleri, kamu gelirleri, gemi ikmal gelirleri, gemi inşaa ve bakım onarım gelirleri, gemi ve tur acenteleri gelirleri bakımından; sosyo-kültürel açıdan liman kentindeki tarihi yerlerden edindikleri kültürel birikim ve turistler ile liman kentindeki insanların sosyal paylaşımları bakımından ülkeye katkı sağlamaktadır.

Çizelge 2.1. Kruvaziyer Turizminin Algılanan Etkileri (Ayazlar, 2016’dan aktaran; www.responsibletravel.org)

Etkiler	Olumlu Etkiler	Olumsuz Etkiler
Ekonomik	Artan gelirler ve yatırımlar, artan iş olanakları, altyapının gelişmesi	Yetersiz (az) harcama yapılması, mola ziyaretlerinde uyuşmazlıkların yaşanması
Sosyo-Kültürel	Kültürel paylaşım ve öğrenme	Artan suç oranı ve uyuşturucu kullanım, arazi fiyatlarının yüksek olması, aşırı kalabalıklaşma, trafik yoğunluğu
Çevresel		Aşırı kalabalıklaşma, kaynaklara kısıtlı ulaşım, artan atık ve kirlilik oranı

Kruvaziyer turizminin ülkeye çeşitli alanlarda olumlu etkileri olduğu gibi olumsuz etkileri de olmaktadır. Bu olumsuzluklara ekonomik bağlamda bakıldığında, Ayazlar (2016) kruvaziyer yolcularının kendilerini güvende hissetmek için limandan çok fazla uzaklaşmadıklarını ve ayrıca karada geçirdikleri zamanın sınırlı olduğunu; Hritz ve Cecil (2008: 169) kruvaziyer gemisinin 24 saat boyunca yiyecek-içecek, eğlence ve alışveriş imkanı sunduğunu; Lester ve Weeden (2004: 47) kruvaziyer gemilerinin konaklama yeri

olmasından ötürü yolcuların istemedikleri müddetçe gemiden kıyıya inmediklerini ifade etmektedir. Sosyo-kültürel açıdan kruvaziyer turizminin olumsuz etkilerini Ayazlar (2016), kruvaziyer gemilerle gelen turistlerin limanda deneyimledikleri ürünlerin keyfini çıkartırken yerel halkın oluşan ani kalabalığa karşı tolerans düzeyini zorladığını, bu durumun yaşam kalitesini etkilediğini ve şehrin otantik yapısının korunmasını zorlaştırdığını ifade etmektedir.

Birçok gezgin doğal güzelliklerin olduğu ve ekolojik yapının bozulmadığı alanlarda geçirmek istemektedir. Bu nedenle çevresel faktör turistik destinasyonların belirlenmesinde önemli rol oynamaktadır. Çevresel açıdan kruvaziyer turizminin olumsuz etkilerine bakacak olursak Eijgelaar vd. (2010: 347) kruvaziyer gemilerinin ortalamanın üzerinde karbon emisyonu ile iklim değişikliğine neden olduğunu; Polat (2015: 443) ise kruvaziyer gemilerinin dünya denizleri üzerinde en fazla atığa neden olan araç olarak görüldüğünü ifade etmektedir.

2.4.1. Kruvaziyer liman tanımı ve türleri

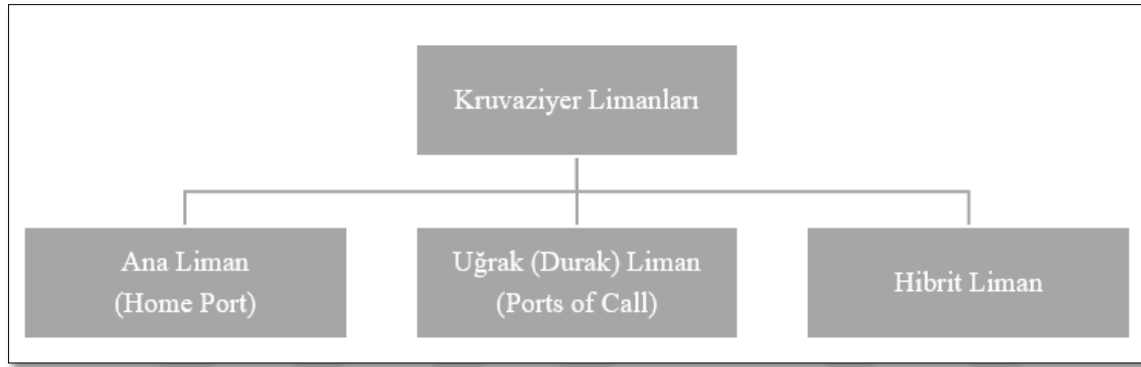
Kruvaziyer turizmi, önceden belirlenmiş bir rota üzerinde geminin seyretmesi üzerine kurulu bir turizm çeşidi olup, gemi üzerindeki olanakları ve uğrak yapılan destinasyonların sahip oldukları turistik faaliyetleri (kara turları, dalış aktiviteleri vs.) kapsayan geniş kapsamlı turizm hareketidir (Bayazıt, 2015: 22).

Kruvaziyer gemiler ile belli limanlar arasında belli süre içerisinde yapılan seyahatlerde kruvaziyer gemilerinden sonraki en önemli bileşeni kruvaziyer limanlar oluşturmaktadır (Bircan, 2014: 98).



Resim 2.1. Barselona Kruvaziyer Limanı

Kruvaziyer limanı; organize turlar ile seyahat eden kişilerin taşındığı yolcu gemilerinin (kruvaziyer gemilerinin) bağlandığı, günün teknolojisine uygun yolcu gemisine hizmet vermek amacıyla, liman hizmetlerinin (elektrik, jeneratör, su, telefon, internet ve benzeri teknik bağlantı noktaları ve hatlarının) sağlandığı, yolcularla ilgili gümrüklü alan hizmetlerinin görüldüğü, ülke tanıtımı ve imajını üst seviyeye çıkaracak turizm amaçlı (yeme-içme tesisleri, alışveriş merkezleri, haberleşme ve ulaştırmaya yönelik üniteler, danışma, enformasyon ve banka hizmetleri, konaklama üniteleri, ofis binalar) fonksiyonlara sahip olup, kruvaziyer gemilerinin yanaşmasına ve yolcuları indirmeye müsait deniz yapıları ve yan tesislerinin yer aldığı limanlardır (www.idarehukuku.net).



Şekil 2.4. Kruvaziyer limanları türleri (Lekakou vd., 2010)

Lekakou vd. (Lekakou vd., 2010), kruvaziyer limanlarını genel olarak üç kategoride sınıflandırmıştır (Şekil 2.4).

- Ana limanlar (homeport): Bir kruvaziyer için kalkış ve varış noktası, ya da her iki nokta arasındaki noktalardır.
- Uğrak limanları (ports of call): Kruvaziyer gemisinin seyir boyunca ziyaret ettiği limanlardır.
- Hibrit limanlar: Bu limanlar da önceki bu iki kategorinin karışımıdır. Bazı kruvaziyer güzergahları için kalkış ve varış noktaları olan bu limanlar, diğer kruvaziyer güzergahları için ara nokta rolü oynarlar.

Modern bir transit limanında; donanımlı bir terminal binası, eksiksiz ekipmanı ve üst düzey güvenlik önlemleri alınmış olması gerekirken, indi-bindi yani turnaround limanının transit limanlarda bulunan özelliklerin yanı sıra uluslararası havalimanına yakın olması, çevresinde

konaklama imkanlarının bulunması ve ulaşım açısından iyi bir konumda bulunması gerekir (Özmen, Bahadır, 2018: 7).

2.4.2. Kruvaziyer limanlarında yer seçimi

Kruvaziyer turizmi sektöründe çalışan kruvaziyer şirketleri, kruvaziyer gemilerin yanaştıracağı yerleri belirli kriterlere göre seçmektedirler. Kruvaziyer limanının altyapı ve üstyapı özelliklerinin belirtildiği limanın mekansal özellikleri, limanın bulunduğu bölgenin çekiciliği, kruvaziyer limanının kent merkezine yakınlığı ve kentin kültürel mirası gibi özellikler kruvaziyer gemilerin yanaşacakları liman seçiminde büyük öneme sahiptir.

Limanların mekansal analizi, liman ekonomistlerinin son yıllarda dikkat çektiği başka bir ilgi alanıdır. Kruvaziyer limanın mekansal analizini değerlendirmek için dört önemli parametre üzerinde durulmaktadır. İlki, kruvaziyer yolcularının pazarlara yakınlığıdır. İkincisi kruvaziyer limanlarının doğal özellikleridir. Üçüncüsü, liman kentinin kruvaziyer yolcularının kentte daha fazla kalmalarını sağlayacak hizmetlere erişebilmeleri için sağladığı olanaklardır. Son olarak, kruvaziyer limanının yakınındaki alanların çekiciliği kruvaziyer limanının mekansal analizinin bir parçasıdır. Turistik alanların çekiciliği kruvaziyer yolcularına çekici gelen aktivite ve mekanların varlığı anlamına gelmektedir (Lekakou vd., 2010).

Fogg'a (Fogg, 2001) göre, kruvaziyer limanların planlama süreci 4'e ayrılmaktadır:

1. Piyasa Analizi: Öncelikle piyasa analizi yapılmalıdır. Limanın kruvaziyer gemi faaliyetlerini desteklemek için gereksinim duyduğu kruvaziyer gemilerin yanaşacağı iskele sayısı belirlenmelidir. Piyasa analizi hem yük hem de kruvaziyer limanları için yapılmaktadır. Piyasa talebi değerlendirildikten sonra, ana liman ve uğrak limanları olarak limanın turistik özellikleri değerlendirilir. Bu da kruvaziyer gemi faaliyetini desteklemek için yeterli yerel hizmetlerin sağlanmasıyla birlikte, coğrafik olarak sürdürülebilirliğin sağlanması gibi hususları içermektedir. Piyasa talebi ve limanın özellikleri belirlendikten sonra turistik liman için kruvaziyer trafiği projeksiyonu yapılmaktadır.
2. Mevcut liman koşullarının incelenmesi: Liman piyasa analizi önerilerini destekleyebiliyorsa, mevcut liman şartları geliştirilir. Limanın fiziksel ve idari açıdan planlanması önemlidir. Fiziksel açıdan atıl alanlar veya yenilenmesi gereken alanlara

odaklanılmalıdır. Limanın bölge ve kent içindeki konumunun, çevredeki işlevsel alanlarının, girişlerinin, öneri projelerin ve kamu yatırımlarının incelenmesi gerekmektedir. Liman dahilindeki işlev alanları, gemi yanaşma yerleri, kanal girişi, rıhtımdaki yolcu tesisleri, konaklama yerleri, araç girişleri, konteyner kargo tesisi, gemi bakım ve onarım yerleri incelenmelidir.

3. Liman gelişim seçenekleri: Burada mühendislik hizmetleri devreye girmektedir. Liman gelişim seçeneklerinin amacı, piyasa analizini destekleyen bir seviyeye göre mevcut liman şartlarını güçlendiren farklı planların geliştirilmesidir.

4. Finansal analiz ve planın uygulanması: Finansal analizin ve planın uygulanmasının amacı, önerilen güçlendirmelerin ve zaman aralığının hem pratik hem de ekonomik olarak uygulanabilir olmasının en iyi yolunun belirlenmesidir.

Kruvaziyer limanların kentteki yerseçim kriterleri mekansal ve konumsal kriterler olarak iki kategoriye ayrılabilir. Mekansal faktörler; doğal liman özellikleri, limanın altyapısı ve kentsel hizmetler olmak üzere limanın altyapısı ve üstyapısı, doğal özellikleri, kentte sunulan hizmetler gibi önemli fiziksel faktörleri ele almaktadır. Konumsal kriterler ise; uluslararası ve bölgesel ölçekte kruvaziyer yolcularının kruvaziyer pazarına yakınlığı, kentsel ölçekte ise çok modlu (intermodal) deniz, hava, kara ve raylı ulaşım sistemlerinin entegrasyonu, liman alanının komşuluğundaki turistik alanların çekiciliği olmak üzere kruvaziyer limanın bulunduğu bölgenin çevresindeki alanlarla birlikte bölgenin fiziksel ve kültürel niteliklerini ele almaktadır (Akyüz, 2011).

Çizelge 2.2. Kruvaziyer limanlarının yer seçim kriterleri (Akyüz, 2011)

MEKANSAL KRİTERLER	KONUMSAL KRİTERLER	
Doğal Liman Özellikleri Deniz ile ilgili fiziki koşullar (Su derinliği, hakim rüzgar, akıntı, deniz ekolojisi vb.)	Kruvaziyer Yolcularının Pazara Yakınlığı Kruvaziyer limanlarının coğrafik konum olarak kruvaziyer pazarına yakınlığı	ULUSLARARASI VE BÖLGESEL ÖLÇEKTE
Limanın Altyapısı - Yolcu iniş ve çıkışlarında kullanılan altyapı (aynı anda çok sayıda yolcunun iniş ve çıkış yapabilmesi) - Gemi boyutları - Terminalin kapasitesi	İntermodal Ulaşım Sistemi - Deniz, hava, kara ve raylı ulaşım sistemlerinin entegrasyonu - Ülke içi bağlantı ağları - Havalimanlarının kapasitesi ve havayolu ulaşım bağlantıları	KENTSEL ÖLÇEKTE

Çizelge 2.2. (devam) Kruvaziyer limanlarının yer seçim kriterleri (Akyüz, 2011)

- Gemiye yönelik hizmetler (yakıt tankı vb.)	- Ulusal ve uluslararası karayolu ve demiryolu altyapıları - Uluslararası ve ülke içi deniz trafiği	KENTSEL ÖLÇEKTE
Kentsel Hizmetler - Uluslararası havaalanı, tren ist. varlığı - Yeterli otel altyapısı - Ticaret alanları - Yeme-içme birimleri - Rekreasyon alanları	Turistik Alanların Çekiciliği Çekici alanlar, aktiviteler Tarihi mekanlar Kültürel mekanlar Turistik alanlara yakınlık Ekoturizm, spor turizmi, dini turizm vb.	

2.5. Dünya’da Kruvaziyer Turizmi Gelişimi

Kruvaziyer gemilerle yolcu taşımacılığı ilk kez 1890 yılında, Albert Balin tarafından gerçekleştirilmiştir. O dönemlerde yolcu ve yük gemileri arasında donanımsal ve hizmet yönünden farklılık olması, yolcu taşımacılığı konusunda dünya üzerinde bir etki yaratmamıştır (Kadioğlu ve Güler, 1998: 44).

1914 yılında, Birinci Dünya Savaşı’nın başlaması yolcu gemilerinin askeri amaçlı kullanılan gemiler haline dönüşmesi deniz yolu yolcu taşımacılığını kesintiye uğratmıştır. Fakat savaş bittikten sonra transatlantik trafiği kaldığı yerden devam etmiştir (Görgün, 2011: 45).

Kruvaziyer turizmi, 1930 yılında, Almanya’nın kruvaziyer seferlere sağladığı devlet desteği ile büyük bir gelişme göstermiştir. Kruvaziyer gemi seferlerine Almanya’nın İkinci Dünya Savaşı’nı kaybetmesi ile ara verilmiş ama savaşın bitmesinden sonra Yunanlı Armatörler tarafından kruvaziyer gemi seferlerine tekrar başlanmıştır. Amerikalılar, savaştan sonra tekrar başlayan kruvaziyer seyahatlerinde gezme-görme-dinlenme arzusunu, turizm ve seyahat sloganı haline getirmişlerdir. Ayrıca, “Semiramis” isimli gemi ile gerçekleştirilen seferler büyük ilgi görmüştür (Kadioğlu ve Güler, 1998: 44).

“Furness-Wilthy”, 1951 yılında New York’tan Bermudaya bir haftalık deniz gezisi programı uygulayan ilk denizyolu şirkettir (Güzel, 2006: 26). Transatlantik seferlerin olmadığı kış aylarında yapılan bu ilk gemi seferleri Noel’de başlayıp Mart ayına kadar devam etmekteydi. 1957 yılında hizmete giren modern yolcu gemilerinde konfor ve kolaylık ön planda yer almaktaydı (Görgün, 2011: 46).

1966 yılında Knut Kloster ve Ted Arison tarafından kurulan “Norwegian Cruise Line” şirketinin işleve geçmesi, modern anlamda kruvaziyer turizminin kuruluşu ve işletmeye açılması yönünden önemli bir dönüm noktası olmuştur (Güzel, 2006: 28).

Dünyanın en büyük yolcu gemisi olarak uzun yıllar hizmet veren ve modern kruvaziyer yolcu gemilerinin öncüsü kabul edilen Queen Elizabeth II gemisi (70.327 grosston ağırlığı ve 1800 kişilik yolcu kapasiteli) 1969 yılında Cunard Line şirketi tarafından hizmete girmiştir. Bu geminin yeni versiyonu Cunard Line şirketi tarafından 2004 yılında Queen Mary II gemisi (150.000 grosston ve 3000 kişilik yolcu kapasiteli) ile hizmete girmiştir (Gibson, 2006: 3).

Çizelge 2.3. Dünyaca ünlü kruvaziyer limanlar ve özellikleri (Bayazıt, 2015, Wright, 2001 ve diğerleri ve <https://shorebee.com>'dan uyarlanmıştır.)

Kruvaziyer Limanı Adı	Demirleme Noktası Miktarı ve Teknik Özelliği	Sosyal – Kültürel Mekanlar	Ekstra hizmet yapıları
Barselona Kruvaziyer ve Vapur Terminali	9 adet demirleme noktası bulunmaktadır. Dört demirleme noktası çok büyük kruvaziyer gemilerini (toplam uzunluğu 300m ila 400m arasında olan), üç demirleme noktası orta uzunluktaki gemileri (toplam uzunluğu yaklaşık 200m) ve iki demirleme noktası ise vapur tipi gemileri kabul etmektedir. (7'si kruvaziyer gemileri, 2'si ise vapurlar içindir.)	- Kongre Salonu - Müze - AVM - Sinema - Akvaryum - Havuz - Restoran - Bar	- Otel
Venedik Kruvaziyer Limanı ve Vapur Terminali	5 adet demirleme noktası bulunmaktadır ve buraya kabul edilebilecek maksimum gemi uzunluğu 334 m'dir. Bir terminal küçük kruvaziyer gemilerine ayrılmıştır. Aynı zamanda başka yolcu terminalleri de (vapurlar vb.) vardır.	-Gümrük vergisinden muaf alan - Bagaj depolama alanı - Restoran - Bar	- Sağlık Birimi

Çizelge 2.3. (devam) Dünyaca ünlü kruvaziyer limanlar ve özellikleri (Bayazıt, 2015, Wright, 2001 ve diğerleri ve <https://shorebee.com>'dan uyarlanmıştır.)

Venedik Kruvaziyer Limanı ve Vapur Terminali		
Cenova Limanı	18 adet demirleme noktası bulunmaktadır. Kruvaziyer gemileri için 5 ve vapurlar için 13 teçhizatlı demirleme noktası bulunmaktadır. 	- Toplantı Salonu - Müze - Festival Meydanı - Sinema - Akvaryum - Havuz - Restoran - Bar - Yat Kulübü - Üniversite - Marina 
Marsilya Limanı	6 adet demirleme noktası bulunmaktadır. 	- Müze - Sinema - Tiyatro - AVM - Restoran - Bar - Hastane - Denizcilik İstasyonu - Kütüphane - Otel - İş Yeri 

Çizelge 2.3. (devam) Dünyaca ünlü kruvaziyer limanlar ve özellikleri (Bayazıt, 2015, Wright, 2001 ve diğerleri ve <https://shorebee.com>'dan uyarlanmıştır.)

Miami Limanı	14 adet demirleme noktası bulunmaktadır. Bir uzun ana iskele (uzunluğu 1800 m) bulunmaktadır ve bu iskele toplam uzunluğu yaklaşık 270 m olan altı adet gemiyi veya çok büyük kruvaziyer gemileri demirlemişse daha az sayıda gemiyi kabul edebilecek kapasiteye sahiptir. Terminalde aynı zamanda yaklaşık 220 m uzunluğunda iki ayrı iskele bulunmaktadır. Toplam iskele uzunluğu yaklaşık olarak 2240 m'dir ve sekiz demirleme noktası vardır ve farklı uzunluktaki gemiler kabul edilebilmektedir.	- Sahne Sanatları Merkezi - Müze - AVM - Restoran - Gece Kulübü	- Otel
Everglades Limanı (Fort Lauderdale)	10 adet demirleme noktası bulunmaktadır. Bunlardan 5 tanesi büyük gemileri (toplam uzunluğu 300 m'den büyük) ve 5 tanesi ise orta büyüklükteki gemileri (toplam uzunluğu 300 m'den kısa) alabilmektedir.	- Sanat Enstitüsü -Konferans Merkezi - Park - Kumarhane - Restoran - Bar	- Otel

Venedik Kruvaziyer Limanı, yıllık yaklaşık 1.6 milyonluk yolcu trafiği ile Avrupa'nın en önemli ana limanları arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Venedik Yolcu Terminali yaklaşık 260.000 m² alana kurulu olup, 47.267 m² büyüklüğündeki Marittima, S.Basilio ve Rivadei Sette Martiri terminallerinde faaliyet göstermektedir. Terminaller, hem Venedik'in kendine has yapısı hem de lokasyon itibari ile şehre ve Venedik'i çevreleyen tüm turistik

yerlere kolay ulaşım sağlayan konumu açısından stratejik ve önemli bir pozisyonda bulunmaktadır (www.denizhaber.net).

