

**T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ÜÇÜNCÜ PARTİ LOJİSTİK İŞLETMELERİNİN
ULUSLARARASI LAŞMA SÜRECİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER**

**DOKTORA TEZİ
Tuğçe DANACI ÜNAL**

**Enstitü Anabilim Dalı: ULUSLARARASI TİCARET VE FİNANSMAN
Enstitü Bilim Dalı: ULUSLARARASI TİCARET VE FİNANSMAN**

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Selami ÖZCAN

OCAK 2019

T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**ÜÇÜNCÜ PARTİ LOJİSTİK İŞLETMELERİNİN
ULUSLARARASILAŞMA SÜRECİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER**

DOKTORA TEZİ
Tuğçe DANACI ÜNAL (157321011)

Enstitü Anabilim Dalı: ULUSLARARASI TİCARET VE FİNANSMAN
Enstitü Bilim Dalı: ULUSLARARASI TİCARET VE FİNANSMAN

Bu tez 25/01/2019 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği ile kabul edilmiştir.

	Adı SOYADI	Kanaati			İmza
Jüri Başkanı (Danışman)	Prof. Dr. Selami ÖZCAN	☐ Kabul	☐ Düzeltme	☐ Ret	
Jüri Üyesi	Prof. Dr. Orhan KÜÇÜK	☐ Kabul	☐ Düzeltme	☐ Ret	
Jüri Üyesi	Doç. Dr. Nuraydın TOPÇU	☐ Kabul	☐ Düzeltme	☐ Ret	
Jüri Üyesi	Doç. Dr. Ramazan NACAR	☐ Kabul	☐ Düzeltme	☐ Ret	
Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi Ömer Nasuhi ŞAHİN	☐ Kabul	☐ Düzeltme	☐ Ret	

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
DOKTORA İNTİHAL YAZILIM RAPORU
BEYAN BELGESİ

Tez Başlığı: Üçüncü Parti Lojistik İşletmelerinin Uluslararasılaşma Sürecini Etkileyen Faktörler

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmamın toplam sayfalık kısmına ilişkin aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve/...../..... tarihinde şahsıma iletilen intihal tespit programı raporuna göre tezimin benzerlik oranı %.....'tır.

Uygulanan filtrelemeler:

1. Kaynakça hariç,
2. Alıntılar dâhil,
3. 5 kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç.

Bu bilgiler doğrultusunda tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespiti halinde doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

İmza

Adı SOYADI	:Tuğçe Danacı ÜNAL
Öğrenci Numarası	:157321011
Ana Bilim Dalı	:Uluslararası Ticaret ve Finansman
Programı	:Uluslararası Ticaret ve Finansman
Türü	: () Proje () Yüksek Lisans Tezi (X) Doktora Tezi

Danışman
Prof. Dr. Selami ÖZCAN

ÖNSÖZ

Akademik kariyerimin önemli dönüm noktalarından biri olan doktora eğitimim boyunca bilgi ve tecrübelerini hiçbir zaman esirgemeyen, ayırdığı zaman, gösterdiği hoşgörü ve sabırdan dolayı değerli hocam Prof. Dr. Selami Özcan'a; desteklerini her zaman yanımda hissettiğim, mesleki bilgi ve deneyimlerinden yararlandığım, birlikte çalışmaktan onur duyduğum kıymetli hocalarım Prof. Dr. O. Murat Koçtürk'e, Prof. Dr. Ali Rıza Gökbunar'a ve Doç. Dr. Ramazan Nacar'a; tez dönemimde görüş ve önerilerinden yararlandığım sayın hocalarım Doç. Dr. Nuraydın Topçu'ya, Doç. Dr. Cihat Günden'e ve Dr. Öğretim Üyesi U. Burak Geyikçi'ye; bu süreçte 2211-A Genel Yurt İçi Doktora Burs Programı kapsamında doktora eğitimimi destekleyen TÜBİTAK'a ve 2017/DR/0004 nolu proje ile tezime destek sağlayan Yalova Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi'ne; araştırma sürecimin mimarları olan değerli zamanlarını ayırıp fikir ve birikimlerini sabır ve titizlikle paylaşan tüm Uzman Katılımcılara; bu süreçte manevi destekleri ile yanımda olan sevgili dostlarıma, benim bugünlere gelmemde büyük emeği olan, hakkı ödenmeyecek güzel insan, anneannem Kumru Arı'ya, hayatım boyunca yanımda olan ve bana olan güvenini eksik etmeyen sevgili kardeşim Gülçe Danacı'ya, mesleki kariyerim boyunca büyük özveri gösteren ve göstermeye devam eden hayat arkadaşım, sevgili eşim Ercan Ünal'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Tuğçe DANACI ÜNAL

Ocak, 2019

İÇİNDEKİLER

BEYAN	i
ÖNSÖZ.....	ii
İÇİNDEKİLER	iii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	v
TABLolar	vi
ŞEKİLLER.....	ix
ÖZET	x
SUMMARY	xi
GİRİŞ	1

I. BÖLÜM: ULUSLARARASI LOJİSTİK KAVRAMI

1.1. Hizmet Kavramı.....	11
1.1.1. Hizmetlerin Özellikleri.....	13
1.1.2. Hizmetlerin Sınıflandırılması.....	16
1.1.3. Hizmet Kalitesi	17
1.1.4. Hizmet Kalitesi Modelleri.....	18
1.2. Lojistik Kavramı	21
1.3. Lojistik Hizmet Sağlayıcıları Kavramı	24
1.4. Uluslararası Lojistik.....	26
1.5. Dünyada ve Türkiye’de Uluslararası Lojistik Göstergeleri	28
1.5.1. Dünyada ve Türkiye’de Hizmet Ticareti	28
1.5.2. Lojistik Performans İndeksi (LPI)	31

II. BÖLÜM: HİZMETLERİN ULUSLARARASILAŞMASI

2.1. Uluslararasılaşma Kavramı	33
2.2. Uluslararasılaşma Teorileri.....	34
2.2.1. İhracata Dayalı Giriş Yöntemleri.....	35
2.2.2. Doğrudan Yabancı Yatırıma Dayalı Giriş Yöntemleri	39
2.2.3. Sözleşmeye Dayalı Giriş Yöntemleri.....	43
2.3. Hizmetlerin Uluslararasılaşması	44
2.3.1. Literatür İncelemesi	45
2.3.1.1. Hizmetlerin Uluslararasılaşması İle İlgili Yapılan Çalışmalar	45
2.3.1.2. Üçüncü Parti Lojistik (3PL) İşletmelerinin Uluslararasılaşması İle İlgili Yapılan Çalışmalar.....	49

III. BÖLÜM: ÜÇÜNCÜ PARTİ LOJİSTİK İŞLETMELERİNİN ULUSLARARASILAŞMA SÜRECİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ

3.1. Araştırma Planı	53
3.2. Araştırma Problemi.....	53
3.3. Araştırma Evren ve Örneklemi	57
3.4. Araştırma Kısıtları	58
3.5. Araştırma Yöntemi.....	59

3.5.1. Nitel Araştırma Yöntemleri	59
3.5.2. Nicel Araştırma Yöntemleri.....	59
3.6. Veri Toplama	61
3.7. Verilerin Analizi ve Bulgular.....	61
3.7.1. Betimsel Analiz.....	62
3.7.2. İçerik Analizi	69
3.7.3. Modelin Oluşturulması	75
3.7.4. Analitik Ağ Süreci (AAS) Analizi	78
3.7.4.1. Karar Probleminin Tanımlanması.....	78
3.7.4.2. Bağımlılıkların Belirlenmesi (İçsel, Dışsal, Geri Bildirim).....	78
3.7.4.3. İkili Karşılaştırmaların Önem Dereceleri ve Tutarsızlık Oranları	80
3.7.4.4. Limit Matris	101
3.7.4.5. Faktör Ağırlıklarının Belirlenmesi.....	104
3.7.5. Friedman ve Kendall's W Uyumluluk Testleri.....	110
3.7.6. Farklılık Analizi	113
3.8. Geçerlik ve Güvenirlik.....	115
SONUÇ ve DEĞERLENDİRME	117
KAYNAKÇA	123
EKLER.....	129
EK 1: Anket Formu	129
EK 2: Görüşme Formu	200
EK 3: Ağırlıklandırılmamış Süpermatris	201
EK 4: Ağırlıklandırılmış Süpermatris	202
ÖZGEÇMİŞ.....	203

KISALTMALAR LİSTESİ

3PL	: 3. Parti Lojistik
4P	: Geleneksel Pazarlama Karması
4PL	: 4. Parti Lojistik
7L	: Lojistik Karması
7P	: Genişletilmiş Pazarlama Karması
AAS	: Analitik Ağ Süreci
AB	: Avrupa Birliği
AHS	: Analitik Hiyerarşi Süreci
AMA	: American Marketing Association
AR-GE	: Araştırma-Geliştirme
Bkz.	: Bakınız
BOTAŞ	: Boru Hatları ile Petrol Taşıma A.Ş
CIM	: Demiryolu ile Uluslararası Eşya Taşımacılığına İlişkin Sözleşme
CMR	: Convention Marchandise Routiers
COTİF	: Uluslararası Demiryolu Taşımacılığına İlişkin Sözleşme
DYY	: Doğrudan Yabancı Yatırımlar
KOBİ	: Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletme
LPI	: Lojistik Performans Endeksi
OLI	: Sahiplik (Ownership), Yer (Location), İçselleştirme (Internalization)
SWOT	: Güçlü Yönler (S), Zayıf Yönler (W), Fırsatlar (O), Tehditler (T)
TİM	: Türkiye İhracatçıları Meclisi
TPL	: Third Party Logistics
TZY	: Tedarik Zinciri Yönetimi
TZYPK	: Tedarik Zinciri Yönetimi Profesyonelleri Konseyi
vb.	: ve benzerleri
vd.	: ve diğerleri

TABLolar

Tablo 1: Hizmetlerin Özellikleri, Pazarlama Problemleri ve Çözüm Yolları.....	13
Tablo 2: İşlem Açısından Hizmetlerin Sınıflandırılması	16
Tablo 3: Uluslararası Taşıma Şekillerinin Özellikleri	27
Tablo 4: Dünya Hizmet Ticareti (Bin ABD \$)	28
Tablo 5: Taşımacılık Hizmetleri (Bin ABD \$)	29
Tablo 6: Hizmetler Dengesi (2017 Ocak-Aralık) (milyon ABD \$).....	30
Tablo 7: Türkiye’deki Hizmet İhracatı (Sektörel) (Milyon \$).....	30
Tablo 8: LPI Skorlar (Dünya)	31
Tablo 9: LPI Skorlar (Türkiye)	32
Tablo 10: Uluslararasılaşma ile İlgili Yaklaşım ve Teoriler.....	35
Tablo 11: Yenilik Yaklaşımlı Uluslararasılaşma Modelleri	39
Tablo 12: OLI Avantajları	43
Tablo 13: Uluslararası Pazarlarına Giriş Şekillerinin Avantajları	43
Tablo 14: Katılımcıların Demografik Bilgileri (Derinlemesine görüşme)	57
Tablo 15: Katılımcıların Demografik Bilgileri (Anket).....	58
Tablo 16: AAS Yöntemi Temel Ölçek ve Açıklamaları.....	60
Tablo 17: Kategori ve Temalar	70
Tablo 18: Literatür Çalışması Sonucu Elde Edilen Faktörler	73
Tablo 19: Kelime Sıklıkları	75
Tablo 20: Araştırma Modelindeki Alt Faktörlerin Açıklamaları	77
Tablo 21: Kriterlerin Karşılıklı Etki Matrisi	79
Tablo 22: Fiyat Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları.....	81
Tablo 23: Güvenilirlik Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları.....	82
Tablo 24: Hizmet Kapasitesi Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	83
Tablo 25: Hizmetlerde Farklılaşma Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları.....	84
Tablo 26: Hizmetlerde Uzmanlaşma Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları.....	85
Tablo 27: Hız Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları ..	86
Tablo 28: İzlenilebilirlik Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	87
Tablo 29: Müşteri Odaklılık Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	88
Tablo 30: Zamanlılık Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları.....	89
Tablo 31: Araç Sayısı Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları.....	89

Tablo 32: Finansal Altyapı Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	90
Tablo 33: Fiziksel Altyapı Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	91
Tablo 34: İşletme İmajı Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	92
Tablo 35: İşletme Deneyimi Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	92
Tablo 36: İşletmeye Özgü Özellik Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	93
Tablo 37: Lojistik Ağ Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları.....	93
Tablo 38: Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları.....	94
Tablo 39: Teknolojik Altyapı Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	94
Tablo 40: Yönetimin Bilgi, Deneyimi ve Tutumu Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları.....	95
Tablo 41: Çalışan Sayısı Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	95
Tablo 42: Devlet Destekleri Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	96
Tablo 43: Ek Vergi ve Yükümlülükler Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları.....	96
Tablo 44: Ekonomik Faktörler Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları.....	96
Tablo 45: Gümrük ve Bürokrasi Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	97
Tablo 46: İç Pazarın Doygunluğu Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	97
Tablo 47: Kalite Standartları ve Denetim Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları.....	97
Tablo 48: Kültürel Faktörler Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları.....	97
Tablo 49: Pazar Altyapısı Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	98
Tablo 50: Siyasi – Politik Faktörler Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	98
Tablo 51: İşlem Maliyetleri Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	98
Tablo 52: Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları.....	99

Tablo 53: Küresel Oyuncular Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	100
Tablo 54: Uzun Vadeli İlişkiler Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları	101
Tablo 55: Limit Matris.....	103
Tablo 56: Limit Matris Faktör Ağırlıkları ve Tanımlayıcı İstatistikler	104
Tablo 57: Boyutların (OLI) Ağırlıkları.....	105
Tablo 58: Tanımlayıcı İstatistikler – Karma (Hava-Deniz-Kara Yolu).....	106
Tablo 59: Tanımlayıcı İstatistikler – Deniz Yolu	107
Tablo 60: Tanımlayıcı İstatistikler – Hava Yolu	108
Tablo 61: Tanımlayıcı İstatistikler – Kara Yolu	109
Tablo 62: Friedman ve Kendall’s Uyumluluk Testleri (Tüm Katılımcılar)	110
Tablo 63: Friedman ve Kendall’s Uyumluluk Testleri (Birden çok taşıma yolu)	111
Tablo 64: Friedman ve Kendall’s Uyumluluk Testleri (Deniz yolu).....	111
Tablo 65: Friedman ve Kendall’s Uyumluluk Testleri (Hava yolu).....	112
Tablo 66: Friedman ve Kendall’s Uyumluluk Testleri – Kara Yolu	112
Tablo 67: Kruskal Wallis Testi Sonuç Tablosu	115
Tablo 68: Faktörler Arası Etki Tablosu	120