Barselona kruvaziyer limanı, terminal binaları ve limanın ard bölgesi ile liman arasındaki ulaşım akslarının yeterli olması ile mevcut tüm kruvaziyer gemilerine hizmet verebilecek niteliktedir. Barselona limanı, yıllık 2,5 milyon yolcunun ziyaret ettiği uğrak bir liman olmasının yanı sıra birçok geminin de ana limanıdır. Limanda tüm yolcu gemilerinin ihtiyaçları karşılanmakta ve ayrıca yolcularla liman memnuniyeti üzerine görüşmeler yapılmaktadır. Yapılan görüşmeler doğrultusunda kullanıcı memnuniyetinin yüksek çıkması aslında liman yönetiminin, verdikleri hizmet yönünden terminalleri uzmanlık seviyesinde yönettiklerini göstermektedir (Özmen, Bahadır, 2018: 10).

Kruvaziyer şirketleri gemilerini, bir limana yönlendirmeden önce limanın sahip olduğu teknik özellikler ile limanın gemi firmanın beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılayabilecek nitelikte olup olmadığı gibi kriterler doğrultusunda incelemekte ve ona göre gemilerini kruvaziyer bölgesindeki limana yönlendirmektedir (Bayazıt, 2015: 65,66).

2.6. Türkiye’de Kruvaziyer Pazarı

Türkiye, konumu itibarıyla hem üç tarafının denizlerle çevrili olması hem de Asya, Afrika ve Avrupa arasında geçiş noktası olması kruvaziyer turizmi için büyük avantaj sağlamaktadır. Türkiye’nin geçmiş yıllarda Roma, Bizans, Osmanlı gibi medeniyetlere ev sahipliği yapması nedeniyle birçok kültürel mirası bünyesinde taşıması, aynı zamanda sayısız doğal güzelliklere sahip olması, kruvaziyer gemilerin ülkemize gelmesine olanak sağlamıştır.

Türkiye, üç tarafının denizlerle çevrili olması ve 8333 kilometre uzunluğunda kıyı şeridine sahip olmasına rağmen kruvaziyer turizmini destekler nitelikte hizmet veren liman sayısı çok azdır. İstanbul Karaköy Salıpazarı Limanı, İzmir Alsancak Limanı ve Kuşadası Limanı ülkemizdeki kruvaziyer turizmine hizmet veren başlıca limanlarımızdır (Görgün, 2011: 107).

Dünyada kruvaziyer turizmi yapan turistlerin %11’i Türkiye’ye gelirken; Türkiye’ye gelen kruvaziyer turizmi yapan turistlerin %30’u İstanbul’a, %25.7’si Kuşadası’na, % 21.7’si ise

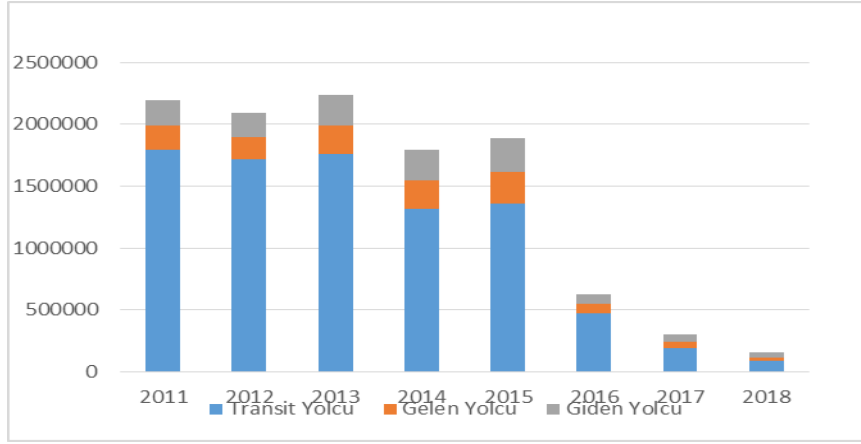
İzmir'e gitmektedir (www.denizticaretodasi.org.tr).

2003 yılında ülkemize yaklaşık 562 bin kruvaziyer yolcu ziyareti yapılmışken, 2011 yılında ülkemize gelen yolcu sayısı ortalama 4 kat büyüme göstererek, yolcu sayısını 2.19 milyona çıkarmıştır (Güngör, 2016: 17). 2013 yılında ülkemize gelen kruvaziyer yolcu sayısı 2.24 milyona ulaştıktan sonra 2015 yılına kadar yavaş yavaş azalmaya başlamış olup, 2015 yılından sonra ülkemize gelen kruvaziyer gemi sayısının azalmasından ötürü kruvaziyer yolcu sayısında da epeyi düşüş olmuştur.

Bu düşüşü Deniz (2017), "Türkiye'nin Kruvaziyer turizm sektöründe ki gelişimi 2013 yılı sonrasında ve 2014 yılı itibari ile olumsuz yönde etkilenmeye başlamıştır. 2014 yılı itibariyle Kruvaziyer şirketleri, İzmir'e ve İstanbul'a yaptıkları seferleri azaltmaya başlamıştır. Kruvaziyer turizminin olumsuz yönde etkilenmesinde, Doğu Akdeniz'de yaşanan savaşlar, Uzakdoğu ve Latin Amerika pazarlarına yönelmeler ve Türkiye'ye gelen kruvaziyer gemilerinin %40'a yakınının negatif gelişmeler ve grevler yaşayan Yunanistan'daki Pire Limanı'ndan hareket etmesi gibi nedenler yatmaktadır." şeklinde ifade etmektedir.

Kruvaziyer limanlarında bulunan yapıların çevresel ve fiziksel özellikleri bir limanın tercih edilmesinde önemli bir etkidir. Kruvaziyer limanlarının tercih edilmesi, limanın konumuna, rıhtım boyutuna, limanın derinliğine, güvenliğine, yolcuların ihtiyaçlarını karşılayabilmesine vb. gibi özelliklere göre değişmektedir. Bu özellikler kapsamında da, en iyi limanlar büyük kruvaziyer turlarının destinasyonlarına girmektedir. Bu durum hem ziyaretçilerin verimli zaman geçirmelerine olanak sağlamakta, hem de limanın bulunduğu ülkeye ekonomik olarak yarar sağlamaktadır. Bu nedenle kruvaziyer turizmi bir ülkenin gelişmesinde de büyük paya sahiptir.

Çizelge 2.4. Türkiye’de yıllara göre kruvaziyer yolcu sayısı grafiği (Deniz Ticareti Genel Müdürlüğü verilerine göre grafik oluşturulmuştur.)



Kruvaziyer limanlarında gemi ve yolcu sayısını artırmak için; liman yanaşma kapasitelerinin artırılması, liman ücretlerinin revize edilmesi, ulaşım, alışveriş, konaklama ve sosyal olanakların geliştirilmesi, uluslararası tanıtıma önem verilmesi ve eksikliklerin giderilmesi gibi çözüm önerilerine başvurulabilir.

24.07.2009 tarih ve 27298 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Deniz Turizmi Yönetmeliği'nde kruvaziyer liman türleri aşağıdaki şekilde sınıflandırılmıştır.

A-Tipi Kruvaziyer Gemi Limanı: 4 adet Kruvaziyer geminin yanaşacağı yanaşma yeri¹, iki adet terminal binası, yönetim binası, yolcuların giriş ve çıkışlarına dinlenme, konaklama, yeme, içme ve alışveriş gibi sosyal ve ticari ünitelere sahip deniz turizmi liman tesisleridir.

B-Tipi Kruvaziyer Gemi Limanı: En az 1 adet kruvaziyer geminin yanaşabileceği, yeterli uzunlukta güvenli fonksiyonel yolcu indirme yeri, bir terminal binası, gümrüklü ve gümrüksüz satış üniteleri, ile yolcuların giriş ve çıkış ve yeme, içme, alışveriş gibi sosyal ve ticari ünitelere sahip deniz turizmi liman tesisleridir. Fonksiyonları A Tipine göre daha sınırlı olanakları olan B Tipi Kruvaziyer limanlar çok amaçlı limanlarda terminal bazında hizmet verebilmektedir.

¹ Gemilerin boşaltma ve yükleme yapabilmeleri için kıyıda yanaştıkları alanlardır. Yanaşma yerleri rıhtım veya iskele olarak planlanmaktadır.

Kruvaziyer limanında yer alması gereken altyapı ve üstyapı özellikleri “Deniz Turizmi Yönetmeliği”nde verilmiştir. Söz konusu yönetmeliğin 6. 7. ve 8. maddelerinde yer alan temel nitelikler altyapı ve üstyapı nitelikleri olarak 2 ana grupta ele alınmaktadır.

Çizelge 2.5. Deniz Turizmi Yönetmeliği’ne göre kruvaziyer limanlarında sunulan hizmetler

Hizmetin İşlevi	A Tipi Kruvaziyer Gemi Limanı	B Tipi Kruvaziyer Gemi Limanı
Kruvaziyer Limanı Genel Hizmetleri		
Rıhtım - İskele	+	+
Fener ve Emniyet İşaretleri	+	+
Aydınlatma Sistemi ve Jeneratör	+	+
Su Deposu	+	+
Yangın Önleme İstasyonu	+	+
Katı ve Sıvı Atıklar İçin Depolama ve Arıtma Tesisatı	+	+
Su ve Elektik Tesisatı, Televizyon ve Telefon Bağlantısı	+	+
Bedensel Engelliler İçin Otopark	+	+
Tesis İçi Araç Yolları	+	+
Gürültü Azaltılmasına İlişkin Yapı ve Sistem	+	+
En Az Bir Kruvaziyer Geminin Yanaşabileceği, Yeterli Uzunlukta Güvenli Fonksiyonel Yolcu İndirme Yeri	+	+
Tur Otobüsleri ve Taksiler İçin Park Yeri	+	+
Güvenlik Sistemi	+	+
Anons Sistemi	+	+
Aynı Zamanda Dört Adet Kruvaziyer Geminin Yanaşabileceği, Aynı Anda Birden Fazla Kruvaziyer Geminin Yolcularını İndirebileceği Güvenli Fonksiyonel Yolcu İndirme Yerleri	+	-
Tesislere Emniyetli ve Kontrollü Giriş Sistemi	+	+
Duş ve Tuvaletler	+	+
İlk Yardım Malzeme ve Gereçleri Bulunan Dolap	+	+

Çizelge 2.5. (devam) Deniz Turizmi Yönetmeliği'ne göre kruvaziyer limanlarında sunulan hizmetler

Personel İçin Yeme, İçme, Duş, Tuvalet ve Dinlenme Yeri	+	+
Akaryakıt İkmal İmkânı Veren Sistem veya Ünite	+	+
Palamar Botu	+	+
Söndürme Botu veya Yangın Söndürme Sistemi	+	+
Kruvaziyer Terminali	+	+
İlk Yardım Ünitesi	+	+
Engelli Tuvaleti ve Özel Düzenlemeler	+	+
İki Adet Terminal Binası	+	-
Yolcu Nakliyesi İçin Körük Sistemleri	+	-
Valiz Nakliye Alanı, Yükleme ve Boşaltma Sistemi	+	-
Revir	+	-
Kruvaziyer Limanı Ofis Hizmetleri		
Telefon, Faks, Post Cihazı, Data, İnternet ve Haberleşme Sistemleri	+	+
Çok Kanallı VHF Bantlarına Haiz Telsiz Alıcı-Verici Cihazları	+	+
Ön Büro ve Yönetim Ünitesi	+	+
Gümrüklü veya Gümrüksüz Satış Ünitesi	+	+
Deniz Araçları İçin Emanet ve Malzeme Depoları	+	+
Kamu Hizmet Binası	+	+
Personel, Yolcu ve Bagaj Güvenlik Kontrol Ünitesi	+	+
Danışma Ünitesi	+	+
Posta ve Diğer İletişim Hizmet Ünitesi	+	+
Personel Toplantı Salonu	+	+
İşletme ve Yönetim Birimleri	+	-
Tur Acenteleri	+	-

Çizelge 2.5. (devam) Deniz Turizmi Yönetmeliği'ne göre kruvaziyer limanlarında sunulan hizmetler

Kruvaziyer Limanı Sosyal Hizmetleri		
Yeme, İçme Yerleri ve Dinlenme Salonları	+	+
Spor Tesisleri	+	+
Sergi Ve Gösteriler İçin Uygun Mahaller	+	+
Yakın Çevrede Yoksa Banka Hizmet Ünitesi	+	+
Konferans ve Toplantı Salonu	+	-
Eğlence Mekânları	+	-
VIP Hizmeti Salonu	+	-
Yeme, İçme Tesisleri	+	-
Helikopter Pisti	+	-

Kruvaziyer limanlarının kara saha planlaması, limanın uğrak liman ya da ana liman (home port) olmasına göre büyük farklılıklar göstermektedir. Uğrak limanlar, kruvaziyer yolcularının liman kentini gezip görmeleri amacıyla kruvaziyer gemilerinin belli bir süre uğradıkları limanlar olduğundan bu limanlarda sadece insan sirkülasyonu olmaktadır. Ana limanlar ise, yolcuğun başlangıç veya bitiş noktası olması sebebiyle bu limanlarda insan sirkülasyonunun yanı sıra eşya lojistiği de yapılmaktadır. Bu nedenle, ana limanlardaki terminal binası planlaması uğrak limanlardakine göre daha büyük ve daha çok işlevli olmaktadır.

Kruvaziyer limanı planlaması yapılırken, araç, eşya ve yolcu trafiğinin doğru düzenlenmesi önemlidir. Gemi geliş sıklığı, yolcu sayısı, personel sayısı gibi faktörler, transferlerde kullanılacak kara ve deniz taşıtlarının miktarında belirleyici olacaktır (AYGM, 2016: 235).

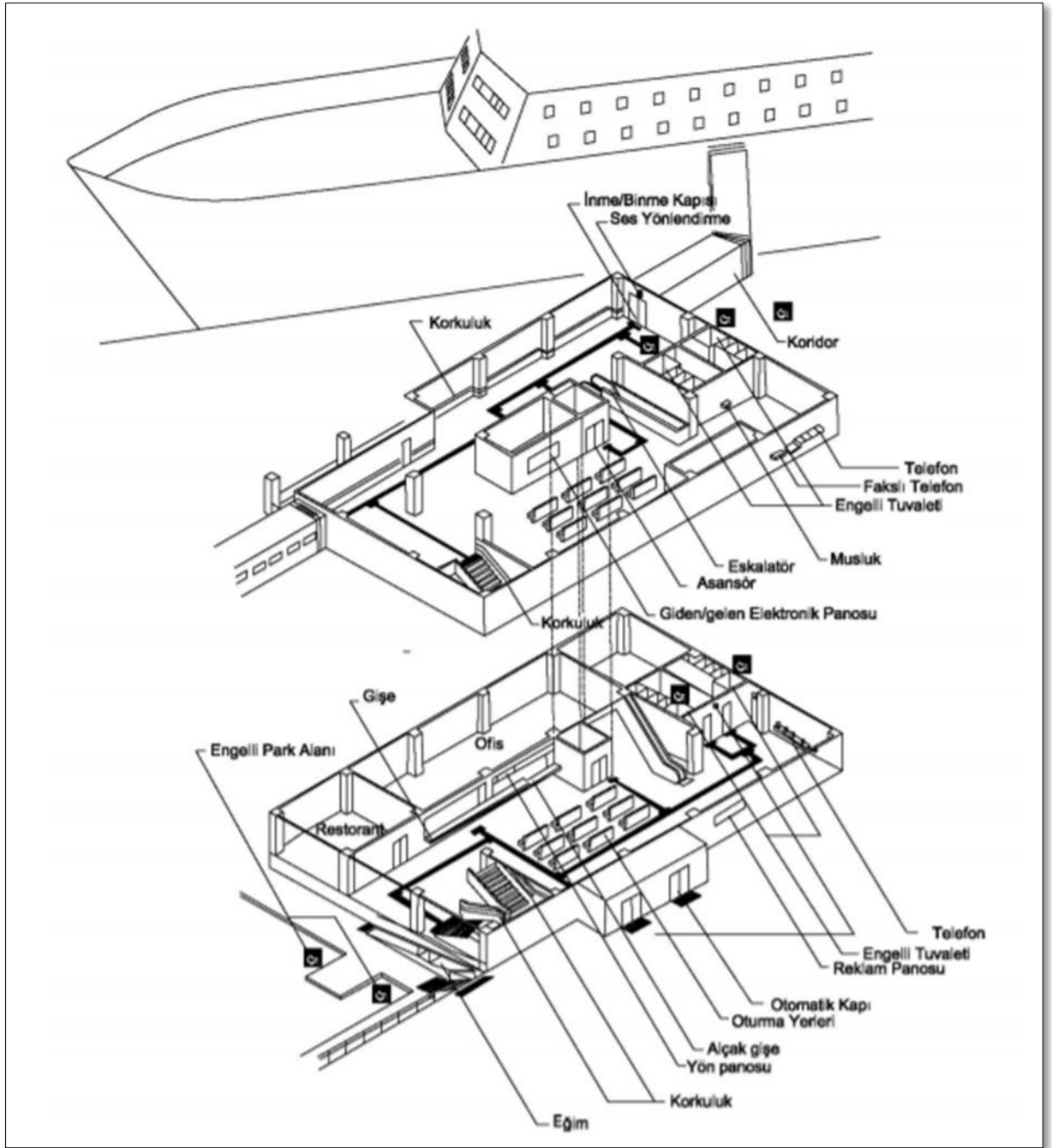
2.7. Yolcu Limanı Terminal Binası Planlaması

Terminal; otobüs, uçak, gemi gibi toplu taşıma araçlarının yük ve yolcularını aldıkları veya bıraktığı yerlerdir. Yolcu gemilerinde indi bindi işlemlerinin yapıldığı kruvaziyer ve feribot yanaşma yapılarının kara alanları da terminal olarak adlandırılmaktadır (AYGM, 2006).

OCDI (2009)'a göre terminal binalarında; bilet satın alma, bekleme salonları, kafeterya ve/veya restoran, dükkanlar, güvenlik, bagaj odası, tuvalet, telefon, diğer yolcu hizmetleri, uygun aydınlatma ekipmanları, alarm tesisatı ve diğer iletişim ekipmanları gibi yolcu hizmetleri için bir binaya ihtiyaç vardır. Gemiye binış ve inişler, araçların yükleme ve boşaltılmasından ayrılmalıdır, bu özellikle terminal binası ve araç arasında doğrudan bir köprü kurularak yapılabilir. Terminal planlaması, yolcu başına düşecek alan 1m²'den az olmayacak biçimde düşünölmelidir (AYGM, 2006).

Kıyı Yapıları Planlama ve Teknik Esasları (AYGM, 2006) göre yolcu terminal tesisleri planlaması aşğıdaki gibi olmalıdır.

- Yolcuların inme/binmeleri için sabit ve hareketli tesisler planlanabilir. Bu tip tesisler elverişli ve güvenli işlemlere sahip olmalıdırlar. Yolcuları tehlikeye düşöreceğ nedenlere sahip olmamalıdır. Gemi hareketlerine ve rüzğar etkilerine karşı stabil olmalıdırlar.
- İnme/binme tesislerinin genişliğı 75 cm ya da kullanım koşullarına göre daha fazla planlanmalıdır, ancak yaşlı ve özürlöülerin kullanımı söz konusu olduğunda genişlik 1,2 m veya daha fazla olacak şekilde tercih edilmelidir.
- Rampa eğimleri % 12 ya da daha azdır, ancak yaşlı ve engellilerin kullanımı söz konusu ise eğim % 8 ile % 5 arasında ya da daha az olacak biçimde planlanmalıdır.
- Geçiş yollarının her iki tarafında yan duvarlar ya da parmaklıklar ve onların üzerinde tutacakları olmalıdır, taban yüzeyleri kaymayan malzemeden yapılmalıdır.
- Parmaklıklar düşmeye karşı koruma sağlamakla birlikte yolcular için yeterince güvenli olmalıdırlar, bunun için parmaklık yüksekliğı 1,1 m ya da daha fazla olmalıdır, ayrıca çocuklar ile tekerlekli sandalye kullananların güvenliğı için çaprazlar ya da ağ gibi ilave önlemler planlanmalıdır.
- Merdiven basamak yükseklikleri güvenli olacak biçimde planlanmalıdır.
- Bu yolların planlanmasında tekerlekli sandalye kullananlar ve özürlöü insanlar için yeterli tedbirler alınmalıdır.
- Üstü kapalı geçişlerin yükseklikleri 2,1 m ya da daha fazla olmalıdır.
- Geçiş yollarının uzunluğunun 60 m'den fazla olması durumunda acil çıkış kapıları planlanmalıdır, acil çıkış kapıları arasındaki mesafeler 60 m'den fazla olmamalıdır ve acil çıkışlara yönelten işaretlendirmeler konulmalıdır.
- Hareketli inme/binme tesisleri için müsaade edilecek düşey mesafe için gel-git aralığı, su çekimindeki değışim, gemi hareketleri gibi tasarım kriterleri dikkate alınmalıdır.



Şekil 2.5. Örnek yolcu binası (AYGM, 2006)



3. YAPI KALİTESİ

3.1. Kalite Kavramı

Üretilen bir mal veya hizmetin kalitesi kullanıcıların kültürel gelişimi, alışkanlıkları ve beğeni değerlerine göre farklılık göstermektedir. Burada asıl amaç, müşterinin fiziksel ve psikolojik ihtiyaçlarını tespit edilerek en iyi mal veya hizmeti kullanıcıya sunmaktır.

3.1.1. Kalite kavramı tanımları

Uluslararası Standart Bürosu ISO'nun kalite için yaptığı tanıma göre "kalite, bir mal ya da hizmetin belirli bir gereksinimi karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümüdür."

Kalite (Qualites) Latince "nasıl oluştuğu" anlamına gelen "qualis" kelimesinden gelmektedir. Kalite 2500 yıllık geçmişe dayanmaktadır. Kalite, bir ürün ya da hizmetin belirlenen ya da olabilecek ihtiyaçları karşılama yeterliliğine dayanan özelliklerinin toplamıdır. Geleneksel anlamda kalite kavramı standartlara uyum olarak da tanımlanmaktadır (Uslu, 2012: 19).

Tüketici taleplerinin zaman içerisinde değişmesi, kalite kavramının da değişmesine yol açmıştır. Önceleri 'standartlara uygunluk' anlamında kullanılan kalite kavramı, tüketici taleplerinde ki değişikliklerle 'kullanıma uygunluk' anlamında kullanılmaya başlanmıştır (Cunbul, 1994).

Kalite kullanım yerlerine göre değişik tanımlamalarla karşılaşmaktadır. Bunun sebebi kalitenin çok boyutlu bir terim ve kullanıcı gereksinimlerinin farklılık göstermesidir. Bu tanımlardan bazıları aşağıda yer almaktadır (Arı, 2006: 6-7):

- Kalite bir ürün veya hizmet hakkında onu tüketen tarafından verilen son hükümdür.
- Kalite bir firmanın organizasyonel faaliyetlerinin planlı bir şekilde entegre olmasıdır.
- Kalite her şeyin en pahalısı veya en üstünü değildir.
- Kalite esnekliktir.

- Kalite verimliliklidir.
- Kalite önlemdir.
- Kalite süreçtir.
- Kalite etkinliktir.
- Kalite bir programa uyumlu hareket etmektir.
- Kalite bir ürün ya da hizmetin, tanımlanan ya da olası ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır.
- Kalite kusursuzluk arayışına sistemli bir yaklaşımdır.

Ayrıca kalite tanımlarını şu şekilde çoğaltabiliriz:

- Kalite; standartlara uygunluktur (Juran, 1992: 12).
- Kalite; bir şey (nesne) hakkında olumlu ya da olumsuz bir yargıya varılmasına yol açan ve o şeyin (nesnenin) kendi doğasının ya da kendisinden beklenene uygun olup olmamasını sağlayan özelliklerin tümüne dayanan görünüm; bir nesneyi ortalamanın üstüne çıkaran şey; nitelik (Anon 1992).
- Kalite; kullanıcılar tarafından algılanan ürün özellikleridir. Daha iyi ürün özellikleri daha yüksek kalite olarak tanımlanabilir. Kalite sağlamadaki amaç, müşteri memnuniyetini yüksek tutmak, rekabeti arttırmak dolayısıyla ücretleri azaltmaktır (Juran, 1989).
- Kalite; beklenen kullanıma uygunluk anlayışıdır. Kullanıcının ürün kalitesi beklentisi yönlendirici değerlerle tanımlanmalı, talebe dönüşerek üretime ve ürüne yansımalıdır (Ayberk, 1998: 323).
- Kalite, bir ürün ya da hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır (TS EN ISO 9005).
- Kalite, istenilen ihtiyacı karşılayacak servis veya ürünün özelliklerinin tümüdür (British European and Int. Standart for Quality System).
- Kalite, ürün ya da hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketici isteklerine cevap veren bir sistemdir (JIS- Japon Sanayi Standartlar Kom.).
- Kalite, bir malın ya da hizmetin tüketicinin isteklerine uygunluk derecesidir (Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonları).
- Kalite, bir mal ve/veya hizmetin belirlenen, ya da olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerinin toplamı” (ISO 8402, Kalite Sözlüğü)
- Kalite, bir mal, ya da hizmetin belirli bir gerekliliği karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerinin tümü (ASQC Amerikan Kalite Kontrol Derneği)

3.1.2. Kalitenin boyutları

Kalitenin biçimlenmesi, oluşması ve değerlendirilmesi farklı boyutları beraberinde getirmektedir. Bir ürünün tasarımından yapımına ve kullanımına kadar geçen süreç içinde, birçok kalite ölçütü devreye girmektedir.

Bu bağlamda bir ürünün oluşumunda iki önemli unsur dikkat çekmektedir. Bunların ilki süreç kalitesi diğeri ise ürün kalitesidir ve bu iki unsur hem ayrı ayrı hem de birlikte birbirlerinden etkilenmektedir.

Süreç kalitesi, planlama ve programlama evrelerinden başlayarak, tasarım, yapım ve kullanım, bakım onarım hatta değişim evrelerini de kapsayan ve bu bağlamda, üretime girdi olan tüm malzeme, teknik donanım ve üretim biçiminin yanı sıra, işgücü kalitesini de içeren bir kimlik taşımaktadır (Özmen, 2003: 58-59).

Ürün kalitesi ise, sürecin içerdiği tüm evrelerin yanı sıra, kullanıcı/tüketici gruplarının gereksinimleri ve beklentilerine de uyum sağlamalıdır. Ürünün beklenen performans gerekliliklerini sağlaması, bu bağlamda, tasarlanan kalite düzeyi ile orantılı olmaktadır. Bu düzeyin saptanması ve gerçekleştirilmesi ise ürünün kalite ölçütleri ile ilgili bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır (Özmen, 2003: 58-59).

D.Garvin (1984) kalitenin sekiz boyutunu şöyle tanımlamıştır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985: 41-50);

- Performans: Ürün veya hizmette bulunan birincil özellikler.
- Uygunluk: Spesifikasyon, standart ve kullanıcıların belgelerine uygunluk.
- Güvenilirlik: Ürünün kullanım ömrü içerisindeki performans özelliklerinin devamlı olması.
- Dayanıklılık: Ürünün kullanılabilirlik, bozulmadan dayanıklı olması özelliği.
- Hizmet görebilme: Ürüne ilişkin sorun ve şikâyetlerin kolay çözülebilirliği.
- Estetik: Ürünün albenisi ve duyulara seslenebilme özelliği.
- İtibar: Ürünün ya da diğer üretim kalemlerinin geçmiş performansı.
- Diğer Unsurlar: Ürünün çekiciliğini sağlayan temel fonksiyonlar, ikincil karakteristikler.

En genel anlamda kalite, geliştirilebilecek her şey demektir. Kaliteden söz ederken ilk akla gelen, ürün ya da hizmetin kalitesi olmaktır. Kaizen stratejisi kapsamında incelenirse, hiçbir ürün ya da hizmet, tasarlanmış olduğu seviyesinin ilerisine geçemez. İşi oluşturan üç yapı taşı; donanım, yazılım ve insan kaynaklarıdır. Ancak, insan faktörü tam yerine oturtulduktan sonra işin donanım ve yazılımla ilgili kısımları ele alınmalıdır. İnsanların içinde kaliteyi oluşturmak, Kaizen bilincini edinmelerine yardım etmek demektir (Beşkese, 1995: 5-6).

3.2. Hizmet Kalitesi Kavramı

Bir ürünün hizmet kalitesinin tanımlanmasında kullanıcı yani insan ön plandadır. Hizmet kalitesinin belirlenmesinde en önemli nokta, kullanıcının ihtiyaç ve beklentilerinin iyi tespit edilmesidir. Kullanıcının ihtiyaç ve beklentileri ne kadar doğru belirlenebilirse hizmet kalitesi de o kadar iyi olacaktır.

Hizmet kalitesi kavramı tanımları

Hizmet kalitesinin birçok tanımı mevcuttur. Bunlar (Rosander, 1989: 73):

- Hizmet kalitesi, mekanizmaların performanslarını hatasız olarak gerçekleştirmeleridir.
- Hizmet kalitesi, insanların performanslarını hatasız olarak gerçekleştirmeleridir.
- Hizmet kalitesi, kusursuz ürünlerin satın alınmasıdır.
- Hizmet kalitesi, doğru tanıdır.
- Hizmet kalitesi, doğru önlemin bulunmasıdır.
- Hizmet kalitesi, sorunların ortadan kaldırılmasıdır.
- Hizmet kalitesi, güvenilir olmaktır.
- Hizmet kalitesi, etkili performans gerçekleştirmektir.
- Hizmet kalitesi, nazik davranmaktır.
- Hizmet kalitesi, güvenli performans göstermektir.
- Hizmet kalitesi, zamana uygunluktur.
- Hizmet kalitesi, derhal önlem alınmasıdır.
- Hizmet kalitesi, müşterinin parasının değerini almasıdır.
- Hizmet kalitesi, her türlü hatanın ortadan kaldırılmasıdır.
- Hizmet kalitesi, güvenli olmayan koşullara karşı korunmaktır.

Berry vd., (1988)' e göre hizmet kalitesi müşterinin sunulan hizmete ilişkin beklenti ve algıları arasındaki farktır. Müşteri sunulan hizmetten tatmin olmuşsa hizmet kalitesinin yüksekliği, aksi durumunda düşüklüğü söz konusudur. Müşterinin sunulan hizmeti kaliteli olarak algılaması, hizmetin sunulması sırasında, fiziksel ortamın hizmet ve araçlarının yeterliliğine ve uygunluğuna, iş görenlerin tutum ve davranışlarına bağlıdır. Hizmet işletmelerinde sunulan hizmetin kalite derecesinin algılanması, müşteriler ve hizmeti sunanlar tarafından farklı algılanabilmektedir (Çatı ve Ağraş, 2007: 160).

Kullanıcı beğeni ve taleplerinin birbirinden farklı olması ve bu taleplerin ortak paydaya indirgenmeye çalışılması, işletmeleri maddi ve manevi açıdan büyük sıkıntıya sokmaktadır. Bu nedenle talep ve ortaya çıkan ürünün meydana getirdiği hizmet kalitesinin belirlenmesi için geliştirilen Servqual modeli ve benzeri ölçekler, yapılan araştırmalarda sıklıkla kullanılmaktadır (Yılmaz vd. 2007: 8).

Hizmet kalitesini değerlendirmek güçtür. Ürünler satın alındığında kullanıcı kalite konusunda karar verebilmek için stil, renk, etiket, ambalaj, sertlik vb. gibi fiziksel özellikleri kullanır. Hizmetler satın alındığında ise kalitesi konusunda karar verebilmek için gerekli fiziksel özellikler bulunamayabilir. Böyle zamanlarda kullanıcılar hizmetin kalitesini değerlendirmek için gözle görülebilen bina, personel, araç, gibi sınırlı imkanlardan faydalanarak kalitesi konusunda karar verme durumunda olacaktır (Manav, 2017: 26).

Hizmet kalitesi özelliklerini Çatı ve Ağraş (2007: 160) aşağıdaki gibi açıklamışlardır;

- Hizmet kalitesi, müşterilerin algıladığı şeydir; kalite yalnızca yönetim tarafından belirlenmez, müşterilerin gereksinimleri ve istekleri dikkate alınmalıdır.
- Hizmet kalitesi, hizmet üretim ve sunum süreçlerinden ayrı düşünülemez; üretim ve sunum süreci, bu sürece aktif olarak katılan müşteri tarafından algılanır.
- Hizmet kalitesi, müşteri ve hizmeti veren personelin etkileşimi sırasında üretilir.
- Algılanan hizmetin kalitesine herkes katkıda bulunur.
- Hizmet kalitesi örgütteki tüm çalışanları ve tüm işletme işlevlerini ilgilendirir.

Tüm bu açıklamalardan sonra hizmet kalitesi, kullanıcıların hizmet kalitesindeki beklentileri ve algıları arasındaki fark olarak tanımlanmaktadır. Eğer beklentileri karşılanıyorsa hizmet kalitesi tatmin edici olmuştur. Eğer beklentileri karşılamıyorsa istenilenden az seviyede

tatmin edici olmuştur. Beklentileri karşılayan hizmet kalitesinden kullanıcılar memnun ayrılmış olurlar. (O'neil vd., 1999: 159).

Hizmet kalitesi boyutları

Üretilen her ürünün kaliteli olduğunu söylemek mümkün değildir. Bir ürünün kalite değeri belirli boyutlara göre değerlendirilmektedir. Kullanıcı gereksinimlerine hizmet vermesi amaçlanan bir ürünün kalite boyutlarının belirlenmesinde geçmişten günümüze birçok araştırma yapılmış ve bu araştırma sonucunda oluşan yaklaşımlara göre hizmet kalitesi boyutları oluşturulmuştur.

Hizmet kalitesinin boyutları veya hizmet kalitesini etkileyen faktörler Parasuraman ve arkadaşları tarafından şu şekilde sınıflandırılmıştır (Parasuraman vd., 1990: 20-28):

- Güvenilirlik,
- Heveslilik,
- Yeterlilik,
- Ulaşılabilirlik ya da erişebilirlik,
- Saygı,
- İletişim,
- İnanılabilirlik,
- Güvenlik,
- Müşteriyi anlamak,
- Fiziksel varlıklar,

3.3. Yapı ve Yapıda Kalite Kavramı

Türk Dil Kurumu'na göre 'yapı' sözcüğü bina yapma, inşa etme, yapılmakta olan bina gibi anlamlarda kullanılmaktadır.

Türkçü (2004: 12) 'yapı' anlamını daha da genişleterek;

- Yapma, meydana getirme,
- İnşa edilmiş yapılmış nesne,

- Bir takım eylemler sonunda ortaya çıkarak, mekan oluşturan veya mekan tanımlayan bir bütün,
 - Barınma veya başka amaçlara hizmet etmek üzere meydana getirilen her türlü mimarlık eseri,
 - Yapı malzemeleri ve elemanlarının birleşimiyle oluşan ürün,
- gibi açıklamaları da kullanmaktadır (Türkçü, 2004: 12).

Yapı kavramı, herhangi bir anda herhangi bir yerde, görüş alanınız içindeki herhangi bir şeyin ayrılmaz bir parçası, o şeyi “Bütün durumuna” getiren bir kavramdır (Eser, 1967: 1-3). Yapı; “Karada veya suda, bayındırlık veya iskan ereğiyle kurulan köprü, yol, tünel, baraj, bina gibi tesisler ile bunların yeraltı ve yerüstü inşaatları” olarak da ele alınmaktadır (Hasol, 1988: 549).

Bir yapının cevap vermesi gereken bazı fonksiyonlar vardır. Bunlar;

- Kullanma Fonksiyonu,
 - Sağlamlık Fonksiyonu,
 - Güzellik Fonksiyonu,
 - Ekonomi Fonksiyonu,
- olarak sıralanır (Eser, 1967: 1-3).

Barınma, kültürel, ticari vb. amaçlarla tasarlanan bütün mimari yapıların, yukarıda belirtilen fonksiyon çeşitlerinden mümkünse hepsini bünyesinde barındırması gerekir. Çünkü bir mimari yapıda bu fonksiyonlardan birinin eksik olması yapının kalitesini büyük ölçüde etkileyecektir.

Bir yapının kaliteli olması belli kriterlere göre değerlendirilmektedir. Gültekin’e göre yapı kalitesinin değerlendirilme kriterleri;

- Kullanıcı gereksinimleri
- Kalite ölçümü ve ölçütleri
- Kalite elde etme eylemleri gereksinimi
- Elde edilen kalitenin sürdürülebilirliği
- Elde edilen yapı kalitesinin çevresel kaliteye etkisi

şeklinde sınıflandırılmaktadır (Gültekin, 1999: 199-205).

Yukarıdaki değerlendirmeden de anlaşılacağı üzere, bir yapının kalitesi, kullanıcı gereksinimlerinden başlayıp çevresel kaliteye etkisi kadar devam eden bütün süreçleri kapsamaktadır. Bina üretim sürecinde temel amacını Utkutuğ (2006), kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda ve çevre faktörleri göz önüne alınarak nitelikli bir çevre oluşturmak olarak ifade etmektedir.

Kalite kavramı, yapı üretiminde yer alan ve etkili olan kişiler tarafından kullanıcı ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamak için hedeflenen özellikler dizisidir ve bitmiş bir proje veya strüktürün topluma nasıl hizmet edeceğini, fiziki olarak, hassasiyetle ve kapsamlı bir şekilde tarif eder (Aktan, 1992: 6).

3.4 Yapı Kalitesinin İrdelenmesi

Öztekin (1997) kaliteli yapıyı, uygun fiyatta ve sürede üretilen, kullanıcının gereksinimlerini karşılayan ve çevreye zarar vermeyen yapı olarak tanımlamaktadır. (Korur, 2006: 180). Yapıda kaliteyi oluşturan unsurları Akıncıtürk (1998) şu şekilde belirtmektedir;

- Yapı alanının iklim ve zemin durumu ile arsa verilerinin irdelenmesi,
- Yapı tasarımı,
- Statik proje,
- Altyapı, fiziksel çevre ve peyzaj düzenlemesi,
- Kullanım süreci

Yapı üretiminde kalite kavramını endüstriyel üretimde olduğu gibi sistemli ve detaylı bir şekilde irdelemek güçtür. Bunun nedeni, mimari bir ürünü; yapının üretim sürecindeki evreler, ortaya konan yapı türünün öznel değerleri, ürünün zaman ve çevre koşullarındaki değişimi, teknolojik gelişim vb. gibi birçok sayıda değişken etkilemektedir.

Yukarıda söz edilen değişkenler de göz önüne alındığında bir yapının kalitesini etkileyen iki önemli bileşen şunlardır:

- Tasarım Kalitesi

- Uygunluk Kalitesi

Tasarım kalitesi; bir yapının işlevsel özelliklerini karşılaması için yapılan planlama eylemleridir. Burada asıl amaç, kullanıcı beklentilerine cevap vermektir. Uygulama kalitesi ise, ortaya konan yapının tasarım kalitesi kriterlerini karşılayabilme durumudur.

Bu iki bileşen, elde edilen yapının tasarım sürecinden kullanım ve hatta yıkım sürecine kadar olan tüm süreç özelliklerini kapsamakta ve elde edilen ürünün kalitesini belirlemektedir. Tasarım kalitesi, o yapı türüne özgü kullanıcı gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik olarak gerçekleştirilen eylemler bütünüdür. Uygunluk kalitesi ise, tasarlanan ürünün, tasarım özelliklerine uygun olarak yapılması eylemidir. Ancak beraberinde, standart, yönetmelik, genel ve özel teknik şartnamelere uygunluk gibi farklı uygunluk ölçütlerini de içermektedir.

3.5. Kullanıcı Gereksinimleri

Kullanıcı gereksinimleri, Dinç ve arkadaşları (1998) kullanıcılar için yapılması gereken minimum koşullar olarak tanımlanmakta, ayrıca kullanıcı memnuniyeti için de ön şartlardan biri olduğu ifade edilmektedir. Kullanıcı gereksinimleri; insanların fizyolojik, toplumsal ve psikolojik açıdan, rahatsızlık duymadan yaşamlarını sürdürmeleri ve yaptığı işlerde verimli olmalarına yardımcı olan tüm çevresel ve toplumsal koşullar olarak tanımlanmaktadır (İnceoğlu 1982'den aktaran Korur vd., 2006: 178).

Kişiler, toplum içerisinde eylemlerini rahat bir şekilde gerçekleştirmek için gerekli koşulları yaratmaya çalışmaktadırlar. Bu koşullar, insanların fizyolojik, toplumsal ve psikolojik açılarından yaşamsal faaliyetleri gözlemlenerek belirlenmekte ve bu doğrultuda bir mimari ürün olarak mekan tasarımına yansımaktadır.

Mekan tasarımlarında temel amaç, insan gereksinimleri doğrultusunda en işlevsel alanı yaratmaktır. Bu açıdan, kullanıcı gereksinimlerinin belirlenmesinde mekanı kullanan insanın davranışları ve bu davranışları oluşturan nedenlerin bilinmesi gerekir. İnsan davranışları, bir mekanın kullanışlılığını en somut şekilde gösteren eylemlerdir. Bu durumda herhangi bir yapının mimari tasarımı kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda gerçekleştirilmelidir. Kullanım koşulları değişikliği söz konusu olduğunda da, yine ilintili olduğu yapının kullanıcı gereksinimleri göz önünde bulundurularak tasarım/yeniden tasarım

eylemleri düzenlenmelidir.