ŞEKİLLER

Şekil 1: Araştırma Süreci Aşamaları.....	7
Şekil 2: Hizmet Ekonomilerini Değişime Yönlendiren Faktörler	12
Şekil 3: Hizmet Pazarlaması Karması (7P).....	15
Şekil 4: Algılanan Hizmet Kalitesinin Belirleyicileri	18
Şekil 5: Hizmet Kalitesi Modeli	19
Şekil 6: Tedarik Zinciri Yönetimi Evrimsel Süreci	22
Şekil 7: Lojistik Karması (7L)	24
Şekil 8: 3PL Sağlayıcıların Sınıflandırılması	25
Şekil 9: Uluslararasılaşma Boyutları	34
Şekil 10: Uluslararasılaşmanın Temel Mekanizması.....	38
Şekil 11: İletişim Ağları Uluslararasılaşma Modeli.....	41
Şekil 12: Kelime Bulutu.....	74
Şekil 13: Araştırma Modeli.....	76
Şekil 14: Kümeler Arası Bağımlılıklar	80

Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tez Özeti

Tezin Başlığı: Üçüncü Parti Lojistik İşletmelerinin Uluslararasılaşma Sürecini Etkileyen Faktörler	
Tezin Yazarı: Tuğçe Danacı Ünal	Danışman: Prof. Dr. Selami Özcan
Kabul Tarihi: 25.01.2019	Sayfa Sayısı: xi(ön kısım) + 128 (tez) + 75(ekler)
Anabilim Dalı: Ulus. Tic.ve Fin.	Bilim Dalı: Ulus. Tic.ve Fin.
Lojistik sektörü gerek dünyada gerekse Türkiye’de toplam hizmet ihracatındaki payını her geçen gün arttırmakta, hizmet sektörleri arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Buna bağlı olarak lojistik hizmet ihracatının gelişmesi ve bu sektörün önündeki engellerin belirlenmesi ile ilgili yapılacak çalışmalar önem taşımaktadır. Bu bağlamda bu çalışmanın konusu Türkiye’de faaliyet gösteren üçüncü parti lojistik (3PL) işletmelerinin uluslararasılaşma sürecini etkileyen faktörler olarak belirlenmiştir. Bu çalışma ile Türkiye’de faaliyet gösteren üçüncü parti lojistik işletmelerinin uluslararasılaşma süreçleri incelenerek, bu işletmelerin uluslararası pazarlara giriş şekli ve hizmet ihracatı ile ilgili operasyonel ve yönetsel kararlarını etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Çalışmanın diğer amacı ise çalışma süresince elde edilen birincil ve ikincil verilerin nitel ve nicel araştırma yöntemleriyle analiz edilerek kavramsal bir modelin ortaya çıkarılması ve açıklanmasıdır. Konusunda uzman kişilerle yapılan derinlemesine görüşmeler ve literatür taraması sonucunda üçüncü parti lojistik işletmelerinin uluslararasılaşma sürecini etkileyen faktörler farklı gruplar altında toplanarak hangi faktörün hangi faktörler tarafından etkilendiği ve hangi faktörlerin diğer faktörlere göre ne kadar önemli olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bu çalışmada araştırma probleminin çözümünde daha güvenilir sonuçlar elde etmek için hem nitel hem de nicel araştırma yöntemlerinden yararlanılmıştır. Çalışmada nitel yöntemlerden literatür incelemesi ve derinlemesine görüşme; nicel yöntemlerden çok kriterli karar verme yöntemleri ve parametrik olmayan testler kullanılmıştır. Derinlemesine görüşmeden elde edilen veriler içerik ve betimsel analizlerle incelenmiştir. Çok kriterli karar verme yöntemlerinden Analitik Ağ Süreci (AAS) analizi kullanılan çalışmada nitel yöntemlerden elde edilen kriterlerin karşılıklı önem dereceleri ortaya çıkarılmıştır. Sonuçların geçerliği ve güvenilirliği Friedman ve Kendall’s W Uyum testleri ile test edilmiştir. Bu çalışmanın sonunda 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girişte en çok yerel ortaklıklar ve acenteler ile işbirliği yöntemlerini tercih ettikleri sonucuna ulaşılmıştır. Bunun en önemli sebepleri işlem maliyetlerinin daha uygun olması ve kültürel faktörlerin olumsuz etkisinin en aza indirilmesi olarak açıklanmaktadır. Ayrıca 3PL işletmelerinin uluslararasılaşma sürecini etkileyen en önemli faktörler siyasi-politik faktörler, ekonomik faktörler, kültürel faktörler ve uzun vadeli ilişkiler olarak sıralanırken, bu süreci en az etkileyen faktörler araç sayısı, çalışan sayısı ve iç pazar doygunluğu olarak belirlenmiştir. Çalışmanın diğer bir sonucu da söz konusu faktörlerin önem derecelerinin taşıma şekillerine göre (deniz, hava, kara) anlamlı bir farklılık göstermediği yönündendir. Ayrıca tüm taşıma şekilleri için uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmanın konu ile ilgili yapılan sayılı çalışmalardan biri olduğu, hem sektörel hem de akademik çevrede yapılacak benzer çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir.	
Anahtar Kelimeler: 3PL, Hizmet İhracatı, Uluslararası Lojistik, Uluslararasılaşma, Hizmet Pazarlaması	

Yalova University Insitute of Social Sciences Doctorate Thesis Summary

Thesis Title: Factors Affecting Internationalization Process of Third Party Logistics Companies

Thesis Author: Tuğçe Danacı Ünal **Advisor:** Prof. Dr. Selami Özcan

Date of Acceptance: 25.01.2019 **Total Number of Pages:** xi(pre text)+128(main body)+75 (appendices)

Department: Int. Trade and Fin. **Field of Study:** Int. Trade and Fin.

Requirements of the logistics industry in the world as well as its share in total exports of services in Turkey increases every day and is placed near the top in the service sector. Accordingly, researches on the development of the export of logistics services and the identification of the obstacles to this sector are important. In this context, the subject of this study is defined as the factors affecting the internationalization process of third-party logistics (TPL) companies operates in Turkey.

This study examines the internationalization process of the third-party logistics companies operating in Turkey, seeks to determine the factors that affect operational and managerial decisions related to the entry forms and service exports. The other aim of the study is to reveal and explain a conceptual model by analyzing the primary and secondary data obtained by qualitative and quantitative research methods. As a result of analysing in-depth interviews with experts and literature review, factors affecting the internationalization process of third party logistics enterprises are grouped under different categories and which factor is affected more by which factor and what factors are important for other factors are determined.

In this study, both qualitative and quantitative research methods is used in order to obtain more reliable results in solving the research problem. In the study, literature review and in-depth interviews as qualitative methods; multi - criteria decision - making methods and non - parametric tests as quantitative research methods are used. The data obtained from in-depth interviews are analyzed with content and descriptive analysis. In the study, Analytical Network Process (ANP) analysis is used for multi-criteria decision-making methods. The reliability and validity of the research are tested by Friedman and Kendall's W tests.

It is concluded that TPL companies prefer to cooperate with local partnerships and agencies in international markets. The most important reasons are that the transaction costs are more appropriate and the negative effects of cultural factors are minimized. In addition, the most important factors affecting the internationalization process of TPL enterprises are political factors, economic factors, cultural factors and long-term relationships, while the least ones are the number of vehicles, number of employees and internal market saturation. Another result of the study is that the importance of these factors does not show a significant difference according to the modes of transport (sea, air, land). Furthermore, it is determined that there is consistency between the points given by the experts to the factors.

It is thought that this study is one of the few studies on the subject and will enlighten similar studies in both the sectoral and academic environment.