Her mekanın kendine özgü gereksinimleri bulunmakta ve bu gereksinimler kullanıcı sayısına, mekan içerisinde yer alacak eylemlerin özelliklerine, kullanılan donatı elemanlarına, görsel ve işitsel mahremiyete, çevresel özelliklere ve mekanın estetik özelliklerine göre de değişiklik göstermektedir. Bu kapsamda, tasarlanan yapı türüne özel kullanıcı gereksinim ve gerekliliklerinin tanımlanması önem kazanmaktadır. Kullanıcının ya da yapının değişen ve dönüşen gereksinimlerinin de tasarımda göz önünde bulundurulması tasarım kalitesini etkilemektedir.

Kullanıcı gereksinimlerine yönelik ayrıntılı araştırmalar geçmişten beri yapılagelmektedir. Bu alanda, ayrıntılı sınıflandırmalar mevcuttur. Beyazıt (1979) kullanıcı gereksinimlerini teknik, çevresel ve beşeri olarak üç ana başlıkta ele almaktadır.

Çizelge 3.1. Kullanıcı gereklilikleri ayrıntılı sınıflama (Beyazıt, 1979'dan uyarlayan Özmen, 2003: 79)

TEKNİK	ÇEVRE	BEŞERİ
- Dayanıklılık - Denge • Dinamik • Statik - Kullanma güvenliği • Mekanik • Fiziksel • Kimyasal • Yürüme • Bina bileşenleri • Tesisat • İstenmeyen kişiler - Deprem güvenliği - Yangın güvenliği	- Fiziksel • Görsel • Akustik • Dokunsal • Hıgro-termal • Solunum ve koku • Sızma (hava,su,toz) • Vibrasyon	- Eylemsel • İş etkinliği • Vücut sınırlamaları • Vücut konforu • Kaza riski • Vb. - Sağlık • Vücut • Çevre • Besin - Psikolojik • Algılama • Davranış kalıbı • Vb. - Toplumsal • Mahremiyet • Haberleşme - Ekonomik - Sembolik

Yapının teknik performans parametreleri Çizelge 3.2'de de gösterildiği üzere; yangına karşı güvenlik gereksinimleri; strüktürel gereklilikler; ısıtma, havalandırma, elektrik ve temizlik gereksinimleri; aydınlatma ve akustik gereksinimleri; dış duvarlar, çatılar, bitirmeler ve çevresel kontrol sistemleri şeklinde sınıflandırılmaktadır.

Çizelge 3.2. KSD’de teknik performans ve içeriği (Dinç, 1999’dan uyarlayan Özmen, 2003: 80)

TEKNİK PERFORMANS	İÇERİK
YANGINDA GÜVENLİK	• Yangına karşı dayanım • Yangın söndürme ve önleme sistemi • Kıvılcım sıçraması • Duman dağılımı • Yanıcı malzemelerin toksik etkisi • Yangından kaçış için merdiven ve kapılar • Eşya kullanımının yangına etkisi
STRÜKTÜR	• Tasarımın uygunluğu • Dayanıklı malzeme kullanımı • Katkı maddelerinin taşımaya etkisi • Bağlantı noktalarının taşımaya etkisi • Yüksek yapılarda rüzgar etkisi • Depreme dayanıklılık • Geniş açıklıklı taşıma • Malzemelerin birbirine olan etkisi
TEMİZLİK, HAVALANDIRMA VE ISITMA	• Uygun ısının sağlanması • Nem oranı, hava sirkülasyonu, ışınsal etkilerin yeterliliği • Zehirli gazlardan arınma
DIŞ DUVARLAR	• Isı, nem, rüzgar, yangın ve diğer insani ve doğal zararlara karşı dayanım • Pencere, kapı ve birleşim noktalarının dayanımı • Form, malzeme ve yüzeylerin aydınlatma, ısıtma, havalandırma ve iklimlendirmeye katkısı • Fiziksel dayanım ömrü, çatlama, yarıлма, soyulma, temizlenebilirlik, vb.
ÇATILAR	• Dış duvarlara özgü tüm nitelikler • Su yalıtımı, ısı yalıtımı, göllenmeler vb. • Birçok malzemenin bir arada çalışması, bağlantı noktalarını ve birbirlerini etkilemeleri
BİTİRMELER/İNCE YAPILAR	• Estetik kalite, yıpranma, yüzeylerin düzgünlüğü, temizlenebilirlik • Dayanım ve değiştirilebilirlik • Formu ve kaliteyi uzun süre koruyabilme • Isı ve sesi geçirme ya da yutma
AKUSTİK	• Dışarıdan gelen sesi azaltma • Bölümler arası ses geçirimsizliği • Yansıtma • Büyük mekanlarda sese bağlı problemler • Binanın donanımlarının (makinler, pompalar vb.) ses düzeyine etkisi
AYDINLATMA	• Doğal/yapay aydınlatmada yansımalar • Işık şiddetinde yeterlilik • Görsel konfor • Belli kullanımlar için özel aydınlatma • Işığın rengi/aydınlatma elemanlarının biçiminin psikolojik etkileri • Aydınlatmada kullanıcı kontrolünün artırılması
ÇEVRESEL KONTROL SİSTEMLERİ	• Enerjinin yapıda yaşama uygun olarak kullanılması, yeni teknolojilerden yararlanma
ELEKTRİK	• Yeni fonksiyonel ihtiyaçlara göre yapılanabilme • Bilgisayar, iletişim araçları vb.’e göre yapılanabilme

Yapının işlevsel performansı, kullanıcı eylem ve hareketlerinin belirlenmesinde önemli göstergelerden birisidir. Yapı içerisindeki mekanların, kullanıcı eylemlerini karşılayacak boyutsal özellikte, güvenlik, esneklik, değişime uygunluk, sirkülasyon ve depolamaya elverişlilik vb. gibi kriterleri karşılaması gerekir. Yapının işlevsel performans kriterleri Çizelge 3.3’de özetlenmektedir.

Çizelge 3.3. KSD’de işlevsel performans ve içeriği (Dinç, 1999’dan uyarlayan Özmen, 2003: 83)

İNSAN FAKTÖRLERİ	• Çevrenin boyutlarının konfigürasyonunun, malzemelerinin kullanıcılara olan uygunluğu • Farklı kullanıcılar için farklı boyut, konfigürasyon ve malzeme içeren çözümlerin geliştirilmesi • Özürlüler için kullanım olanakları • Antropometrik ve ergonomik uyum • Psikolojik ihtiyaç ve fiziksel boyutların karşılanması
DEPOLAMA	• Deponun tipi, büyüklüğü, yeri ve dağılımı • Depolanan malzemenin boyutları ve kullanım sıklığı
SİRKÜLASYON	• Farklı bölümlerin kullanılabilirliği, kalabalıklığı, emniyeti, yönlendirimi ve işletme giderleri açısından sağlanan sirkülasyonun durumu • Etkili sirkülasyonla kullanılabilir alanların artırılması
BÖLGELEME, İLETİŞİM, İŞ AKIŞI	• Bölgelerin iş akışı ve iletişim ihtiyaçlarına göre gruplanması ya da ayrılması • Servis, malzeme ve insanların akışları
ESNEKLİK VE DEĞİŞİM	• Fonksiyonel, felsefi, boyutsal ve yerleşimsel değişimlerin karşılanması • Eski yapıların yeni ihtiyaçlara adaptasyonu • Değişim gerektiren/gerektirmeyen işlevlerin ayrıştırılması
KULLANIM VE ÖZELLEŞTİRME	• Üstlenilen işlev için özelleşme derecesi • Ait olunan bina tipinin işlevsel özelliklerini barındırma ve geliştirme

Davranışsal performans göstergesi ise, yapı ile kullanıcı arasındaki psikolojik ve sosyal konulardaki göstergelerdir. Bu gösterge türü Çizelge 3.4’de de sınıflandırıldığı üzere genel anlamıyla; yapının boyutsal özellikleri, mahremiyeti, ulaşılabilirliği, tasarımına uygun olarak kullanılıp kullanılmadığı, yapı imgesinin kullanıcılara etkisi gibi konuları içeren göstergelerdir.

Çizelge 3.4. KSD’de davranışsal performans ve içeriği (Dinç, 1999’dan uyarlayan Özmen, 2003: 85)

YAKINLIKLAR VE BÖLGEÇİLİK	• Boyutsal özellikler, sıralama, yer, ilişkiler, biçim, ölçü ve detayın insan davranışına etkileri
MAHREMİYET VE ETKİLEŞİM	• Kullanıcılar arası mahremiyet ve etkileşimin üretkenlik, moral, memnuniyet, belli bir plan tipinin başarısı, standartlar, yakınlıklar vb. ne etkisi

Çizelge 3.4. (devam) KSD’de davranışsal performans ve içeriği (Dinç, 1999’dan uyarlayan Özmen, 2003: 85)

MAHREMİYET VE ETKİLEŞİM	- Kişi ya da gruba ait bir bölgenin kontrolünün sağlanması, ulaşılabilirlik ve erişilebilirlik düzeyinin belirlenmesi - Duvar, açıklık, ulaşım vb. yapı elemanlarının mahremiyet ve etkileşimi güçlendirici/zayıflatıcı etkileri
BİNA KULLANIMI	- Organizasyonun büyüklüğünün davranışa olan etkileri - Farklı eylemliliklerin hangi mekanlarda gerçekleştiği, projede önerilen mekanların önerildiği şekliyle kullanılıp kullanılmamaları
İMGE ANLAM VE ÇEVRESEL ALGI	- Form, boyutlar, malzemeler, detaylar, dekorasyon vb. nin bir dil oluşturması ve anlam belirlemesi - Binanın estetik kalitelerinin öznel ölçümleri - Kullanıcının algısının, onun kullanım ve tatmin düzeyinin belirleyicisi olarak saptanması - Tasarım imgesinin kullanıcıya uygunluğunun saptanması
ÇEVRESEL BİLİŞ VE ORYANTASYON	- Kullanıcının zihninde zihinsel harita oluşturma, bina ile ilgili bilgilerin kullanıcı tarafından yorumlanması ve hatırlanması - Zihinsel harita yardımıyla karmaşık bir yapıda yön bulabilme ya da bulamama

3.5.1. Fiziksel kullanıcı gereksinimleri

Bir yapıyı kullanan kullanıcılar, eylemlerini gerçekleştirdikleri sırada, bulunduğu ortamdan rahatsız olmamaları için mekanın uygun fiziksel koşullara sahip olmasına gereksinim duyarlar. Bu gereksinimler mekânsal, fiziksel çevre şartları (ısısal, işitsel, görsel vb.), sağlık ve güvenlik gereksinimleridir.

Mekansal gereksinimler; kullanıcıların mekan içerisinde kendilerini rahat ve huzurlu hissedebilmeleri için mekanın sahip olması gereken özellikleridir. Mekanın sahip olması gereken özellikleri Buğday (1991); mekanın boyutları, mekanlar arasındaki oranlar, egemen olan renkler ve aydınlatma örneklendirmektedir.

Fiziksel çevre şartlarına ilişkin gereksinimler; Kullanıcıların mekan içerisinde yaşamsal faaliyetlerini kaliteli şekilde sürdürebilmeleri için ortam koşullarının sahip olması gereken özelliklerdir. Ortam koşullarının mekan içerisinde gerçekleşecek olan eyleme uygun nem, sıcaklık, görsel ve işitsel konforu vb. gibi özelliklere sahip olması gerekir.

Sağlık gereksinimleri; Bir mekan içerisinde insan sağlığını bozacak unsurların bulunmaması ve mekanın temiz tutulmamasına yönelik alınması gereken önlemlerdir.

Güvenlik gereksinimleri; mekanda meydana gelebilecek yapısal problemler, hırsızlık,

yangın ve doğal afet gibi her türlü tehdit ve eyleme karşı alınması gereken önlemlerdir.

3.5.2. Psiko-sosyal kullanıcı gereksinimleri

Psiko-soyal gereksinimleri Eyüce (1991), bir eylemin yerine getirilmesinde psikolojik açıdan herhangi bir sorunla karşılaşılmasını için yerine getirilebilmesi için gerekli çevre koşulları olarak tanımlamaktadır. Bu gereksinim türü; toplum içinde yaşayan bireylerin psikolojik konforunu sağlayabilmek için kullanıcıların kültürüne ve yaşadığı ortam koşulları getirilerine bağlı olarak gelişen kişisel istek ve arzulardır. Psiko-sosyal gereksinimler; mahremiyet, davranışsal, estetik ve toplumsal gereksinimler olmak üzere dört başlıkta sınıflandırılabilir.

Mahremiyet gereksinimleri; kullanıcıların günlük yaşamlarını sürdürebilmeleri için yapının işitsel, görsel ve kişisel gizliliğe uygun olmasıdır.

Davranışsal gereksinimler; kişilerin eylemlerini gerçekleştirebilmeleri için bir mekanda olmasını istedikleri ve ihtiyaç duydukları sübjektif olgudur.

Estetik gereksinimler; bir mekanın fonksiyonel ve psikolojik etkinliğini artırabilmek için yapı elemanları veya malzemeleriyle sağlanan renk, doku, form, boyutsal oran, saydamlık gibi görsel etkiye dayalı değerlerdir. Estetiklik kavramı kişiden kişiye göre farklılık gösterebilmektedir.

Toplumsal gereksinimler; kullanıcıların aile yapıları, yaşam tercihleri ve birbirleri olan ilişkilerini içeren niteliklerdir (Korur vd., 2006: 179).

3.6. Kullanım Süreci Değerlendirmesi (KSD)

Kullanım sürecinde değerlendirme genel olarak, kullanılan binaların kullanıcı ihtiyaçları ve kurumsal amaçlarla ne derece örtüştüğünü sistematik olarak değerlendirme sürecidir. Değerlendirme, görüşme, gözlem ve diğer metotları kullanarak, kullanıcılar için tasarlanan çevrelerin iyi işlemesi sağlayan şeyleri doğru olarak keşfetme sürecidir (Göktekin, 2002: 3).

Bir yapının kullanıcı üzerindeki etkisi, kullanım süreci değerlendirmesinde önemli

kriterlerden birisi olsa da yapının mekanik sistemleri, enerji performansı, hava kalitesi gibi değerleri de kullanım sürecini etkilemektedir. Başlarda bina verimini anlamak amacıyla yapılan KSD, son dönemlerde tasarımların incelenmesi ve ortaya koyduğu etkiyi anlamak gibi amaçlarla yapılmaya başlanmıştır (Göktekin,2002: 3).

Kullanım süreci değerlendirmesi bir yapının kalitesinin değerlendirilmesinde önemli bir yere sahiptir. KSD'ler tasarım ile ilgili olarak veya işlevsel problemlerin nedenini tespit etmekte kullanıldığı gibi, mevcut yapıların fiziksel, psikolojik, çevresel ve işlevsel değerinin saptanmasında da kullanılmaktadır.

Bu çalışmada, mevcut yapıların kalite sorunlarının saptanmasında Kullanım Süreci Değerlendirmesinin “Gösterici (Indicative) KSD” düzeyi kullanılmaktadır. Gösterici KSD, bir yapıdaki temel hataları ve başarıları ortaya çıkarmaya yönelik değerlendirmelerdir. 2-3 saat ile 1-2 günlük bir gerçekleştirme süreleri vardır. Bu tip değerlendirmelerin yapılmasını olanaklı kılan koşulların, değerlendirme ekibinin deneyimli ve yapı türü hakkında bilgi sahibi olması gerektiği ifade edilmektedir. Her türlü yazılı ve çizili dokümanın elden geçirilmesi, tüm performans türlerinin karşılanma durumlarının/düzeylerinin kabaca saptanması, bu konularda yönetimden görüş alınması, tüm yapının gezilerek olumlu-olumsuz yönlerinin not edilmesi ya da fotoğraflarla belgelenmesi, çalışanlar ve/veya kullanıcılarla açık uçlu görüşmeler yapılması gibi teknikler, Gösterici KSD çalışmaları için yeterli görülmektedir. (Dinç 1999'dan aktaran Özmen, 2003: 59)

3.7. Yapı Kalitesini Etkileyen Hata ve Kusurlar

Yapıda ortaya çıkan her türlü hata ve kusur, yapının yapım ve kullanım sürecinde farklı boyutlarda sorunla karşılaşılmasına sebebiyet verecektir. Ortaya çıkan sorunlar planlama aşamasındaki hatalı kararlar, gerek işlevsel zorlama, gerek malzeme ömrüne bağlı olarak, gerekse de yapım sürecinde yapılan yanlış imalattan kaynaklı olarak oluşmaktadır. Bu durumda doğal olarak, yapı kalitesinin sürdürülebilirliğini büyük ölçüde etkilemektedir.

Yapıda kalitesi tasarım, yapım ve kullanım süreçlerinden etkilenmektedir. Bu süreçlerin yapı kalitesini etkileyebilecek unsurları aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Çizelge 3.5. Yapı kalitesini etkileyen yapı süreci hataları (Utkutuğ, 2006'dan uyarlama)

Tasarım Süreci Kaynaklı Hatalar	• Yapı formu, teknoloji koordinasyon yetersizliği, ya da yanlış teknoloji seçimi, • Teknik bilgi ve belge eksikliği ya da yetersizliği, • Koordinasyon yetersizliği, • Yapı bileşeni tasarımı, yapı alt sistemleri ile olan ilişkisi ve konstrüksiyonuna ilişkin yetersiz bilgi birikimi, • Malzeme seçiminde ya da kullanımında bilgi eksikliği,
Yapım Süreci Kaynaklı Hatalar	• Koordinasyon eksikliği, • Teknik donanım yetersizliği, • Denetim ve kalite kontrolü yetersizliği, • Tasarım süreci eksikliklerinin hatalı olarak doldurulmaya çalışılması, • Konstrüksiyon ve montaj hataları,
Kullanım Süreci Kaynaklı Hatalar	• İhtiyaçlar doğrultusunda yapılmaya çalışılan hatalı ekleme ya da çıkartmalar, • Bakım, onarım çalışmalarının zamanında yapılmaması ya da hatalı yapılması, • Aşınma ve deformasyonlar, • Kalitesiz malzeme kullanımı,

Yapı elde etme süreçlerinin her birinde farklı şekillerde sorunlarla karşılaşılabilirdiği gibi bu tasarım ve yapım sürecinden ortak olarak kaynaklanan hatalar da bulunmaktadır.

Çizelge 3.6. Tasarım ve yapım süreçlerinden kaynaklanan hataları saptamak üzere geliştirilen kriterler (Utkutuğ, 2006'dan uyarlama)

Dayanım Faktörüne İlişkin Kriterler	• Yük aktarımı ve strüktürel stabilite, • Yapı elemanı, bileşeni ve malzemelerinin konstrüksiyonu, • Yapı eleman, bileşen ve malzemelerinin ömrü ve yıpranma performansı,
-------------------------------------	---

Çizelge 3.6. (devam) Tasarım ve yapım süreçlerinden kaynaklanan hataları saptamak üzere geliştirilen kriterler (Utkutuğ, 2006'dan uyarlama)

Uygunluk Faktörüne İlişkin Kriterler	• Boyutsal - ergonomik uygunluk, • İşlevsel ilişkiler uygunluğu, • Fiziksel çevre denetimi, • Isı, ışık, ses ve nem denetimi • Higrotermik denetim
Güvenlik Faktörüne İlişkin Kriterler	• Eylem güvenliğini sağlayacak yapı eleman, bileşen-malzeme seçimi ve tasarımı, • Yangın güvenliği denetimi,

Yapıda meydana gelen hata ve kusurlar, sadece yapının kullanım sürecinden kaynaklanmayıp yapı süreçlerinin herhangi birinde alınan yanlış karar veya uygulamalardan da kaynaklanabilmektedir.

Yapı üretim süreci içerisinde, yapı kalitesinin sağlanması için kalite planlanması ve kalite kontrolü yapılmalıdır. Planlama ve tasarım aşamasında kaynaklanan sorunlar, gerek yapım sürecini gerekse kullanım sürecini etkilemektedir. Bu bağlamda, planlama aşamasından başlayarak, yapının ilgili olduğu alanda gerekli standart, şartname, yönetmeliklerin elde edilmesi, tasarımın uygun şekilde yapılmasını sağlayacaktır. Özellikle, mekanın/mekanların Çizelge 3.3 ve 3.4'de yer alan performans ölçütleri bağlamında tasarlanması ve yapım sürecinin de bu performans ölçütleri bağlamında sürdürülmesi, kullanıcıların gereksinim beklentilerine uygunluk sağlayacağından, daha kaliteli bir yapı elde edilmiş olacaktır.



4. KRUVAZİYER LİMANLARINDA SABİT YAPILARIN KALİTE SORUNLARI AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ – İZMİR ALSANCAK VE BODRUM YOLCU İSKELESİ ÖRNEKLERİ

“Kullanım Süreci Değerlendirmesi (KSD)” binaların pozitif ve negatif yönleri hakkında fikir verebilecek önemli bir değerlendirme mekanizmasıdır. Kalite kavramı ise, kısaca, kullanıma uygunluk ve bir ürünün ilgili olduğu konuda gereksinim ve gereklilikleri yerine getirme özelliği olarak tanımlanabilir (Özmen, 2003: 58).

Gösterici KSD değerlendirmesi, literatürde yer alan örneklerin ve ilgili değerlendirmelerin incelenmesi, kullanıcı gereksinimleri tespit edilmesi, ilgili kalite gerekliliklerinin belirlenmesi ve çalışanlarla yapılan açık uçlu görüşmeler (EK-1) İzmir Alsancak Limanı ile Bodrum Yolcu İskelesi Terminal Binası ve liman yapısının kalite değerlendirmesinin temelinin oluşturmaktadır.

Bu bölümde, 2. bölümde anlatılan kruvaziyer limanı özellikleri ile 3. bölümde anlatılan kullanıcı gereksinimleri ve kalite sorunları değerlendirilerek modern kruvaziyer limanlarının nasıl olması gerektiği anlatılmıştır. Kruvaziyer limanlarında olması gereken birim ve hizmetler, İzmir Alsancak Limanı ve Bodrum Yolcu İskelesi’nin mevcut durumu üzerinde değerlendirilmiştir.

4.1. Kruvaziyer Limanlarında Kullanıcı Gereksinimleri

Son yıllarda büyük gelişme gösteren kruvaziyer turizmi ile birlikte kruvaziyer limanı sayısı da ülkemizde artış göstermektedir. Kruvaziyer limanları, yarattığı ortamla bulunduğu çevreyi hem güzelleştirmekte hem de sahip olduğu birimlerle birlikte bulunduğu bölgeye canlılık katmaktadır.

Kruvaziyer limanlarının çevreye sağlayacağı katkıların yanı sıra kullanıcılara sağlayacağı hizmet ve konfor koşulları da büyük önem arz etmektedir. 3.5. bölümünde de anlatıldığı üzere, kişilerin eylemlerini rahat bir şekilde gerçekleştirebilmeleri için belirlenen minimum teknik, çevre ve beşeri koşulların sağlanması gerekmektedir. Minimum ihtiyaçlar insanların fizyolojik, toplumsal ve psikolojik açıdan yaşamsal fonksiyonları gözlemlenerek tespit edilmekte ve bu yapıda mimari ürünler ortaya konmaktadır. Asgari ihtiyaçların üzerinde bir

tasarım ve planlama yapılarak uygulamaya geçildiğinde, gelecekte ortaya çıkması muhtemel taleplerin karşılanması da söz konusu olacağından yapının verimli kullanım ömrü artacaktır.

Kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda kruvaziyer limanlarında bulunması gereken birimler ve hizmetleri aşağıdaki başlıklar altında toplamak mümkündür.

- Girişler ve otoparklar
- İdari birimler
- Sosyal mekanlar
- Yolcu salonları
- Güvenlik hizmeti
- Teknik hizmetler
- Engelsiz ulaşım hizmetleri

4.1.1. Girişler ve otoparklar

Girişler, liman sahasında denetimin sağlandığı ve limana ilişkin ilk izlenimlerin oluşmaya başladığı bölümdür. Kruvaziyer limanlarında iki tane giriş bulunmaktadır. Bunların ilki liman sahasının girişinde, kruvaziyer terminal binasını ve otoparkı da içine alan liman sahasını kentten ayıran ana giriş kapısıdır. İkinci giriş kapısı ise kruvaziyer terminal binasının giriş kapısıdır.

Terminal binası girişleri, terminal binasını ziyaret eden, gelen ve giden yolcuların ihtiyaçlarını ve konforunu karşılayacak genişlikte, yükseklikte ve yeteri kadar hava ve ışık alabilecek fiziksel özelliklere sahip olmalıdır. Kruvaziyer limanlarında bulunan terminal binasında, gelen ve giden yolcuların kullanacağı bina giriş ve çıkış mekanlarının birbirinden bağımsız olması, hem güvenlik önlemlerinin alınması bakımından, hem de gelen ve giden yolcu sirkülasyon alanlarında bir kargaşa yaşanmaması bakımından önemlidir.

Otoparklar; yapı girişi ile bağlantılı olarak düzenlenen ve motorlu taşıtların park edildiği mekanlardır. Limanlar, denizyolu ile taşınacak olan malların veya yolcuların kara ile deniz bağlantısının yapıldığı alanlardır. Denizyolu taşımacılığı ile karaya ulaşacak olan malların ve yolcuların limandan gideceklere yere ulaşımı genellikle karayolu ulaşımı ile sağlanmaktadır. Bu nedenle limanlarda karayolu ulaşım araçlarının, limana ulaşan mal ve

yolcuları karşılamak için bekledikleri park alanına ihtiyaç duyulmaktadır.

Kruvaziyer turizmi yapan yolcuların bu turizm türünü yapmalarındaki amaçlarından birisi, kruvaziyer tur şirketlerinin belirlediği destinasyonlarda bulunan doğal, tarihi ve kültürel öneme sahip alanları ziyaret etmektir. Kruvaziyer gemilerle gelen yolcuların bu ziyaret noktalarına ulaşımı tur otobüsleri ile sağlanmakta olduğundan, kruvaziyer limanlarında tur otobüslerinin gelen yolcuları karşılayacakları ya da gemilerine ulaşımını sağlayabilecekleri otopark alanına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenle, kruvaziyer limanlarında otoparklar ve indi bindi alanlarının yolcu kapasitesi bağlamında tasarlanması önem kazanmaktadır.

4.1.2. İdari birimler

İdari birimler genel olarak, danışma, müdür, sekreter, personel odaları, toplantı salonu, depo, arşiv vb. mekanlardan oluşmaktadır. Kruvaziyer limanlarında, hem kruvaziyer limanı işletmecisi personelinin hem de limanda görevli emniyet ve gümrük personelinin ihtiyaçlarını karşılamak üzere iki farklı amaçlı idari birim bulunmaktadır.

Kruvaziyer limanı terminal binalarında, her bir idari birim için müdür, sekreter, personel odaları gibi genel birimler bulunurken emniyet ve gümrük ihtiyaçlarını karşılamak için o hizmet özelinde mekanlara da ihtiyaç duyulmaktadır.

Kruvaziyer limanları aslında bir çeşit gümrük kapısı görevini de görmektedir. Limanlarda gümrük kapıları, giriş ve çıkış yapan kişi ve eşya muhafazası ile gümrüğe sevk edilmektedir. İzinsiz ülkeye girmek isteyen yolcuların veya eşyaların tutulması için nezarethaneye ve eşya deposuna ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca terminal binası içerisinde, pasaport işlemlerinin yapıldığı pasaport kontuarları da bulunmaktadır.

4.1.3. Sosyal mekanlar

İnsanların yoğun olarak kullandığı ve belirli bir süre geçirmek zorunda oldukları tesislerde, tesisi kullanacak olan kişilerin tesiste bulundukları süre içerisinde zamanlarını daha kaliteli geçirebilmeleri için sosyal mekanlara gereksinim duyulmaktadır. Kruvaziyer limanlarda bulunan sosyal mekanlar; yeme-içme, satış birimleri, dinlenme alanları, mescit, rekreasyon alanları gibi mekanlardır.

Kafeteryalar, limana gelen yolcuların anlık yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde tasarlanırken, restoranlar ise limanda daha uzun süre kalacak olan yolcuların yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde düzenlenmektedir. Her iki mekanda da havalandırma, ısıtma ve aydınlatma sisteminin olması, belirli bir konsepte göre tasarlanması, yangın güvenliğinin sağlanması ve yeterli büyüklüğe sahip olması işlevsel kaliteyi etkilemektedir.

Satış birimleri genellikle yolcu salonları ile ilişkilidir. Terminal binası giriş-çıkışı ile yolcu salonları arasında yer alan satış birimlerinde, o kentin ya da ülkenin kültürünü yansıtacak ürünlerin satıldığı dükkanlar, seyahat acenteleri, alışveriş üniteleri gibi mekanlar bulunmaktadır.

Liman içerisinde, gemilerinin hareket saatini bekleyen yolcular için vakit geçirebilecekleri rekreasyon alanlarına da ihtiyaç duyulmaktadır. Liman sahasının fiziksel koşulları dahilinde bu alanlarda gezinti yolları, parklar, etkinlik alanları gibi rekreasyon alanları yapılabilmektedir.

4.1.4. Yolcu salonları

Yolcu salonu, yolcuların giderken ya da gelirken dinlenmeleri ve beklemeleri için ayrılmış yerlerdir. Kruvaziyer limanı terminal binalarında en önemli yerler yolcu salonlarıdır. Gerek boyutsal yeterlilikleri, gerekse konfigürasyonun¹ uygunluğu açısından, yolcu salonları kullanıcının algısını etkilemektedir.

Yolcu salonları, gelen veya giden yolcu kapasitesini karşılayacak büyüklükte olmalıdır. Ayrıca malzeme, mobilya, doğal ve yapay aydınlatma elemanlarının seçimi gibi faktörler de kullanıcı beklenti ve gereksinimleri doğrultusunda tasarlanmalı ve uygulanmalıdır.

¹ Mevcut olan veya tasarlanan bir ürünün, teknik dokümanlarda tanımlanan ve daha sonra ulaşılması amaçlanan fonksiyonel ve fiziksel karakteristiğidir.

4.1.5. Güvenlik hizmetleri

Hudut kapısı görevini üstlenen kruvaziyer limanlarında güvenlik kavramı üst seviyelerde olması gereken bir hizmet türüdür. Kruvaziyer limanlarındaki güvenlik hizmetleri hem güvenlik personelleri hem de güvenlik sistemleri ile sağlanmaktadır. Bina güvenliği kadar, güvenlik birimlerinin de konumlanması ve maksimum düzeyde işlevlerini yerine getirebilmelerinin düzenlenmesi gerekir.

4.1.6. Teknik hizmetler

Limanı kullanan kişilere hizmet vermek amacıyla, liman içerisinde teknik hizmet mahallerinin (havalandırma, ısıtma, aydınlatma, klima, teknik bakım onarım, jeneratör, kazan dairesi vb.) planlanması gerekir. Gerek çalışanların, gerekse diğer kullanıcıların fiziksel konfor koşullarının sağlanması, teknik donatı elemanlarının doğru bir biçimde tasarlanmasıyla mümkün olmaktadır.

4.1.7. Engelsiz ulaşım hizmetleri

Bir binaya tüm insanların kolay bir şekilde ulaşabilmesi ve o binayı rahat bir şekilde kullanabilmesini, binanın engelsiz oluşuyla betimleyebiliriz. Yapıların, engelli bireylerin yapıya girdikleri andan itibaren, kimseden yardım almadan ihtiyaçlarını karşılayabilir şekilde tasarlanması gerekir.

Kruvaziyer limanlarında ulaşım, gemiden başlayıp liman sahası dışına kadar sürdüğünden engelli bireyler için dikkat edilmesi gereken ilk husus gemi ile terminal binası arasındaki ulaşım aksıdır. Bunun için ya gemi ile terminal binası arasına hareketli köprü yapılması ya da gemiden karaya bir asansör sistem kurulması gerekmektedir. İkinci dikkat edilmesi gereken husus ise terminal binasının engelsiz hale getirilmesidir.

Bir yapının engelsiz olmasını;

- Bina girişi ile zemin kot farkının olmaması ya da uygun bir rampa ile çözümlenmesi,
- Engelli tuvaletlerinin olması,
- Düşey sirkülasyonlar için asansör ve/veya merdiven çıkma aparatı yapılması,

- Hissedilebilir zemin malzemeleri kullanılması,
 - Engelli otoparklarının yapılması vb.
- gibi basit çözümlerle yapmak mümkündür.

Kruvaziyer limanları engelli bireylerin sıklıkla kullanabilecekleri mekanlar olduğundan, engelli bireylerin hiçbir zorlukla karşılaşmadan tüm ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir.

4.2. Kruvaziyer Limanı Sabit Yapılarında Yapı Kalitesi Değerlendirmesi

Yapılar, inşa edildiği dönemin teknolojik koşulları, kullanıcı gereksinimleri, arazi topoğrafyası vb. birçok kritere göre en iyi şekilde yapılmaya çalışılmaktadır. Fakat daha sonraları yapıların, süreç içerisinde fiziki deformasyona uğramaları, teknolojik gelişmeler ile birlikte insanların farklı gereksinimlerin meydana gelmesi gibi birçok değişken bu yapıların yapı kalitesi değerini etkilemektedir.

3.7. bölümde de bahsedildiği üzere yapıda ortaya çıkan hata, kusur ve eksikliklerin yapının yapım ve/veya kullanım sürecinden kaynaklanabildiği gibi teknolojinin gelişmesiyle beraber değişen talep ve konfor koşullarından da kaynaklanabilmektedir.

Kruvaziyer limanlarında da bu sorunlarla karşılaşmak mümkündür. Mevcut limanlarımızda inşa edildiği dönemin teknolojisine, kullanıcı ihtiyaçlarına, bölgeye gelen kruvaziyer gemi boyutlarına, gelen - giden yolcu kapasitesini karşılayacak mekânsal ihtiyaçlara göre tasarlanmış ve inşa edilmiştir. Zaman içerisinde gelişen teknoloji ile birlikte Çizelge 4.1’de de görüleceği üzere kruvaziyer gemi boyutları büyümüş ve bu kruvaziyer gemi boyutlarıyla doğru orantılı olarak limana gelen yolcu sayısı da artmıştır.

Çizelge 4.1. Yıllara göre kruvaziyer gemi yolcu kapasitesi (www.makaleler.com’dan uyarlanmıştır.)

Yıl	Kruvaziyer Yolcu Sayısı (ortalama)	Gemi Boyu (metre - ortalama)
1960	600 - 700	180 - 200
1984	1250 – 1850	230
2006	4750	345
2009	6300	361

Kruvaziyer yolcu sayısının artması ile bu tür turizm faaliyetlerinde artış görülse de, terminal binalarının bu artışı karşılayamamasından ötürü sorunlarla karşılaşmaktadır. Bu sorunlar daha çok mekânsal boyut problemleri, otopark sorunu, sosyal hizmet alanları gibi konularda olmaktadır. Bunun dışında, yapıların eskimesine bağlı farklı sorunlar da ortaya çıkmaktadır.

Kruvaziyer limanlarının en önemli bileşenini, yolcu terminali oluşturmaktadır. Yolcu terminali, gemiye erişilmesi kolay bir yerde konumlanmalı, büyüklüğü aynı anda hizmet alan gemilerin yolcu sayısı ile orantılı olmalıdır (Oral, Özerden, 2010: 6). Bu bağlamda incelenen iki limanda da terminal binalarının yerleşimi, kruvaziyer yolcuların gemilerinden indikleri alandan yolcu salonuna kolay bir şekilde erişim sağlanacak şekilde konumlandırılmış olduğu gözlemlenmiştir.

Boyutsal ve mekânsal olarak söz konusu terminal binalarını inceleyecek olursak, İzmir Alsancak Limanı 4456 m², Bodrum Yolcu İskelesi ise 2030 m² alana sahiptir. Her iki terminal binasında da, liman işletme müdürlüğüne ait idari bölümler, gümrük ve emniyet mensuplarına ait idari bölümler, yolcu salonu, WC, depo, teknik oda bulunmaktadır. Ayrıca, İzmir Alsancak Limanında bu mekanlar dışında VIP salon, dükkânlar, kafeterya, revir; Bodrum Yolcu İskelesi'nde ise acente, restoran mekanları bulunmaktadır.

Bu çalışma kapsamında, gerçekleştirilen kullanım süreci kalite değerlendirmesi, gözleme ve görüşmeye dayalı olarak gerçekleştirilmiştir. Anket uygulaması, katılımcı sayısının azlığı nedeniyle, anlamlı bir sonuç çıkmayacağından tercih edilmemiş; bunun yerine, görevli personelle sorun temelli görüşmeler (mülakat) yapılarak, işlevsel ve teknik performansa yönelik sorgulamalar gerçekleştirilmiştir.

Görüşmelerde sorgulanan konular, mekânsal ayırım yönünde 2 temel grupta toplanmıştır.

- Genel kullanım alanları
- Hizmete özel alanlar

Söz konusu mekanlar, elde edilen bulgular doğrultusunda, işlevsel ve teknik performans gerekliliklerine yönelik olarak; saptanan kusurlar çerçevesinde bir sorgulama oluşturulmuştur.

Çizelge 3.1’de bahsedilen kullanıcı gerekliliklerinden yola çıkacak olursak çalışma kapsamında sorgulanan işlevsel özellikler:

- İnsan Faktörleri

- Mekansal boyutlar
- Konfigürasyonun uygunluğu
- Malzeme uygunluğu
- Görsel performans uygunluğu
- Engelliler için kullanım olanakları

- Kullanım ve özelleştirme

- Üstlenilen işlevde özelleşme
- Yapı tipine özgü işlevsel özellikleri barındırma

- Sirkülasyon

- Farklı bölümlerin kullanılabilirliği, kalabalıklığı, emniyeti, yönlendirilmesi
- Etkili sirkülasyonla kullanılabilir alanların artması

Teknik performans gereklilikleri bağlamında sorgulanan faktörler ise;

- Güvenlik gereklilikleri

- Fiziksel konfor gereklilikleri

- Termal denetim

- Hava sıcaklığı
- Aydınlatma denetimi

4.3. İzmir Alsancak Limanı ve Bodrum Yolcu İskelesi’nin Kalite Sorunları Açısından İrdelenmesi

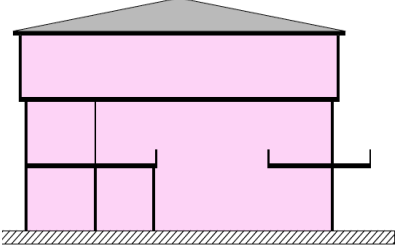
Türkiye’de kruvaziyer gemilerin en sık geldiği limanlar İstanbul, İzmir, Kuşadası, Bodrum ve Marmaris’de bulunan limanlardır. Çalışma kapsamında bu limanlardan İzmir ve Bodrum’da bulunan limanlarda incelemeler yapılmıştır.

İzmir Alsancak Limanı

TCDD İzmir Alsancak Limanı (EK-2), İzmir İli, Konak İlçesi’nde bulunmakta olup, Alsancak Kruvaziyer Terminali Projesi bu liman içerisinde yer almaktadır. Geniş bir hinterlanda sahip olan İzmir Alsancak limanı deniz ulaşımı açısından Ege denizinin merkezinde Karadeniz – Akdeniz rotası üzerinde bulunmaktadır. İzmir körfezinin coğrafi yapısı sayesinde, doğal bir liman niteliğinde olan İzmir Alsancak limanı yılın 12 ayı

boyunca, her tip gemi ve yük türüne kesintisiz hizmet verebilmektedir (Oral, Özerden, a, 2010: 3).

Çizelge 4.2. İzmir Alsancak Limanı Bina Künyesi

İZMİR ALSANCAK LİMANI		
İşletmecisi	İzmir TCDD Liman İşletmeleri	
Yapım Yılı	1954	
Terminal Binası Toplam Alan (m ²)	4456 m ²	
Teknik Özellikleri	140 m, 190 m, 380 m ve 400 m boyutlarında 4 adet yanaşma yeri	
Kapasite	2 tane 300 metreden büyük ve 2 tane 200 metreden küçük boyutlara sahip 4 tane kruvaziyer gemi	
Terminal Binasında Bulunan Mekanlar	İdari bölümler (liman işletme müdürlüğü, gümrük ve emniyet mensupları için), yolcu salonu, VIP salon, depo, teknik oda, dükkanlar, kafeterya, revir, WC	

Liman max. kapasiteye 2013 yılında 283 gemi ve 500.000 yolcu ile ulaşmıştır (Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı verisinden yararlanılmıştır).



Resim 4.1. İzmir Alsancak Limanı vaziyet planı

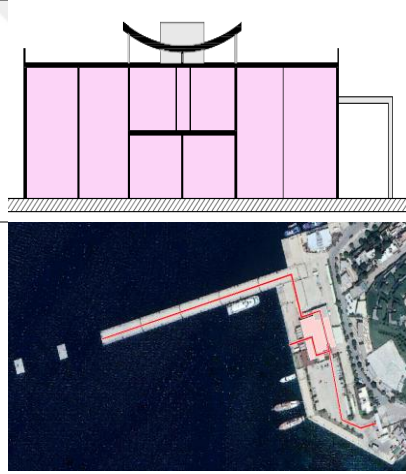
Limanın temel yükleri içerisinde konteyner, genel kargo ve tekerlekli yükler önemli yer tutmaktadır. Toplam 3,386 metre yanaşma yerine sahip olan İzmir Alsancak limanının 1 ve 2 numaralı rıhtımları yolcu rıhtımı olarak belirlenmiştir. Ancak kruvaziyer gemi sayısı ve

gelen gemilerin boylarındaki artışa bağlı olarak günümüzde genel kargo rıhtımları olan 3, 4 ve 5 numaralı rıhtımlar da kruvaziyer gemilerine tahsis edilmeye başlamıştır. 1 ve 2 numaralı rıhtımlar aynı zamanda ro-ro gemilerine de hizmet vermektedir (Oral, Özerden, a, 2010: 5).