Keywords: TPL, Service Exporting, International Logistics, Internationalization, Service Marketing

GİRİŞ

Çalışmanın Konusu

Günümüzde ülkelerin ekonomisine şekil veren sektörler tarım, sanayi ve hizmet sektörü olmak üzere üç ana başlık altında toplanmaktadır. 20. yüzyılın ilk yarısında dünya ekonomisinde söz sahibi olan ülkelerin ekonomilerinde ilk sırayı alan sanayi sektörü, uluslararası ticaretin ve bilgi teknolojilerinin gelişmesiyle yerini hizmet sektörüne bırakmıştır. Dünya genelinde her geçen gün artış gösteren hizmet ihracatı 2017 senesinde 5,3 trilyon \$'a ulaşmış, aynı dönem hizmet ithalatı yaklaşık 5 trilyon \$ olarak gerçekleşmiştir (www.trademap.org, 2018). Bugün hizmet sektörü ekonomik gelişmişliğin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Son yıllarda küresel rekabetin ve uluslararası ticaretin artmasıyla özellikle uluslararası taşımacılık ve lojistik sektörü önem kazanmıştır. 2017 yılında dünyada taşımacılık hizmet sektörü ihracatı 911 milyar \$'a ulaşmış, ithalatı ise yaklaşık 1 trilyon \$ olarak gerçekleşmiştir (www.trademap.org, 2018). Türkiye'de ise hizmet gelirleri arasında seyahat gelirlerinden sonra ikinci sırada yer alan taşımacılık gelirleri 2017 yılında 15,1 milyar \$ olarak kaydedilmiştir (www.tcmb.gov.tr, 2018). Türkiye İhracatçıları Meclisi'nin (TİM) 2016 yılı "Türkiye'nin 500 Büyük Hizmet İhracatçısı" raporuna göre bu gelirler içerisinde Türkiye'nin hizmet ihracatına bakıldığında yük taşımacılığı ve lojistik hizmetler ihracatının 3,2 milyar \$ olduğu ve diğer hizmet kalemleri içinde üçüncü sırada yer aldığı görülmektedir (www.tim.org.tr, 2018). Aynı raporda ilk 500 ihracatçı içerisindeki 209 işletmenin yük taşımacılığı ve lojistik hizmetleri sektöründe faaliyet gösterdiği, bunlar arasında ilk üç işletmenin sırasıyla Netlog Lojistik, Arkas Konteyner Taşımacılık A.Ş. ve Ekol Lojistik A.Ş. olduğu belirtilmiştir.

Özetle, lojistik sektörünün gerek dünyada gerekse Türkiye'de toplam hizmet ihracatındaki payının her geçen gün artması, hizmet sektörleri arasında ilk sıralarda yer alması ve buna bağlı olarak lojistik hizmet ihracatının gelişmesi, bu sektörün önündeki engellerin belirlenmesi ile ilgili yapılacak çalışmaların önemini arttırmaktadır. Bu bağlamda bu çalışmanın konusu Türkiye'de faaliyet gösteren üçüncü parti lojistik işletmelerinin uluslararasılaşma süreci olarak belirlenmiştir.

Çalışmanın Önemi

Literatürde mal ticareti ve ihracatı ile ilgili birçok çalışma bulunurken, son yıllarda önemi giderek artan hizmet ticareti ve ihracatı ile ilgili az sayıda çalışmaya ulaşılmaktadır. Ayrıca yayınlanmış ulusal tezler arasında da benzer bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu yüzden lojistik hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin hizmet ihracatı karar, süreç ve davranışlarını açıklamaya yönelik yapılacak bu çalışmanın literatürde benzer konularda yapılacak çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir. Ayrıca bu çalışma ile lojistik hizmet ihracatının önündeki engellerin belirlenmesiyle uluslararası lojistik faaliyetlerin gelişimine katkıda bulunulması planlanmaktadır. Söz konusu çalışmanın bulguları farklı taşıma şekillerinde uzmanlaşmış kişilerden uzun bir zaman dilimi içinde elde edilen bilgilerin, literatürdeki benzer çalışmalarla harmanlanarak sistematik bir şekilde

analiz edilmesiyle elde edilmiştir. Nitel ve nicel analiz tekniklerinin beraber kullanıldığı bu çalışmada sonuçların güvenilirlik ve geçerliğinin kapsamlı bir şekilde test edilmesi, çalışma sonuçlarının doğruluğunu kuvvetlendirmiş, çalışmanın önemini arttırmıştır.

Çalışmanın Amacı

Bu çalışma ile Türkiye’de faaliyet gösteren üçüncü parti lojistik işletmelerinin uluslararasılaşma süreçleri incelenerek, bu işletmelerin uluslararası pazarlara giriş şekli ve hizmet ihracatı ile ilgili operasyonel ve yönetsel kararlarını etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Çalışmanın diğer amacı ise çalışma süresince elde edilen birincil ve ikincil verilerin nitel ve nicel araştırma yöntemleriyle analiz edilerek kavramsal bir modelin ortaya çıkarılması ve açıklanmasıdır. Derinlemesine yapılan literatür taraması ve uzman görüşleri sonucunda üçüncü parti lojistik işletmelerinin uluslararasılaşma süreçlerini etkileyen faktörler farklı gruplar altında toplanarak hangi faktörün hangi faktör tarafından daha fazla etkilendiği ve hangi faktörlerin diğer faktörlere göre ne kadar önemli olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bununla birlikte uluslararası lojistik operasyonlarda etkili olan faktörlerin taşıma şekillerine göre farklılık gösterip göstermediğinin bulunması çalışmanın diğer amaçları arasındadır.

Araştırma Soruları ve Hipotezleri

Bu çalışmanın araştırma sorusu “*3PL İşletmelerinin Uluslararasılaşma Sürecini Etkileyen Faktörler nelerdir ve bunların önem dereceleri nedir?*” olarak belirlenmiştir. Çalışmanın nitel araştırma bölümünde bu faktörleri ve bu faktörlerin önem derecelerini ortaya çıkarabilmek için beş farklı açık uçlu soru sorulmuştur (Bkz. Ek 2). Bunlar:

- a. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara giriş şekilleri nelerdir?
- b. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesine sebep olan faktörler nelerdir?
- c. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesine engel olan faktörler nelerdir?
- d. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası operasyonlarda rekabet stratejilerini etkileyen faktörler nelerdir?
- e. Uluslararası operasyonlarda 3PL işletmelerinin tercih edilmesinde etkili olan faktörler nelerdir?

Çalışmanın nicel araştırma bölümünde yukarıda sorulan sorulardan elde edilen veriler ve literatür incelemesi sonucunda ortaya çıkan faktörler sentezlenip kapalı uçlu sorular haline getirilmiştir. Bu sorulardan oluşturulan anket formu (Bkz. Ek 1) konusunda uzman kişiler tarafından doldurulmuştur. Anket çalışmasının analizi sonucunda 3PL işletmelerinin uluslararasılaşma sürecini etkileyen faktörlerin önem dereceleri ortaya çıkmıştır. Bunlara ek olarak anket çalışmasından elde edilen verilerle aşağıda yer alan hipotezler test edilmiştir.