Bodrum Yolcu İskelesi

Bodrum Yolcu İskelesi (EK-3), Muğla İli, Bodrum İlçesi'nde yer almaktadır. Geniş bir hinterlanda sahip olan Bodrum Yolcu İskelesi deniz ulaşımı açısından Ege denizinin merkezinde, Karadeniz – Akdeniz rotası üzerinde bulunmaktadır. Bodrum Yolcu Limanı, 2008 yılında özelleştirilmesinden bu yana Bodrum Yarımadası civarında ve Türkiye ile Yunanistan'ın İstanköy Adası (Kos) arasında kruvaziyer gemilerine, feribotlara ve mega yat trafiğine hizmet vermektedir (www.globalyatirim.com.tr).

Çizelge 4.3. Bodrum Yolcu İskelesi Bina Künyesi

BODRUM YOLCU İSKELESİ		
İşletmecisi	Global Liman İşletmeleri	
Yapım Yılı	2005	
Terminal Binası Toplam Alan (m ²)	2030 m ²	
Teknik Özellikleri	240 m uzunluğunda kazıklı iskele, 60 m, 115 m ve 120 m uzunluklarında rıhtım, 3 adet kapak atma rampası ve 2 adet dolfen ¹	
Kapasite	2 büyük kruvaziyer gemisi ya da 4 küçük kruvaziyer gemi	
Terminal Binasında Bulunan Mekanlar	İdari bölümler (liman işletme müdürlüğü, gümrük ve emniyet mensupları için), yolcu salonu, acente, restoran, depo, teknik oda, WC	

¹ Gemilerin bağlandığı ya da yaslandığı karayla bağlantısı olmayan ya da kedi yolu olarak adlandırılan yaya yolu bağlantısı olan deniz yapılarıdır.

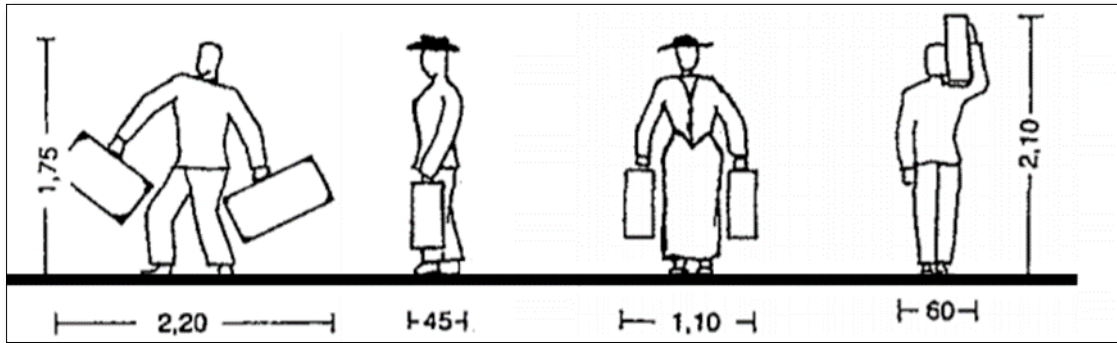


Resim 4.2. Bodrum Yolcu İskelesi (Google Earth görüntüsü)

Toplam 22.000 m² alan üzerinde kurulu olan Bodrum Yolcu İskelesinde, max. kapasiteye 2015 yılında 90 gemi ve 62.050 yolcu ile ulaşmıştır (Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı verisinden yararlanılmıştır).

4.3.1. Yolcu salonlarının değerlendirilmesi

Yolcu salonları, yolcuların limana adım attıktan sonra karşılaştıkları ilk mekandır ve bu mekanın özellikleri, yolcuların geldikleri ülke ya da kentin imajını belirlemede çok büyük bir etkiye sahiptir. Bu çalışmanın “4.1.4. Yolcu Salonları” bölümünde de bahsedildiği üzere; yolcu salonları, yolcuların dinlenmeleri ve beklemleri için ayrılmış yerler olup, salonların yeterli büyüklükte, yolcuların estetik ve konfor algısına uygun şartlarda tasarlanmasına özen gösterilmelidir.



Şekil 4.3. Kişiler için yer seçimi (Neufert, 2008: 414)

Terminal planlamasında, yolcu başına düşecek alan Neufert (2008)'in gösterimiyle, ana

limanlarda (başlangıç-bitiş limanları) yolcu başına düşen minimum alanın 1m^2 'den az olmaması gerekirken fiziki koşullara göre, genellikle transit yolcular tarafından kullanılan uğrak limanlarda bu alan $0,3\text{ m}^2$ civarında alınabilir.

Çizelge 4.4. İzmir Alsancak Limanı ve Bodrum Yolcu İskelesi'nde yıllara göre yolcu gemisi başına düşen ortalama yolcu sayısı ve ihtiyaç duyulan max. yolcu salonu büyüklüğü (sirkülasyon alanı hariç) (Deniz Ticareti Genel Müdürlüğü kruvaziyer istatistik verilerinden yararlanılmıştır.)

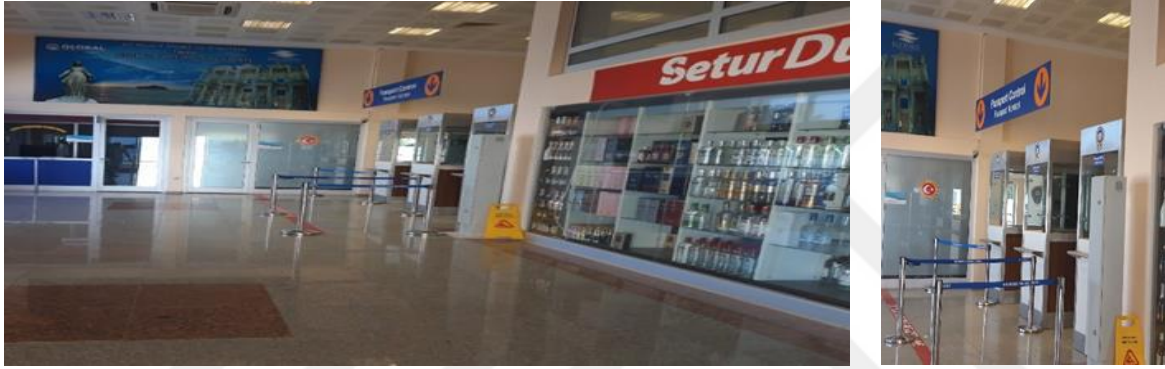
LİMAN		İZMİR ALSANCAK LİMANI					BODRUM YOLCU İSKELESİ				
YIL		2011	2013	2015	2016	2017	2011	2013	2015	2016	2017
Gemi Başına Düşen Ortalama Yolcu Sayısı	Gelen Yolcu	69	27	127	518	93	4	7	6	1	4
	Giden Yolcu	62	25	130	530	70	4	5	5	2	5
	Transit Yolcu	1753	2509	1864	103	347	554	239	678	1330	1437
Yolcu Salonu Alanı (m^2)	Gelen Yolcu	69	27	127	518	93	4	7	6	1	4
	Giden Yolcu	62	25	130	530	70	4	5	5	2	5
	Transit Yolcu	526	753	559	31	104	166	72	203	399	431
Toplam Yolcu Gereken Salonu (Gelen + Transit Yolcu)	Gelen İçin Yolcu Alanı	595	780	686	549	197	170	79	209	400	435
Toplam Yolcu Gereken Salonu (Giden + Transit Yolcu)	Giden İçin Yolcu Alanı	588	778	689	561	174	170	77	208	401	436



Resim 4.3. İzmir Alsancak Limanı yolcu salonu (Yazarın kendi çektiği fotoğraf. 2 Haziran 2017)

İzmir Alsancak Limanı terminal binasında bulunan yolcu salonu $343,5\text{ m}^2$ büyüklükte olup, hem gelen hem de giden yolcuların ortak kullandığı bir alandır. İzmir Alsancak Limanı

terminal binası yolcu salonu, 1950’li yıllarda inşa edilmesi ve o dönemde kullanılan yolcu gemilerinin Çizelge 4.1’de gösterildiği üzere ortalama 500-600 yolcu kapasitesine göre yeterli büyüklükte inşa edilmiş olsa da, 2006 yılından sonra kullanılan kruvaziyer gemi yolcu kapasitelerinin ortalama 4 kat artmasıyla Çizelge 4.4’de görüldüğü üzere büyüklük olarak yetersiz kalmaktadır. Limanda tek bir yolcu salonu bulunması, aynı anda hem gelen ve hem de giden yolcu seferlerinin olması durumunda, yolcu salonunda kargaşaya ve güvenliğin sağlanmasında zorluklar yaşanmasına neden olmaktadır. Yapılan incelemeler doğrultusunda, yapı içerisinde, gelen ve giden yolcu salonlarının farklı mekanlarda çözümlenmesi (EK-4) ile bu sorunun ortadan kalkacağı düşünülmektedir.



Resim 4.4. Bodrum Yolcu İskelesi gelen yolcu salonu (Yazarın kendi çektiği fotoğraf. 4 Ekim 2018)

Bodrum Yolcu İskelesi Terminal Binasında; 377 m² büyüklükte gelen yolcu salonu ve 224 m² büyüklükte de giden yolcu salonu olmak üzere iki ayrı yolcu salonu bulunmaktadır. Limanda gelen ve giden yolcu salonlarının farklı mekanlarda çözümlenmesi, hem gelen ve giden yolcuların karışmaması hem de güvenlik önlemlerinin alınması bakımından doğru bir planlamadır. İzmir Alsancak Limanı’nda da olduğu gibi Bodrum Yolcu İskelesi yolcu salonları, inşa edildiği dönemin max. yolcu kapasitesini karşılayabilecek büyüklükte iken, günümüzde artan kruvaziyer turizmi talebi karşısında boyutsal olarak yolcu kapasitesini karşılayamamaktadır. Pasaport işlemleri sırasında kontuarda oluşan kuyruklar yolcuların terminal binası dışına kadar çıkmasına neden olmaktadır. Yapılan incelemeler doğrultusunda, yolcu salonu boyutlarının genişletilmesi ve kontrol noktalarının artırılmasının, yolcuların pasaport işlemlerini hem daha konforlu hem de daha kısa sürede tamamlayarak terminal binasından ayrılmalarına yardımcı olacağı düşünülmektedir.

Çizelge 4.4’de gösterilen salon boyutları, tüm yolcuların aynı anda gemiyi terk etmesi

durumunda ihtiyaç duyulan alanı ifade etmektedir. Kruvaziyer yolcularının hepsinin aynı anda gemiyi terk etmesi gemilerin fiziksel koşulları nedeniyle mümkün değildir. Yolcular limana yanaşan gemiden, düzenlenen turlara katılmak, bireysel olarak kenti gezmek veya kişisel ihtiyaçlarını karşılamak için ayrılmaktadırlar. Ayrıca gemide bulunan görevliler tarafından farklı turlara katılım sağlayacak yolcular için farklı zaman dilimlerinde gemiden çıkış düzenlemesi yapılmaktadır. Bu nedenle, yolcu salonu büyüklüğünün birim zamanda gemiden ayrılan yolcu sayısına göre hesaplanması hem maliyet hem de optimum alan kullanımı açısından daha uygun olacaktır.

4.3.2. Sosyal ve ticari mekanların değerlendirilmesi

Sosyal mekanlar, kruvaziyer limanlarındaki önemli bölümlerden birisidir. Kruvaziyer limanlarında dönemsel de olsa yoğun bir yolcu trafiği yaşanmaktadır. Bu süreç içerisinde, terminal binalarında, yolcuların beslenme, dinlenme, eğlenme vb. gibi sosyal ihtiyaçlarını karşılayacak mekanlara gereksinim duyulmaktadır.



Resim 4.5. İzmir Alsancak Limanı'nda ticari alanlar (Yazarın kendi çektiği fotoğraf. 2 Haziran 2017)

İzmir Alsancak Limanı terminal binasında bir adet kafeterya ve birkaç tane satış birimi bulunsa da, yolcuların dinlenebilecekleri rekreasyon alanı bulunmamaktadır. İzmir Alsancak Limanı'nın şehir merkezinde bulunması ve yolcuların beslenme, gezme, alışveriş, dinlenme vb. gibi bütün ihtiyaçlarını kentten karşılayabilme olanağı olduğundan, liman sahasında yeteri kadar sosyal ve ticari mekan bulunmaması büyük bir sorun yaratmamaktadır.

Bodrum Yolcu İskelesi terminal binası bu bağlamda incelendiğinde, yolcuların ihtiyaçlarını karşılayabilecek (beslenme, alışveriş, rekreasyon alanı vb.) sosyal ve ticari mekanların yeterli olmadığı tespit edilmiştir. Terminal binası içerisinde, söz konusu ihtiyaçların

karşılanabileceği boş alanlar bulunmasına rağmen duty free ve restoran dışında yolcuların vakit geçirebilecekleri (alışveriş, kafeterya vb. gibi) nitelikteki işletmeler bulunmamaktadır. Liman içerisindeki mevcut ve atıl halde kalan birimlerin yolcuların ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde işletilmesi halinde, yolcuların, sefer saatleri gelene kadar, hem anlık ihtiyaçlarının karşılanabileceği hem de alışveriş yaparak güzel vakit geçirebileceği alanlar yaratılmış olacaktır.

4.3.3. Otoparkların değerlendirilmesi

Kruvaziyer tur şirketleri, destinasyonlarını, ziyaret edeceği liman şehrinde turistlerin ilgisini çekebilecek doğal güzelliklerin olduğu alanların ve/veya önemli tarihi ve kültürel turizm merkezlerinin durumuna göre belirlemektedirler. Kruvaziyer yolcularının turistik açıdan cazibe merkezlerinin olduğu alanlara ulaşımı, genellikle tur şirketleri tarafından ayarlanan otobüsler tarafından sağlanmaktadır. Bu nedenle, kruvaziyer limanlarında hem tur otobüslerinin kruvaziyer yolcularını bekleyip indirmeleri hem de limanda görev alan personelin araçlarını park edebilmeleri için otopark alanına ihtiyaç duyulmaktadır.

Türkiye, bulunduğu coğrafya sebebiyle yüzyıllardır birçok medeniyete ev sahipliği yapmış olduğundan tarihi ve kültürel açıdan zengin bir ülkedir. Ayrıca doğal güzellikleriyle de birçok turistin ilgisini çekmektedir. İzmir ve Bodrum da hem tarihi hem de doğal güzellikleri bir arada bulunan liman kentlerimizdendir. İzmir Alsancak Limanı'na gelen turistler genellikle Bergama, Sard, Tepekule, Selçuk, Meryem Ana gibi önemli tarihi merkezleri görmek isterken, Bodrum Yolcu İskelesi'ne gelen turistler ise Mindos Kapısı, Halikarnas Mozolesi, Bodrum Kalesi ile Bodrumda bulunan koyları, tarihi ve antik kentleri (EK-5) ziyaret etmektedir. Her iki limanda da bu turizm merkezlerine yapılan ziyaretler tur şirketlerinin sağladığı otobüslerle yapılmaktadır.



Resim 4.6. Bodrum Yolcu İskelesi otopark alanı (Yazarın kendi çektiği fotoğraf. 4 Ekim 2018 ve Google Earth görüntüsü)

İzmir Alsancak Limanı otoparkı 7120 m² alana sahip olup yaklaşık 65 yolcu otobüsüne aynı anda park olanağı sunabilirken, Bodrum Yolcu İskelesi ise 4835 m² alana sahip olup yaklaşık 50 yolcu otobüsüne park imkanı sunabilmektedir. Aşağıdaki çizelgede yıllara göre limana gelen bir geminin ihtiyaç duyabileceği otobüs miktarı hesaplanmaktadır.

Çizelge 4.5. İzmir Alsancak Limanı ve Bodrum Yolcu İskelesi'nde yıllara göre yolcu gemisi başına düşen max. yolcu otobüsü sayısı (Deniz Ticareti Genel Müdürlüğü kruvaziyer istatistik verilerinden yararlanılmıştır.)

LİMAN	İZMİR ALSANCAK LİMANI					BODRUM YOLCU İSKELESİ				
YIL	2011	2013	2015	2016	2017	2011	2013	2015	2016	2017
Gemi Başına Düşen Ortalama Toplam Yolcu Sayısı	1818	2535	1992	627	429	558	245	684	1332	1442
İhtiyaç Duyulan Max. Otobüs Sayısı (Top. Kişi Sayısı/Otobüs Yolcu Kapasitesi)	42	57	45	14	10	13	5	16	30	32

Söz konusu limanlarda genellikle hem personel araçlarının hem de tur otobüslerinin park edilebileceği tek otopark alanı bulunmaktadır. Limana gelen yolcu yoğunluğu fazla olmadığı zamanlarda otopark alanı her iki araç türüne de yetebilecek kapasite de iken, yolcu yoğunluğu arttığı zamanlarda otopark alanı yetersiz kalabilmektedir. Bu durumlarda, personel araçlarının liman dışına park edilmesiyle bu sorun çözülmeye çalışılmaktadır.



Resim 4.7. İzmir Alsancak Limanı otopark alanı (Oral, E.Z., Özerden, A., 2010 ve Google Earth görüntüsü)

4.3.4. Güvenlik hizmeti değerlendirmesi

Kruvaziyer limanları, deniz ile kara arasında bağlantı noktası olmasından ötürü hudut kapısı görevi de üstlendiğinden, kruvaziyer limanlarında güvenlik önlemleri üst düzeyde

tutulmaktadır.

İzmir Alsancak Limanı da, Bodrum Yolcu İskelesi de Türkiye'deki önemli limanlarımızdan olup aynı zamanda birer hudut kapısıdır. Bu nedenle, her iki limanda da güvenlik hizmetleri açısından hem yeterli sayıda güvenlik personelinin limanda bulundurulması, hem de güvenlik sistemlerinin sağlanması yönünde tüm önlemler alınmaktadır. Fakat yolcu sayısının maksimum noktaya ulaştığı zamanlarda, güvenlik zafiyetinin yaşanmaması için güvenlik personel sayısının artırılması gerekmektedir.

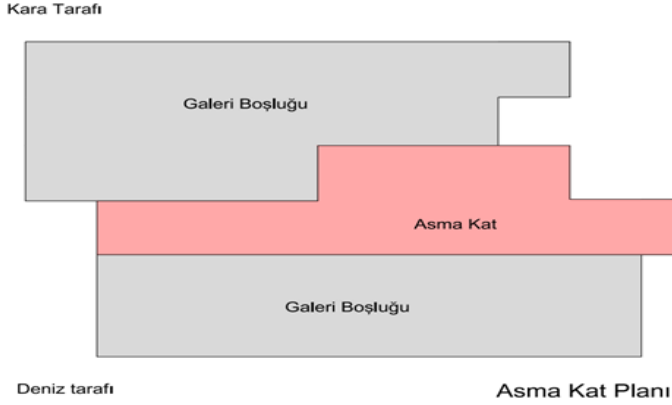
4.3.5. Teknik hizmetlerin değerlendirilmesi

Kullanıcı gereksinimleri açısından, yapıların teknik ve çevresel gerekliliklerin karşılanması son derecede önemli olmaktadır. Bu bağlamda, teknik gereksinimler içinde yer alan tesisat ve yangın güvenliği kavramları, yoğun yolcu akışına sahip olan, kruvaziyer limanlarında, çok önemli olmaktadır. Doğal ve yapay havalandırma ve aydınlatma da, yine önemli çevresel sorunlar olarak belirmektedir. Kullanıcıların konfor koşullarını belirleyen söz konusu faktörler, gerekli performans koşullarını yerine getirmediklerinde, yapı kalitesinin istenilen düzeyde oluşmadığı söylenebilir.

İklimsel veriler açısından, İzmir Alsancak Limanı Terminal binası, çevresel gereksinimler açısından farklı sorunlar içermektedir. Kış aylarında, merkezi sistemle ısıtılan binada, ısınma sorunları yaşanmamaktadır. Ancak, yaz döneminde, salon tipi klimaların kullanılması nedeniyle yeterli soğutma sağlanamamaktadır. Yapay iklimlendirmenin merkezi bir sistemle kurgulanması, teknik ve çevresel gereksinimlerin karşılanması açısından daha olumlu bir sonuç oluşturacaktır. Bu bağlamda, çevresel kontrol sistemlerinin, sürdürülebilir enerji sistemleri kullanılarak yapılabilirlik olanakları da düşünülmelidir.