H1a: Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur

H1b: Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır

- H2a: Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk yoktur
- H2b: Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk vardır
- H1c: Birden çok taşıma şeklinde uzmanlaşmış kişilerin faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur
- H1d: Birden çok taşıma şeklinde uzmanlaşmış kişilerin faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır
- H2c: Birden çok taşıma şeklinde uzmanlaşmış kişilerin faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk yoktur
- H2d: Birden çok taşıma şeklinde uzmanlaşmış kişilerin faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk vardır
- H1e: Deniz yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur
- H1f: Deniz yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır
- H2e: Deniz yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk yoktur
- H2f: Deniz yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk vardır
- H1g: Hava yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur
- H1h: Hava yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır
- H2g: Hava yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk yoktur
- H2h: Hava yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk vardır
- H1i: Kara yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur
- H1j: Kara yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır
- H2i: Kara yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk yoktur
- H2j: Kara yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk vardır
- H3a: 3PL işletmelerinin uluslararasılaşma sürecini etkileyen faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.
- H3b: 3PL işletmelerinin uluslararasılaşma sürecini etkileyen faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₁: Araç sayısı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂: Çalışan sayısı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₃: Devlet destekleri faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₄: Ek vergi ve yükümlülükler faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₅: Ekonomik faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₆: Finansal altyapı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₇: Fiyat faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₈: Fiziksel altyapı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₉: Gümrük ve bürokrasi faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₀: Güvenilirlik faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₁: Hız faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₂: Hizmet kapasitesi faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₃: Hizmetlerde farklılaşma faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₄: Hizmetlerde uzmanlaşma faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₅: İç pazarın doygunluğu faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₆: İşletme deneyimi faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₇: İşletme imajı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₈: İşletmeye özgü özellik faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₉: İşlem maliyetleri faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₀: İzlenilebilirlik faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₁: Kalite standartları ve denetim faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₂: Kültürel faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₃: Küresel oyuncular faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₄: Lojistik ağ faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₅: Müşteri odaklılık faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₆: Pazar altyapısı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₇: Personelin bilgi, deneyim ve tutumu faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₈: Siyasi-Politik faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₉: Teknolojik altyapı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₃₀: Uluslararası pazarlara giriş şekli faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₃₁: Uzun vadeli ilişkiler faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₃₂: Yönetimin bilgi ve deneyimi faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₃₃: Zamanlılık faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Araştırmanın Yöntem ve Teknikleri

Bu çalışmada araştırma probleminin çözümünde daha güvenilir sonuçlar elde etmek için hem nitel hem de nicel araştırma yöntemleri beraber kullanılmıştır. Çalışma planı ve süreçler Şekil 1’de detaylı bir şekilde gösterilmiştir. Araştırma evrenini Türkiye’de faaliyet gösteren uluslararası lojistik işletmeleri oluşturmaktadır. Çalışmada olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden Yargısal Örnekleme Yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemin seçilmesinin nedenleri aşağıda sıralanmıştır:

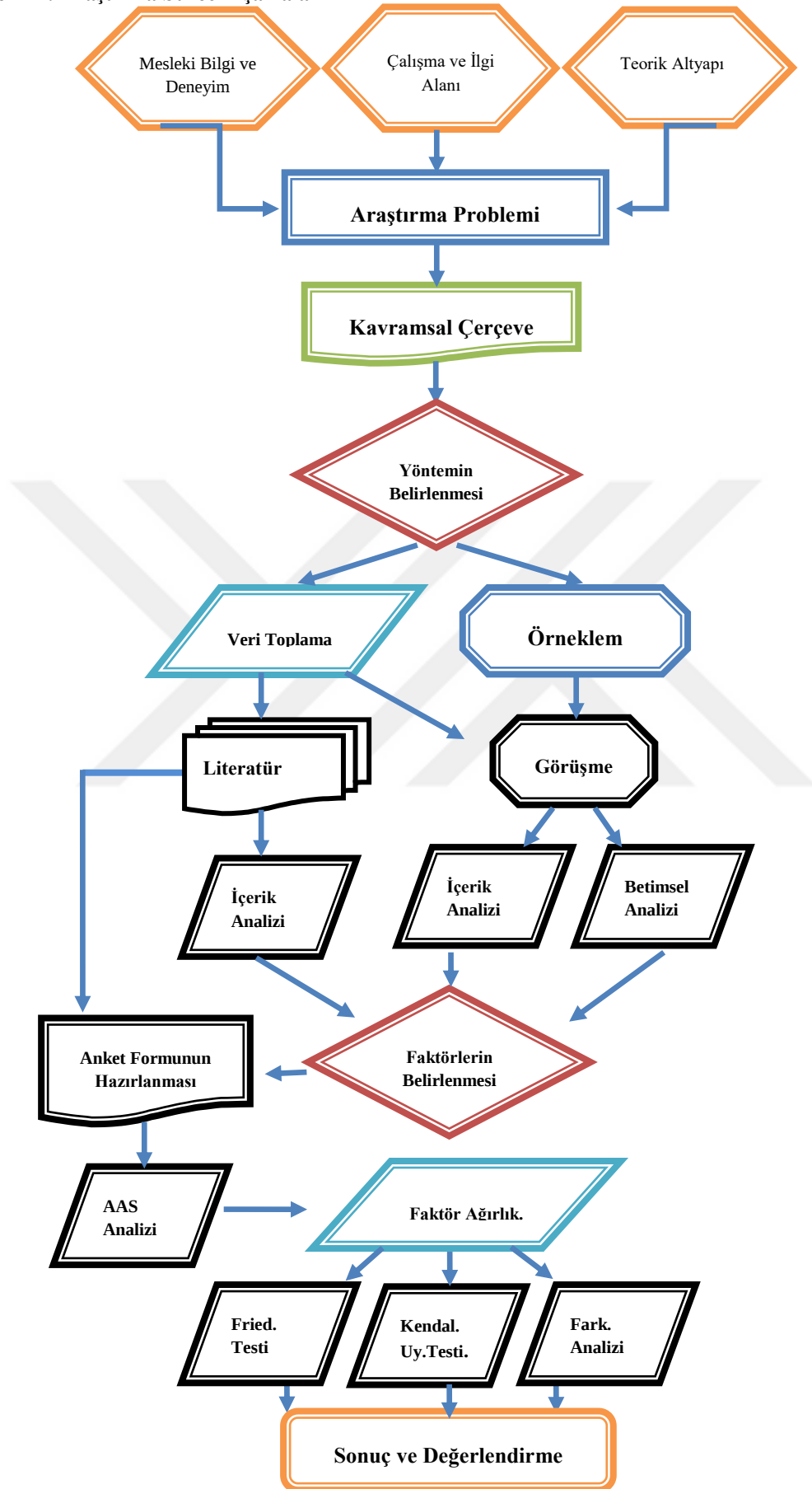
- a. Derinlemesine görüşmelerin ve anket formunun doldurulmasının sadece konusunda uzman kişilerce yapılması gerekliliği
- b. Uzman kişilerin sayısının az oluşu
- c. Uzman kişilere ulaşmanın zor oluşu
- d. Uzman kişilerin yoğun iş temposu
- e. Anket formunun uzun olmasından dolayı kişilerin titiz ve dikkatli olması gerekliliği

Bire bir görüşmeler uluslararası lojistik firmalarında lojistik operasyonlardan sorumlu 11 uzman kişi ile yapılmıştır. Bu görüşmeler betimsel ve içerik analizleri ile incelenmiş, analiz sonucunda elde edilen kriterler kategori ve temalara ayrılmıştır. Bu kriterler kapsamlı literatür taraması, benzer ulusal ve uluslararası araştırmalar ile karşılaştırılmıştır. Daha sonra elde edilen faktörler anket çalışmasına uyumlu hale getirilmiştir. Anket formları farklı uluslararası lojistik işletmelerinde çalışan 96 uluslararası lojistik operasyon uzmanına elektronik posta ve elden teslimat yoluyla

gönderilmiştir. Bu anketlerden 34 tanesi geri dönmüş, üçü hatalı ve eksik veri girişi sebebiyle analize dahil edilmemiştir. Çalışmada geriye kalan 31 adet anket formu kullanılmıştır. Elde edilen faktörlerin birbirlerini etkileme ve önem dereceleri Analitik Ağ Süreci (ANP) analizi ile incelenmiştir. Anket verilerinin analizi için SuperDecisions Paket programından yararlanılmıştır. Analiz sonucunda ağırlıklandırılmış, ağırlıklandırılmamış ve limit süpermatris oluşturulmuştur. Limit matrisin elde edilmesiyle hangi faktörün / faktörlerin daha önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Anket çalışmasına katılan kişilerin cevaplarının tutarlılığı ve sonuçların güvenilirliğini desteklemek amacıyla her bir anket için elde edilen faktör ağırlıkları parametrik olmayan testlerden Friedman testi ve Kendall's W uyumluluk testi ile incelenmiş, katılımcıların verdikleri cevaplar arasında orta derece ve üzeri uyum bulunmuştur.



Şekil 1: Araştırma Süreci Aşamaları



Literatür İncelemesi

Literatürde uluslararasılaşma kavramı bir işletmenin yurt dışı pazarlara açılması olarak ele alınmaktadır. Welch ve Luostarinen (1988) uluslararasılaşmanın, işletmenin uluslararası faaliyetlerinde dışa doğru hareket etmesinden daha geniş bir anlama sahip olduğuna dikkat çekerek uluslararasılaşma kavramını “uluslararası faaliyetlere katılımı arttırma süreci” olarak tanımlamıştır. Literatürde uluslararasılaşma süreçlerini açıklamaya yönelik birçok teori ve yaklaşım modelleri yer almaktadır. Bu çalışmada uluslararasılaşma teorisi ve yaklaşımları işletmelerin uluslararası pazarlara giriş şekillerinin (ihracat, doğrudan yabancı yatırımlar, sözleşmeye dayalı giriş yöntemleri) temel aldığı teorilere göre üç farklı grup altında incelenmiştir.

Ülkeler arası ticaret faaliyetlerinin teorik altyapısını oluşturan Uluslararası Ticaret Teorilerinin geçmişi Adam Smith’in 1776 yılında yayınlanan “Ulusların Zenginliği (Wealth of Nations)” adlı çalışmasına dayanmaktadır (Seyidoğlu, 2013: 21). Uluslararası ticaret teorileri daha sonra birçok bilim insanı tarafından ele alınmış ve geliştirilmiştir. Uluslararasılaşma süreci ile ilgili teoriler genel olarak *doğrudan yabancı yatırım stratejileri* ve *davranış teorileri* olmak üzere iki ana yaklaşım çerçevesinde incelenmektedir. (Amal ve Filho, 2010: 609). Yabancı yatırımlara dayanan teoriler; içselleştirme, oligopolcü, eklektik yaklaşım vd. olarak sıralanırken, davranış teorilerine dayanan yaklaşımlar uppsala, yenilik yaklaşımlı modeller vd. ile açıklanmaktadır.

Doğrudan yabancı yatırımlar (DYY) bir işletmenin kendi ülkesinin dışında başka bir ülkede fabrika veya üretim tesisi kurması, mevcut üretim tesislerine ortak olması veya bunları satın alarak kendine bağlaması olarak ifade edilmektedir (Seyidoğlu, 2013: 661). Doğrudan yabancı yatırımlar greenfield, ortak girişim, stratejik birleşmeler, şirket satın almaları olmak üzere farklı şekillerde gerçekleştirilebilmektedir. Bu çalışmanın teorik altyapısı DYY ile ilgili olan uluslararasılaşma teorilerinden Dunning Eklektik Paradigma’ya (Dunning, 1988) dayanmaktadır. Genel olarak bakıldığında eklektik paradigmasının içselleştirme teorisi, işlem maliyeti teorisi gibi birçok yaklaşımı bünyesinde barındırdığı söylenebilir. Söz konusu paradigma uluslararası işletmelerin uluslararası operasyonları ile ilgili neden (güdü ve sebepler), neresi (yer) ve nasıl (yol-yöntem) sorularına cevap aramakta ve uluslararası şirketlerin neden var olduğunu ve neden ulusal şirketlerden daha başarılı olduğunu açıklamaya çalışmaktadır (Ferreira, vd., 2011: 1). Bu teoriye göre işletme sahip olduğu kendine özgü sahiplik (O-Ownership) üstünlüklerine, yer (L-Location) ile ilgili üstünlüklere ve içselleştirme (I-Internalization) ile ilgili üstünlüklere bağlı olarak söz konusu ülkeye doğrudan yatırım yapabilecektir. Bu üstünlükler baş harflerinin birleşimi olarak OLI avantajları olarak adlandırılmaktadır. Sahiplik avantajları (O) ürün farklılaşma, işletmenin özel yetenekleri, işletme kaynakları, erişilebilirlik, esneklik vb.; yer avantajları (L) altyapı, kur riski, devlet destekleri, kotalar, kültürel farklılıklar vb.; içselleştirme avantajları (I) ise işlem maliyetleri, asimetric bilgi, stratejik kazançlar olarak örneklendirilebilir.

Bu çalışmanın modeli, bu üç üstünlüğün (OLI) temel alınarak, elde edilen bulgular çerçevesinde hizmet sektörüne uyarlanmasıyla oluşturulmuştur.

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin uluslararasılaşma süreçleri ile ilgili yapılan temel çalışmalardan biri Grönroos'un (1999) "Hizmetler İçin Uluslararasılaşma Stratejileri" isimli çalışmasıdır. Bu çalışmada hizmet işletmeleri için beş farklı uluslararasılaşma stratejisi ortaya koyulmuştur. Bu stratejiler dolaysız ihracat, sistem ihracatı, dolaysız giriş, dolaylı giriş ve elektronik pazarlama başlıkları altında toplanmıştır. Erramilli (1990) yapmış olduğu çalışmada hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin uluslararası pazarlara giriş şekillerinin sanayi sektöründeki işletmelere göre farklılık gösterdiğini savunmuş bunun da temel sebebinin hizmetlerin farklı karakteristik yapıda olmasından kaynaklandığına işaret etmiştir. Coviello ve Martin (1999) danışmanlık hizmeti veren küçük ve orta büyüklükteki işletmelerin (KOBİ) uluslararasılaşma sürecini araştırdığı çalışmada, bu sürecin karmaşık olduğunu, doğrudan yabancı yatırım teorisine, aşama modellerine ve şebeke ağı modeline dayandığını ve hizmetlerin uluslararasılaşmasının yalnızca bir teorik çerçeveye incelenemeyecek kadar geniş bir kavram olduğuna vurgu yapmıştır. Javalgi vd. (2003) hizmet işletmelerinin uluslararasılaşmasını konu aldıkları çalışmalarında işletme büyüklüğü ve pazarın karakteristik yapısının uluslararasılaşmaya yönelik yönetim anlayışını etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Literatürde lojistik hizmet sektörünün uluslararasılaşması ile ilgili yapılan çalışmalara da rastlamak mümkündür. Jensen ve Petersen (2014) çalışmalarında hizmet işletmelerinin neden ve nasıl uluslararasılaştığını incelemiştir. Çalışmanın sonunda, lojistik hizmetlerinin uluslararasılaşmasının dünya çapında tedarik ve dağıtım servisleri ile değer yaratmasına, ölçek ve kapsam ekonomilerinden yararlanmasına bağlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Lemoine ve Dagnæs (2003) taşımacılık sektörü ve lojistik hizmet sağlayıcılarının küreselleşme ve uluslararasılaşma dinamiklerini ele aldıkları çalışmalarında, uluslararası lojistik yöneticilerinin öncelikle işletmenin temel yetkinliklerini değerlendirmeleri gerektiğini savunmuşlardır. Ayrıca aynı çalışmada, nakliye ve lojistik hizmeti sunan işletmelerin arasında şebeke ağları kurulmasının ve bu ağların yönetim sürecinin çok önemli olduğunun altı çizilmiştir. Mitra ve Bagchi (2008) üçüncü parti lojistik işletmelerinin küreselleşme sürecindeki başarı faktörlerini uluslararasılaşma, endüstri odaklılık ve uzmanlık, bilgi sistemlerine yapılan yatırım, kalifiye profesyonellerin istihdam edilmesi, tedarik zincirlerinin entegrasyonu ve müşteri odaklılık olarak sıralamaktadır. Prasad ve Sounderpandian (2003) küresel tedarik zinciri etkinliğini etkileyen faktörleri ülkenin karakteristik özellikleri (ucuz işgücü, kültürel faktörler, devlet destekleri vb.), sektörün özellikleri (hammadde, malzemelerin değeri, dayanıklılık, karmaşıklık vb.) ve işletme stratejisinin özellikleri (pazar, taşımacılık, teknoloji, finansal ve insan kaynakları stratejileri vb.) olarak üç başlık altında toplamıştır. Mentzer vd. (2004) yaptıkları çalışmada kültürel ve örgütsel özelliklerin lojistik hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti ilişkisini değiştirebileceğine işaret etmiştir. Aynı çalışmada lojistik hizmet kalitesini oluşturan unsurların küresel, yatay ve dikey lojistik servis müşteri segmentlerini tanımlamak için kullanılabileceği, bu segmentlerin belirlenmesiyle maliyetlerin düşürülüp gelirin artabileceği, böylelikle rekabet avantajı elde edilebileceği vurgulanmıştır.