Bodrum Yolcu İskelesi de İzmir Alsancak Limanı gibi sıcak iklime sahip bir bölgede bulunmakta olup, kış aylarında merkezi ısıtma sistemi, yaz aylarında ise salon tipi klima kullanılmaktadır. İzmir Alsancak Limanı'nda olduğu gibi, Bodrum Yolcu İskelesinde de kış aylarında ısısal bir sorun yaşanmamakta olup, yaz aylarında kullanılan salon tipi klima sistemi binayı soğutmada yetersiz kalmaktadır. Ayrıca, Bodrum Yolcu iskelesi terminal binasının iklimlendirilmesi ısıtma ve soğutma üniteleri tarafından karşılanmakta olup, her bir ünite yapının bir bölümüne hizmet edecek şekilde çalışmaktadır. Ancak, bu durum da,

herhangi bir mekanda teknik arızanın yaşanması halinde, sorun o mekanla sınırlı kalmayıp bölümün tümünü etkilemektedir.



Resim 4.8. Bodrum Yolcu İskelesi terminal binası asma katı şematik gösterimi

Bodrum Yolcu İskelesi terminal binası asma katı, idari personelin terminal binası içerisinde denetim etkililiğini arttırmaya yönelik olarak, yapının merkezinde konumlandırılması nedeniyle, dış cepheyle bağlantısız bir biçimde tasarlanmıştır. Bu bölümde yer alan birimlerde doğal aydınlatma ve havalandırma gerçekleştirilememektedir. Bu durumsa, gerek işletme maliyetlerini arttırmakta, gerekse çalışanlar açısından olumsuz konfor koşullarına neden olmaktadır.

4.3.6. Engelsiz ulaşım yönünden değerlendirme

Hareket kısıtlılığı olan bireylerin, topluma kazandırılması ve kimseden yardım almaksızın kendi ihtiyaçlarını kendisinin karşılayabilmesini sağlamak için, ulaşım yapılarında engelli asansörü, wc, otopark, rampa, hissedilebilir zemin kaplaması vb. gibi birçok düzenleme yapılmaktadır.

İzmir Alsancak Limanı terminal binası engelsiz ulaşım bağlamında incelendiğinde; terminal binasında döşeme malzemelerinin kaygan olmaması, engelli bireyler için wc yapılması ve otopark yeri ayrılması, bina girişi kotunun zemin kotunda yapılması gibi düzenlemeler yapılmıştır. Fakat, bina giriş kotunun zemin kotuyla aynı olması nedeniyle rampaya gereksinim duyulmasa da, yangın kaçış kapısı kotu ile zemin kotu arasında kot farkı olmasına rağmen burada rampa yapılmaması ve binanın iki katlı olmasına rağmen, bina içerisinde asansör ya da merdiven çıkma aparatı bulunmaması, hareket kısıtlılığı olan

bireyler için sorun teşkil etmektedir. Yapılan incelemeler doğrultusunda, gerekli yerlere uygun eğimde rampa yapılması, bina içerisine asansör ya da merdiven çıkma aparatı konulmasının binanın engelsiz olmasını sağlayacağı düşünülmektedir.

Bodrum Yolcu İskelesi terminal binası engelsiz ulaşım bağlamında incelendiğinde ise, bina giriş kotunun zemin kotunda olmasından dolayı bir önlem alınmasına gereksinim duyulmamış olup, deniz tarafından yolcu salonlarına girişte oluşan kot farkı engelli bireylerin ulaşımı için rampa ile çözümlenmiştir. Ayrıca, terminal binasında engelli bireyler için kaygan olmayan döşeme malzemelerinin kullanılması, engelli wc yapılması ve liman içerisinde otopark yeri ayrılması gibi düzenlemeler de yapılmıştır. Bodrum Yolcu İskelesi terminal binasında engelli bireyler için oluşabilecek tek problem, engelli bireylerin, üst katta bulunan idari bölümlere ulaşmak istediğinde üst kata çıkabilmesi için binada asansör ya da merdiven çıkma aparatı bulunmamasıdır. Bodrum Yolcu İskelesinde, hareket kısıtlılığı olan kruvaziyer yolcuları için genel anlamda bütün önlemlerin alındığı görülmektedir. Ama terminal binasına, asansör ya da merdiven çıkma aparatı yaptırıldığı takdirde tam anlamıyla engelsiz bir bina konumuna erişeceği düşünülmektedir.

4.3.7. Görsel algı değerlendirilmesi

Yapı kalitesi bakımından bir yapıda kullanıcı gereksinimleri incelenirken çalışmanın 3.5. bölümünde de anlatılmaya çalışıldığı üzere, fiziksel gereksinimler kullanıcıların yapıdaki fiziksel konforunun sağlanmasında önem arz ederken, psiko-sosyal gereksinimler de kullanıcılarının yapıdaki manevi huzuru için önem arz etmektedir. Bir yapının görselliğini, yapının tasarımı kadar yapıda kullanılan malzemeler de etkilemektedir. Kruvaziyer limanları turistlerin ziyaret ettikleri kentteki ilk karşılaşma noktaları olduğundan, limandaki üstyapılar, şehre ve kültüre dair ilk izlenimi edindikleri imge olacaktır. Bu nedenle kruvaziyer limanları terminal binalarında kullanılan yapı malzemelerinin, görsel etki ve algılanan kalite açısından da göz önünde bulundurulması gerekmektedir.



Resim 4.9. İzmir Alsancak Limanı terminal binası (Oral, E.Z., Özerden, A., 2010)

1969 yılında hizmete girmiş olan İzmir Alsancak Limanı yolcu terminal binası dış cephesinde kullanılan yapı malzemeleri halen yapıldığı dönemin izlerini taşımakta iken terminal binası içerisinde kullanılan döşeme ve asma tavan malzemelerinin zaman içerisinde yenilediği gözlemlenmiştir. Malzeme özellikleri yönünden incelendiğinde ise, zeminlerde kaymaz seramik ve parke kullanıldığı gözlemlenmiştir. Dış cephede, sıva kullanılmıştır. Ancak, yapı, ilk karşılaşma noktası olarak, algılanan kalitede negatif bir etki yaratmaktadır. Cephenin yenilenmesi ve/veya farklı renkte boyanması algılanan imgeyi pozitif yönde etkileyebilecektir. Binanın yapıldığı dönemin mimari anlayışını koruyacak şekilde yenilenmesi, yapının karakterini kaybetmemesi için önemlidir.



Resim 4.10. Bodrum Yolcu İskelesi terminal binası (Yazarın kendi çektiği fotoğraf. 4 Ekim 2018)

Bodrum Yolcu İskelesi terminal binası bu bağlamda incelendiğinde görüntü açısından estetik, modern ve ilgi çekici; kullanılabilirlik bakımından ise kaygan olmayan ve sağlam yapı malzemeleri kullanılarak yapıldığı gözlemlenmiştir. Dış cephede kullanılan malzeme ise hem modern hem de çevreyle uyumlu bir görüntü oluşturmaktadır. Bölüm başında da bahsedildiği üzere, kruvaziyer limanları üstyapı tesisleri kruvaziyer yolcuların liman kenti ve kültürüyle ilk karşılaştıkları yapılar olduklarından, Bodrum Yolcu İskelesi terminal binasında mavi çerçeveli, beyaz boyalı evleriyle ünlenen Bodrum mimarisiyle uyumlu ve kentin karakterini yansıtacak dış cephe tasarımı tercih edilmiş olsaydı, kentin kimliği yolculara daha iyi yansıtılabilirdi.





5. SONUÇ

Türkiye, Avrupa, Asya ve Afrika arasında bir geçiş noktası olması ve Akdeniz, Ege, Marmara ve Karadeniz'e kıyısı olması nedeniyle ülkemizde kruvaziyer turizminin yapılabilmesi için büyük avantaj sağlamaktadır. Ülkemiz geçmiş yıllarda birçok medeniyete ev sahipliği yaptığından Osmanlı, Bizans, Yunan, Roma gibi uygarlıkların tarihini ve kültürlerini yansıtan birçok mirası da barındırmaktadır. Ülkemizin sayısız doğal, tarihi ve kültürel güzelliklere sahip olması da ülkemizi kruvaziyer turizmi için cazibe merkezlerinden biri konumuna getirmektedir.

Türkiye'de kruvaziyer turizminin ortalama son 10 yıllık gelişimi incelendiği Çizelge 2.4'de de görüldüğü üzere kruvaziyer turizmi ile ülkemize gelen yolcu sayısı 2 milyonun üzerine çıkmıştır. Son birkaç yıldır ülkede yaşanan bazı sorunlardan ötürü Türkiye'de, kruvaziyer gemilerin destinasyonlarına dahil edilmemesinden kaynaklanan yolcu sayısındaki düşüş, kısa süre içerisinde son bulacağından mevcut limanlarımızda yapı kalitesini artıracak düzenlemeler yeni yapılacak limanlarımız için ise yol gösterici nitelikte çalışmalar yapılması gerekmektedir.

Çalışma kapsamında İzmir Alsancak Limanı ve Bodrum Yolcu İskelesi'ndeki sabit yapıların kalite değerlendirmesi ile işlevsel ve mekânsal sorunları gözlem, yüz yüze görüşme ve açık uçlu sorular sorma yöntemiyle incelenmiştir. Her bir liman yapısında yapı kalitesi değerlendirmesi, kullanıcı gereksinimleri göz önüne alınarak hem yolcu hem de personel odaklı olarak yapılmıştır.

Her iki limanda da yapı kalitesi değerlendirmesi; yolcu salonlarının yeterliliği, limanın teknik olanaklarının yolcu ve personel konforunu sağlayabilmesi, sosyal mekanların yeterliliği, engelli bireyler için alınan önlemler, terminal binasının algı durumu, yapıda kullanılan malzemelerin kullanışlılığı ve fiziksel durumu saptanmıştır. Yüz yüze görüşmeler ve yapılan gözlemler neticesinde, kruvaziyer limanları sabit yapılarında kalite sorunlarının; genellikle yolcu salonları boyutları, teknik sorunlar ve sosyal/ticari alanlarının eksikliği şeklinde olduğu sonucuna varılmıştır.

Yapılan araştırma doğrultusunda; mevcut limanların durumu tespit edilmiş olup,

limanlardaki eksikler ve aksayan yönler saptanmıştır. Bu çalışma, işletmeciler ile tasarımcıların limanlardaki sorunları çözüp iyileştirmesi ve yeni yapılacak kruvaziyer limanlarında kullanıcı gereksinimleri bakımından nelere dikkat edilmesi gerektiği hakkında yol gösterici nitelik taşımaktadır.

Yapılan araştırmalar ve gözlemler doğrultusunda, kruvaziyer limanları sabit yapılarını, kullanıcı gereksinimleri ve yapı kalitesi bağlamında değerlendirecek olursak;

1. Yolcu salonlarının, limana aynı anda gelebilecek maksimum yolcu kapasitesi belirlenip bu bağlamda optimum büyüklükte tasarlanması gerekmektedir. Terminal binasında gelen ve giden yolcu salonlarının ayrı mekanlarda çözümlenmesi ve yolcu salonları giriş çıkışlarının birbiriyle karşılaştırılmayacak şekilde konumlandırılması gerekir. Salon tasarımlarının ilgi çekici ve mekanda kullanılan tefrişatın yeterli olması gerekir. Burada kullanılan malzemelerin ise rengi, dokusu ve deseninin birbiriyle ve mekanla uyumlu olmasına ve döşeme malzemelerinin kaygan olmayan malzemelerden seçilmesine dikkat edilmelidir. Ayrıca, rıhtım ile yolcu salonları arasındaki mesafe kısa tutulmalı ve yolcuların güvenli bir şekilde gemilerine ve/veya yolcu salonlarına erişimi sağlanmalıdır.
2. Sosyal ve ticari mekanlar, yolcuların tüm ihtiyaçlarını karşılayacak ve sefer vakti gelene kadar zamanlarını güzel geçirebilmelerini sağlayacak nitelikte olmalıdır. Kruvaziyer limanlarında olması gereken sosyal ve ticari mekanlar kafeterya, restoran, alışveriş alanları ve rekreasyon alanları gibi alanlardır. Bu mekanların, yolcuların estetik algısına uygun olacak şekilde tasarlanmasına ve kullanılacak malzemelerin ise mekanla uyumlu renk, doku ve desende olmasına özen gösterilmelidir.
3. Kruvaziyer yolcu terminalleri aynı anda çok sayıda yolcuyu ağırladığından terminal binasındaki tüm mekanlarda, teknik hizmetler (havalandırma, ısıtma, soğutma, jeneratör, aydınlatma vb.) açısından, yolcuların konforunu maksimum düzeyde tutacak tüm koşullar sağlanmalıdır. Ayrıca, teknik hizmetlerin rıhtımlardan başlayıp liman sahası çıkışına kadar devamlılığı da sağlanmalıdır.
4. Kruvaziyer limanlarında engelli bireyler için de önlemler alınmalıdır. Liman sahasında, engelli bireylerin kimseden yardım almaksızın kendi ihtiyaçlarını kendisinin karşılayabileceği tüm imkanların olması sağlanmalıdır. Bu nedenle, kruvaziyer liman sahası girişi ile rıhtım arasındaki tüm ulaşım aksında kot farklarının rampa ya da seyyar rampa ile çözülmesi, düşey sirkülasyon alanlarında asansör ya da merdiven çıkma aparatı kullanılması, engelli tuvaletlerinin yapılması, otoparklarda engelli bireyler için yer ayrılması, döşeme

malzemelerinin kaygan olmayan malzemelerden seçilmesi ve görme engelli bireyler için de zeminde hissedilebilir döşeme malzemeleri kullanılması gibi tüm düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

5. Otopark alanları, kruvaziyer limanlarında önemli hizmet alanlarından birisidir. Otopark alanları genel olarak personel araçlarına ve tur otobüslerine hizmet vermektedir. Gelen yolcular gümrük işlemlerini yapar yapmaz limandan ayrılıp kentteki turistik alanlara gitmek için genellikle tur şirketlerinin ayarladığı otobüsleri kullanmaktadırlar. Limanlara gelen yolcuların büyük çoğunluğu tur otobüslerini tercih ettiğinden, kruvaziyer gemilerin geldiği zamanlarda limandaki otobüs sayısı da artış göstermektedir. Kruvaziyer limanlarında planlanacak otopark alanı, liman kapasitesine bağlı olarak gelecek yolcu sayısına, limanda bulunan personel sayısına ve limanın toplu taşıma akslarına olan mesafesine göre değişkenlik göstermektedir.

Kruvaziyer limanlarında teknik şartnameler ve yönetmelikler üzerine yapılan araştırmalarda limanların altyapı kriterleri üzerine teknik esaslar ve standartlar bulunmasına rağmen, üstyapı tesislerinde Deniz Turizmi Yönetmeliği'nin belirlediği genel, ofis ve sosyal hizmet kriterleri (Çizelge 2.5) dışında mekânsal anlamda bir standart bulunmamaktadır. Kruvaziyer limanları yapı kalitesini üst seviyelere çıkarabilmek için üstyapı tesislerinde bulunması gereken her bir bölüm/fonksiyon için ihtiyaç duyulacak boyutsal ve işlevsel kriterler belirlenmeli ve belli bir standarda bağlanmalıdır. Bu sayede ileride yapılması planlanan kruvaziyer limanları üstyapı tesisleri, belirlenen standartlar doğrultusunda yapılarak minimum hata maksimum verimlilikte kruvaziyer sektöründe yerini alacaktır.

Sonuç olarak; Türkiye gelişmekte olan bir ülkedir. Binalar yapıldıkları dönemin mimari ve inşaat teknikleri ile yolcu ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde inşa edilmiş olsa dahi, denizcilik sektörü de her geçen gün gelişmekte ve buna bağlı olarak da deniz turizmine olan ilgi ve talep de artmaktadır. Bu çalışmada da asıl amacımız artan talep karşısında mevcut yapılarımızın yetersiz olduğu kısımları tespit ederek bu eksikliklerin giderilmesi ve yeni yapılacak yapılara kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda bir altlık oluşturmaktır. Bu durum gerek ekonomik, gerekse kullanıcıların gereksinimlerinin karşılanması bağlamında önemli getiriler sağlayacaktır.



KAYNAKLAR

- Alderton, Patrick M. (1995). *Sea Transportation: Operation and Economics*. (Fourth Edition). London: Thomas Reed Publications, 253.
- Altınçubuk, F. (2000). Liman İdare ve İletmesi. *Deniz Ticaret Odası Yayınları*, 9.
- Akıncıtürk, N. (1998). *Konutta Yapı, Yapım ve Malzeme Kalitesinin Kullanıcı Yaşam Kalitesiyle Etkileşimi*. Yapı ve Yaşam Kongresi, Bursa.
- Akten, N., Koldemir, B. (2004). *Türk Limancılık Sektöründe Verimlilik Sorunu*. Türk Denizcilik Gücü Sempozyumu, Deniz Harp Okulu Komutanlığı, İstanbul.
- Aktan, S. (1992). *Yapı Üretiminde Kalite*. Yayınlanmamış Derlemeler, 6.
- Akyüz, B. (2011). *Kruvaziyer Limanların Kentsel Kıyı Mekanlarına Etkileri: İstanbul Zeytinburnu Kazlıçeşme Ataport Kruvaziyer Limanı Projesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 64-65.
- Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü. (2016). *Kıyı Yapıları Planlama ve Tasarım Teknik Esasları*. Ankara: Altyapı Yatırımları Genel Müdürlüğü, 196-235.
- Anonim. (1992). *Büyük Larousse Sözlük ve Ansiklopedisi* (12). İstanbul: Milliyet Yayınları, 12.
- Arı, S. (2006). *Müşteri Beklentilerini Ürün Karakteristiklerine Dönüştürme Aracı Olarak Kalite Fonksiyon Göçerimi ve Bir Gıda İşletmesinde Uygulama Denemesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 6-7.
- Ayazlar, R.A., Ayazlar, G. (2016). *Kruvaziyer Turizminde Sürdürülebilirlik Yaklaşımı*. 3. Ulusal Deniz Turizmi Sempozyumu. İzmir.
- Ayberk, M. (1998). *Yapıda Kalite Denetimi için "Ofd" Kalite Fonksiyon Açılımı Yönteminin Uygulanabilirliğinin Araştırılması*. Uluslar Arası X. Yapı ve Yaşam Fuar ve Kongresi, Bursa, 323.
- Balık, İ. (2014). Limanlar ve Liman Yeri Seçimi. *Kent Akademisi/Kent Kültürü ve Yönetimi Hakemli Elektronik Dergi*, 7(2), 47.
- Bayazıt, Ş. (2015). *Kruvaziyer Pazarı ve Destinasyonlarının Analizi: Türk Yolcuları ve Kruvaziyer Limanları Hakkında Ampirik Bir Çalışma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 22,65-66.
- Beşkese, A. (1995). *Toplam Kalite Yönetimi, Kalite Güvencesi Sistemleri ve Türkiye'deki Uygulamaları*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 5-6.
- Bichou, K. (2009). *Lloyd's Practical Shipping Guides, Port Operations, Planning and*

Logistic. London: Routledge, 15.

Bircan, K. (2014). *Kruvaziyer Yolcu Taşımacılığı Kapsamında Kruvaziyer Limanların Etkinliğinin Değerlendirilmesi: Alternatif Liman Önerisi*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın, 98.

Buğday, H.A. (1991). *Endüstrileşmiş Toplu Konutta Farklı Kullanıcı Gereksinmelerini Karşılama Çözümleri Doğrultusunda Bir Mimari Tasarım Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 9.

Cunbul, Ö.L. (1994). *ISO 9000 Eğitim Notları*. İstanbul: Kalder Yayınları, 9.

Çatı, K. ve Ağraş S. (2007). *Hizmet Kalitesi Ölçüm Teknikleri Toplam Kalite ve Stratejik Yönetimde Yeni Eğilimler*. Ankara: Gazi Kitabevi, 160.

Dilek, E., Kaygalak, S., Türksoy, S., Timur, A. (2015). Kruvaziyer Turizmi: İzmir Merkez Liman Olabilir Mi?. *Batman Üniversitesi Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 5(2), 34.

Deniz, M. (2017). Kruvaziyer Turizminin Türk Turizm sektörü Açısından Değerlendirilmesi. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(özel sayı), 1-13.

Dinç, P., Onat, E. (1998). Tasarlanmış Çevrelerin Kullanım Süreçlerinde Değerlendirilmesi. *Yapı Dergisi*, 68(75), 201.

Eijgelaar, E., Thaper, C., Peeters, P. (2010). Antarctic Cruise Tourism: The Paradoxes of Ambassadorship, Last Chance Tourism and Greenhouse Gas Emissions. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(3), 337-354.

Eser L. (1967). *Yapı Bilgisi Ders Notları*. (İkinci Baskı). İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi Teknik Yayını, 1-3.

Eyüce, Ö. (1991). *Toplu Konut; Sorunlar ve Nedenleri, Konut Çevrelerinin Mekansal Gerekliliklerine Bireyin Tatmini Açısından Psikolojik Bir Yaklaşım*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Fogg, J.A. (2001). *Cruise Ship Port Planning Factors*. Ph.D. Thesis, Civil Engineering, Florida International University, Miami, Florida.