Araştırma Bölümleri

Bu çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın “Uluslararası Lojistik Kavramı” başlıklı bölümünde hizmet kavramı, lojistik kavramı, lojistik hizmet sağlayıcılar kavramı açıklanarak dünyada ve Türkiye’de uluslararası lojistik faaliyetler ile ilgili sayısal bilgilere yer verilmiştir. Hizmet kavramı hizmetlerin özellikleri, sınıflandırılması, hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi ölçüm modelleri çerçevesinde ele alınmıştır. Çalışmanın anket kısmının oluşturulmasında hizmet kalite ölçüm modellerinde yer alan faktörler incelenmiştir. Söz konusu bölümde lojistik kavramı, tedarik zinciri kavramı ile birlikte alınarak kapsamı ve tedarik zincirinden farkları açıklanmıştır. Bununla birlikte lojistik kavramının tarihsel süreci ve evrimi hakkında bilgi verilmiştir. Yine bu bölümde çalışmanın araştırma unsuru olan “üçüncü parti lojistik hizmet sağlayıcı” kavramı ve diğer hizmet sağlayıcılar ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Bu bölümün sonunda hizmet sektörü ve lojistik sektörünün dünyada ve Türkiye’deki yeri ve önemini ortaya koymak amacıyla hizmet ticareti ve lojistik performans indeksi ile ilgili güncel istatistiki veriler ve yorumlar yer almaktadır.

Çalışmanın ikinci bölümünde “Hizmetlerin Uluslararasılaşması” konu başlığı altında hizmetlerin ve 3PL işletmelerinin uluslararasılaşması ile ilgili teorik ve ampirik literatür incelemesi sonuçlarına yer verilmiştir. Bu bölümde ele alınan uluslararasılaşma kavramı ve teorileri işletmelerin uluslararası pazarlara giriş yöntemleri çerçevesinde üç başlık altında açıklanmıştır. Doğrudan yabancı yatırımlar kapsamında ele alınan ve bu çalışmanın teorik altyapısını oluşturan Dunning Eklektik Paradigma (Dunning, 1988) bu bölümde detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Ayrıca hizmetlerin ve 3PL işletmelerinin uluslararasılaşmasını etkileyen faktörler ile ilgili yapılan çalışmalara yer verilmiş ve bu süreci etkileyen kriterler ortaya çıkarılmıştır.

Çalışmanın üçüncü ve son bölümü “3PL İşletmelerinin Uluslararasılaşma Sürecini Etkileyen Faktörlerin Analizi” başlığı altında nitel ve nicel araştırmaların analiz ve bulgularını içermektedir. Bu bölümde araştırma probleminin ortaya çıkışı, araştırma yöntemi, evren ve örnekleminin belirlenmesi, araştırmanın kısıtları, verilerin toplanması, analiz edilmesi ve sonuçları ile ilgili veriler ve bilgiler yer almaktadır.

I. BÖLÜM: ULUSLARARASI LOJİSTİK KAVRAMI

Bu bölümde lojistik kavramının daha iyi anlaşılması için öncelikle hizmet kavramı ve hizmet kalitesi ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Daha sonra lojistik kavramının tarihsel süreci tedarik zinciri kavramı ile birlikte ele alınarak açıklanmıştır. Uluslararası lojistik faaliyetler ile ilgili sunulan güncel istatistiki verilerle lojistik faaliyetlerin önemine dikkat çekilmiştir.

1.1. Hizmet Kavramı

Hizmet kavramı geçmişte “tarımsal üretim dışında kalan bir faaliyet” olarak tanımlanırken, Adam Smith’e göre “somut bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetler”, Alfred Marshall’a göre “yaratıldığı anda varlık bulan ürünler” olarak ifade edilmiştir (Nart, 2015: 16). Amerikan Pazarlama Derneği (American Marketing Association-AMA) ise “hizmet” kavramının kelime anlamını aşağıdaki gibi açıklamıştır (AMA Dictionary, 2018):

1. Banka kredileri veya ev güvenliği gibi maddi olmayan ya da önemli ölçüde maddi olmayan ürünlerdir. Eğer ürünler tamamen soyut ise doğrudan üreticiden kullanıcıya aktarılır, taşınamazlar veya depolanamazlar ve dayanıksızdırlar. Hizmet mallarının satışı ve tüketimi aynı zamanda meydana geldiği için, bu ürünleri tanımlaması genellikle zordur.
2. Hizmetler, bir ürünün satışına eşlik eden satıcılar ve başkaları tarafından gerçekleştirilen; ürünün değişiminde veya kullanımında yardımcı olan faaliyetleri tanımlamak için de kullanılmaktadır. Bu hizmetler satış öncesi ya da satış sonrası olmakla birlikte ürün içermezler. Satış sırasında gerçekleştirilirse, ürünün maddi olmayan unsurları olarak kabul edilmektedir.