Gibson P. (2006). *Cruise Operations Management*. USA: Elsevier Science Technology, 3

Göktekin, E. (2002). *Ortaöğretim Yapılarında Yeni Eğitim Teknolojilerinin Yoğun Olarak Kullanıldığı Mekanların Kullanım sürecinde Değerlendirilmesi*. İstanbul Teknik Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 3.

Gültekin, A.T. (1999). Yapı Kalitesi Elde Etmede Kullanım Sorunları Girdisi. *Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 12(1), 199-205.

Görgün, E. (2011). *Geleceğin Turizm Anlayışında Kruvaziyer Turizm Uygulamaları*. Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne, 45-46, 107.

- Güngör, A. (2016). *Kruvaziyer Turizmi*. 3. Ulusal Deniz Turizmi Sempozyumu, İzmir, 17.
- Güzel, K. (2006). *Kruvaziyer Turizminin Türkiye'deki Geleceği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 10, 26-28.
- Hasol, D. (1988). *Ansiklopedik Mimarlık Sözlüğü*. (Üçüncü Baskı). İstanbul: Yapı Endüstri Merkezi Yayınları, 549.
- Hritz, N., Cecil, A. K. (2008). Investigating the Sustainability of Cruise Tourism: A Case Study of Key West. *Journal of Sustainable Tourism*, 16(2), 168-181.
- İnternet: Deniz Ticareti. Web: https://www.denizticaretodasi.org.tr/Media/Shared/Documents/DenizTicaretidergisi/temmuz_ek_2015.pdf. Son Erişim Tarihi: 25.02.2017.
- İnternet: Global Liman İşletmeleri Büyüyen Asya Pazarı İçin Bir Rol Modeli. Web: <https://globalyatirim.com.tr/tr/55-haberler/2012/338-ye-yi-basarili-bir-sekilde-temsil-ederek-uzmanligini-paylasti>. Son Erişim Tarihi: 25.07.2019.
- İnternet: Kruvaziyer Liman. Web: <http://www.idarehukuku.net/sozluk/terim/Kruvaziyer-liman.html>. Son Erişim Tarihi: 29.12.2017.
- İnternet: Kutluay, H., (2016). Kruvaziyer Gemi (Cruise Ship) Nedir, Özellikleri Nelerdir? Web: <https://www.makaleler.com/kruvaziyer-gemi-nedir>. Son Erişim Tarihi: 10.05.2019.
- İnternet: The Cruise Port of Venice Cruise Ship Pier Location in Venice. Web: <https://shorebee.com/en/italy/venice/cruise-port>. Son Erişim Tarihi: 20.12.2017.
- İnternet: *Venedik Kruvaziyer Limanı, Global Zincirine Katıldı*. Web: <https://www.denizhaber.net/venedik-kruvaziyer-limani-global-zincirine-katildi-haber-69224.htm>. Son Erişim Tarihi: 30.08.2019.
- İnternet: Wright A. ve diğerleri (2001). The Economic Impact of Cruise Ports: The Case of Miami. Web: https://unctad.org/en/Docs/ship49417_en.pdf. Son Erişim Tarihi: 30.08.2018.
- Juran, J.M. (1992). *Juran On Quality By Design The New Steps For Planning Quality Into Goods And Services*. America: Free Press, 12.
- Kadioğlu, M., Güler, N. (1998). *Türkiye'nin Uluslararası Denizyolu Taşımacılığına Genel Bir Bakış*. Dokuz Eylül Üniversitesi, National Marine Tourism Symposium, İzmir, 44.
- Karataş Çetin, Ç. ve Arabelen, G. (2012). Türkiye'de Limancılık Eğitimi Üzerine Değerlendirme. *Dokuz Eylül Üniversitesi, Denizcilik Fakültesi Dergisi*, 4(1), 76.
- Köseoğlu, B. (2015). Limanlarda Tasarım, Planlama ve Modelleme Süreçlerinde Kullanılan Yöntem ve Teknikler Üzerine Bir Literatür Araştırması. *Dokuz Eylül Üniversitesi, Denizcilik Fakültesi Dergisi*, 7(1), 2.

- Korur, S., Sayın, S., Oğuzalp, E., Korkmaz, Z. (2006). Konutlarda Kullanıcı Gereksinimlerine Bağlı Olarak Yapılan Cephe Müdahalelerinin Fiziksel Çevre Kalitesine Etkisi. *Selçuk Üniversitesi, Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 21(3-4), 178-180.
- Lekakou, M.B., Pallis, A.A. ve Vaggelas, G.K. (2010). Which Homeport in Europe: The Cruise Industry's Selection Criteria. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 4(4), 1-17.
- Lester, J., Weeden, C. (2004). Stakeholders, the Natural Environment and the Future of Caribbean Cruise Tourism. *The International Journal of Tourism Research*, 6, 39-50.
- Manav, D. (2017). *Konaklama İşletmelerindeki Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi ve Özel Belgeli Bir Otel İşletmesinde Uygulanıp Olasılıklarının Araştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 26.
- Neufert. (2008). *Yapı Tasarımı*. (Otuzbeşinci Baskı). Wiesbaden: Vieweg Yayınevi, 414.
- O'neil, M., Donald, G., Jack, C. (1999). Evaluation of Service Quality at Events: The 1998 Coca-Cola Masters Surfing Event at Margaret River, Western Australia. *Management Service Quality*, 9(3), 158-166.
- Oral, E.Z., Esmer, S. (2010). *Ege Bölgesi Kruvaziyer Turizminin Mevcut Durumu ve Geleceği*. Türkiye Kıyıları'10 Türkiye'nin Kıyı Alanları ve Deniz Alanları VIII. Ulusal Kongresi, II, 825.
- Oral, E.Z., Özerden, A. (2010). İzmir Alsancak Limanı'nda Kruvaziyer Hizmet Olanaklarının Geliştirilmesi. *İzmir Ticaret Odası Yayınları*, 7.
- Öncü, Z.İ. (2010). *Betonarme İskelelerin Bakım, Onarım ve Güçlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İzmir, 1.
- Özmen F.A. (2003). *Yapı Üretiminde Kalite Yönetimi Değerlendirme Modeli: Otel Yapısı Kullanım Süreci Örnekleme*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 58-85.
- Özmen E.F., Bahadır, A. (2018). *Kruvaziyer Limanlarında Kullanım Süreci Kalite Değerlendirmesi: Alsancak Limanı Örnekleme*. 4. Ulusal Deniz Turizmi Sempozyumu Küresel Eğilimler-Yerel Etkiler, İzmir, 5-12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service- Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, 20-28.
- Park, Y., Medda, F. (2015). Hub Status and Indexation of Container Ports. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 31 (2): 253-272.
- Polat, N. (2015). *Technical Innovations in Cruise Tourism and Results of Sustainability*,

- Procedia. Social and Behavioral Sciences*, World Conference on Technology, Innovation and Entrepreneurship, İstanbul, 195, 438-445.
- Rosander, A.C. (1989). *The Quest for Quality in Services, Quality Resources*. Milwaukee: ASQC Quality Press, 73.
- Stopford, M. (2009). *Maritime Economics*. London: Green Publishing, 20.
- The Overseas Coastal Area Development Institute. (2009). *Technical Standarts and Commentaries for Port and Harbour Facilities in Japan*. Japan: OCDI, 963-967.
- Türkçü, Ç. (2004). *Yapım Malzemeler Yöntemler Çözümler İlkeler*. (Üçüncü Baskı). İzmir: Birsan Yayınevi, 12.
- Uslu, A. (2012). *Hizmet Sektöründe Kalite Ve Ankara Şehirlerarası Terminal İşletmesi Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Akçakoca, 19.
- Utkutuğ, Z. (2006). Konutta Kalite Kavramı ve Yapı Hasarları. *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 21(2), 205-211.
- Vaggelas, G.K., Pallis A.A. (2010). Passenger Ports: Services Provision and Their Benefits. *Maritime Policy and Management*, 37(1), 73-89.
- Yang, J., Lee, H. (1997). An AHP Decision Model for Facility Location Selection. *Facilities*, 15 (9/10), 241-254.
- Yercan, F. (1996). Liman işletmeciliği ve Yönetimi. *Mersin Deniz Ticaret Odası Yayınları*, 13.
- Yılmaz, V., Çelik H.E., Depren B. (2007). Devlet ve Özel Sektör Bankalarındaki Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması: Eskişehir Örneği, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8.
- Yüksel. Y., Çevik E. (2010). *Liman Mühendisliği*. (İkinci Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım, 6-82.



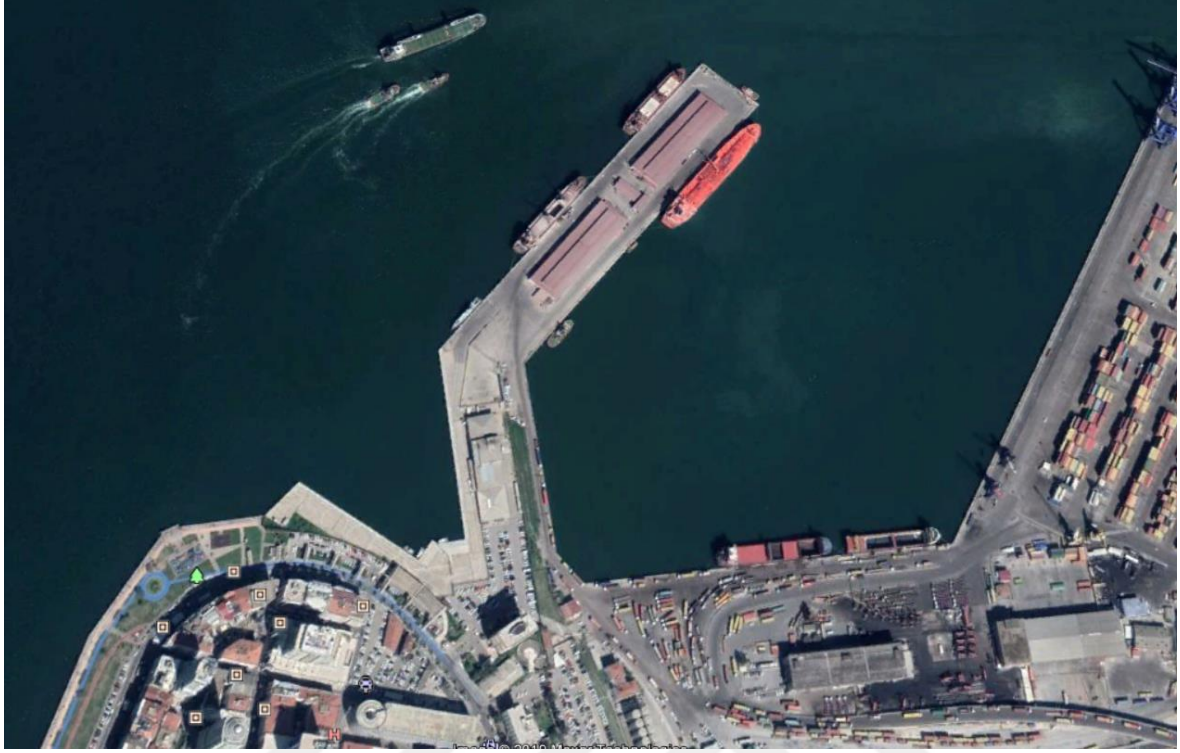


EKLER

EK-1. Anket Formu

KRUVAZİYER LİMAN ADI		
BİRİMLER		KARŞILAŞILAN SORUNLAR
YÖNETİM ÜNİTELERİ	İDARİ OFİSLER	
	EMNİYET PERSONELİ OFİSLERİ	
	GÜMRÜK PERSONELİ OFİSLERİ	
SİRKÜLASYON	DÜŞEY	
	YATAY	
GENEL KULLANIMA AÇIK MEKANLAR	GELEN YOLCU SALONU	
	GİDEN YOLCU SALONU	
	OTOPARK	
	LOKANTA	
SOSYAL ALANLARI	KAFETARYA	
	SATIŞ ÜNİTELERİ	
	EĞLENCE ALANLARI	
	ISI	
BÜTÜN YAPI ALANLARINDA	MALZEME	
	ENGELSİZ ULAŞIM	
	GÜVENLİK	

EK-2. İzmir Alsancak Limanı



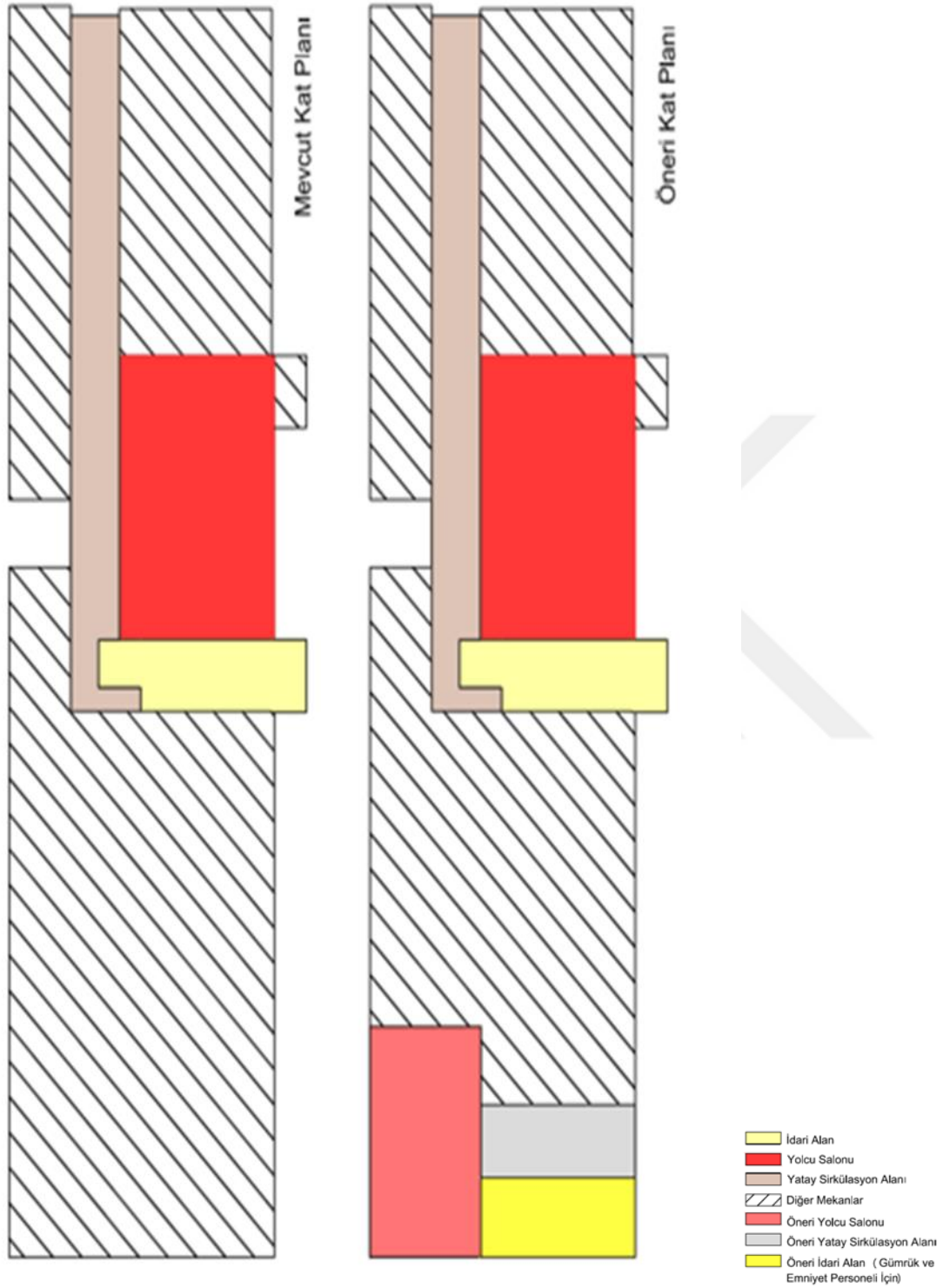
Harita E.1. İzmir Alsancak Limanı harita görüntüsü (Google Earth görüntüsü)

EK-3. Bodrum Yolcu İskelesi

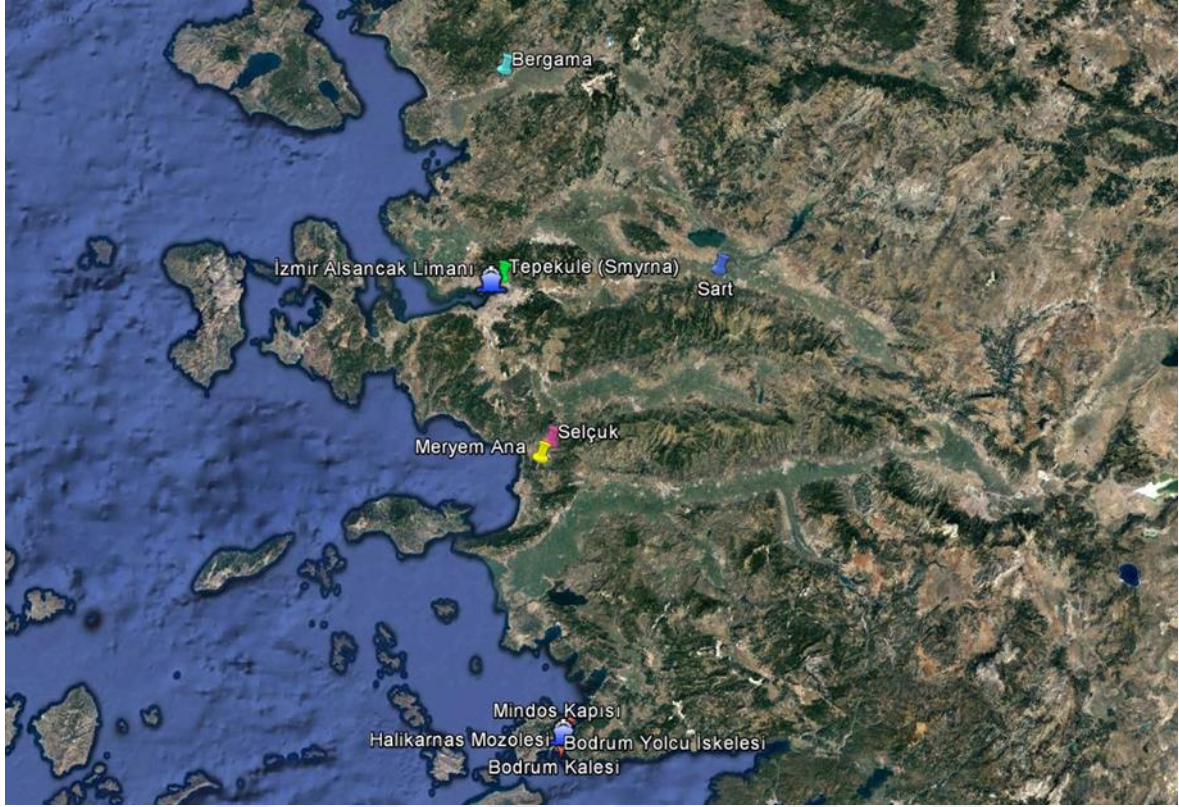


Harita E.2. Bodrum Yolcu İskelesi harita görüntüsü (Google Earth görüntüsü)

EK-4. İzmir Alsancak Limanı öneri yolcu salonu



EK-5. Ege Bölgesi turistik ziyaret yerleri



Harita E.3. Ege Bölgesi turistik ziyaret yerleri harita görüntüsü (Google Earth görüntüsü)

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : BAHADIR, Aycan
 Uyruğu : T.C.
 Doğum tarihi ve yeri : 27.07.1991, Trabzon
 Medeni hali : Bekar
 Telefon : 05058527480
 e-mail : aycanbahadir@gmail.com



Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Yüksek lisans	Gazi Üniversitesi / Mimarlık	Devam ediyor
Lisans	Karadeniz Teknik Üniversitesi / Mimarlık	2013
Lise	Hürriyet Anadolu Lisesi	2009

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
2016-Halen	Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı	Mimar
2014-2015	Boyut Mimarlık	Mimar

Yabancı Dil

İngilizce

Yayınlar

Bahadır, A., Yıldırım, T., Özmen, E.F. (2018). *Kruvaziyer Limanlarında Kullanım Süreci Kalite Değerlendirmesi: Bodrum Yolcu İskelesi Örnekleme*. I. Uluslararası Turizm ve Mimarlık Konferansı, Safranbolu.

Özmen E.F., Bahadır, A. (2018). *Kruvaziyer Limanlarında Kullanım Süreci Kalite Değerlendirmesi: Alsancak Limanı Örnekleme*. 4. Ulusal Deniz Turizmi Sempozyumu, Küresel Eğilimler-Yerel Etkiler, İzmir.

Hobiler

Yüzme, Sinema, Kitap



GAZİ GELECEKTİR..