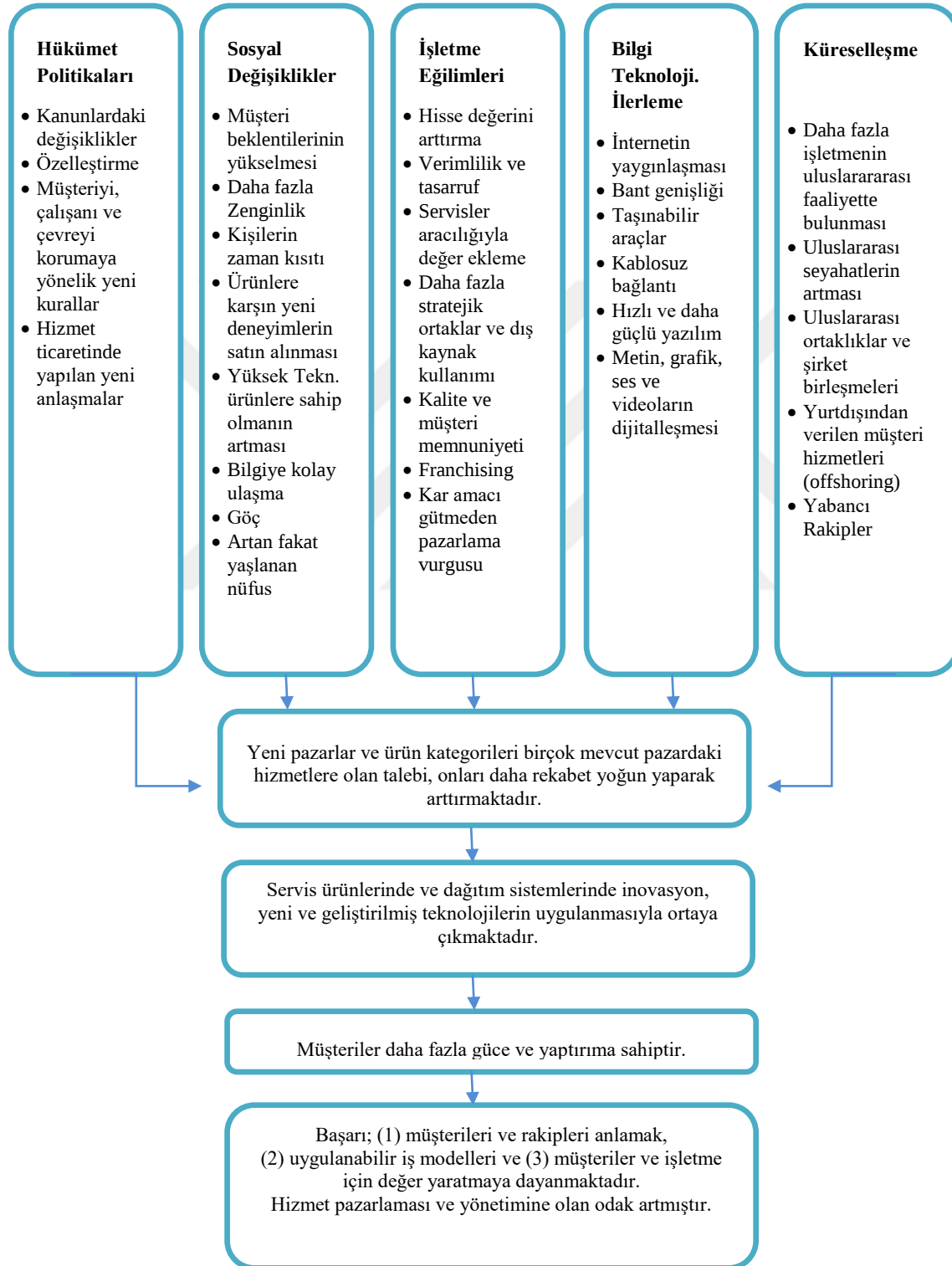
Vargo ve Lusch (2008) geliştirdikleri “hizmet baskın mantık (service dominant logic)” çerçevesinde hizmet kavramına yeni anlamlar yüklemiş ve hizmetler ile ilgili aşağıdaki önermelerde bulunmuşlardır (Vargo ve Lusch, 2008: 7):

1. Hizmetler değişimin temel esasıdır: İşlemsel (operant) kaynaklar (bilgi ve yetenek), “hizmetler” bütün değişimin kaynağıdır. Hizmet, hizmet için değiştirilir.
2. Dolaylı değişim değişimin temelini gizler, çünkü hizmetler somut malların, paranın ve kurumların karmaşık bileşiminden sağlanır ve her zaman görünür olmaz.
3. Somut mallar hizmetler için dağıtım mekanizmalarıdır.
4. İşlemsel kaynaklar rekabet avantajının temel kaynağıdır.
5. Bütün ekonomiler hizmet ekonomileridir. Hizmet (tek olarak) artan uzmanlık ve kaynak kullanımı ile daha belirgin olmaktadır.
6. Müşteri her zaman değer yaratmada ortaktır.
7. İşletmeler değeri taşımazlar ancak sadece değer teklifinde bulunurlar.
8. Hizmet odaklı bir yaklaşım doğası gereği ilişkisel ve müşteri odaklıdır.
9. Bütün sosyal ve ekonomik aktörler kaynak sağlayıcıdır.
10. Değer kendine özgü, deneyimsel, bağlamsal ve anlam yüklüdür. Değer her zaman benzersizdir ve fenomenolojik olarak yararlanılan kimse tarafından belirlenir.

Yukarıdaki açıklamalardan yola çıkarak “hizmet” kavramının geleneksel tanımının dışına çıktığı ve hizmet sektörünün hızlı bir değişim içinde olduğu söylenebilir. Hatta hizmet kavramı ile ilgili bir paradigma değişiminin varlığından söz edilebilir. Artık hizmetler müşteri istek ve ihtiyaçlarına odaklanmaktan daha fazlası, müşteriye de içine alan,

müşteriyi üretime ortak eden (co-production) ve değer yaratan (value creation) bir sistemin parçası olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu değişimin altında yatan sebepler hizmet ekonomilerini etkileyen unsurlar ile açıklanabilir. Hizmet ekonomilerini değişime yönlendiren ana unsurlar ve alt faktörler Şekil 2’de gösterilmiştir (Loveloock ve Wirtz, 2015: 11).

Şekil 2: Hizmet Ekonomilerini Değişime Yönlendiren Faktörler



Kaynak: Loveloock ve Wirtz, 2015: 11’den çevrilmiştir

1.1.1. Hizmetlerin özellikleri

Hizmetlerin kendine özgü ve onları mal ve somut ürünlerden ayıran özellikleri özellikle 1980'lerin başında birçok çalışmaya konu olmuştur. Zeithaml vd.(1985) yapmış olduğu çalışma ile o döneme kadar konu ile ilgili yapılmış çalışmalardan yola çıkarak hizmetlerin karakteristik özelliklerini dört ana başlık altında incelemiş ve bu özelliklerden kaynaklanan pazarlama problemleri ile çözüm yollarını açıklamışlardır (Tablo 1). Söz konusu çalışmada hizmetlerin kendine özgü özellikleri *soyutluk*, *ayrılmazlık*, *heterojenlik*, *dayanıksızlık* olarak belirlenmiştir. Çalışmanın sonunda hizmetlerin sadece mal ve ürünlere göre değil; birincil müşteri grubu, coğrafik dağılım, müşteriye sağlanan yarar süresi ve müşterinin hizmet üretiminde bulunması kriterlerine göre kendi içlerinde de farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır (Zeithaml vd, 1985: 43).

Tablo 1 : Hizmetlerin Özellikleri, Pazarlama Problemleri ve Çözüm Yolları

Hizmetlere Özgü Özellik	Pazarlama Problemi	Çözüm Stratejileri
Soyutluk	• Depolanmazlar • Patent ile korunmazlar • Kolaylıkla görünmezler veya iletişime geçilmezler • Fiyatlarını belirlemek zordur	• Somut ipuçları vurgulamak • Kişisel olan kaynakları kişisel olmayan kaynaklardan daha fazla kullanmak • Ağızdan ağıza iletişimi tetiklemek • Güçlü şirket imajı yaratmak • Fiyatları belirlemede maliyet muhasebesinden yararlanmak • Satış sonrası iletişimde bulunmak
Ayrılmazlık	• Tüketici üretimde yer alır • Diğer tüketiciler üretimde yer alır • Merkezi seri üretimleri zordur	• Halkla ilişkiler personelinin eğitime ve seçimine önem vermek • Tüketicileri idare etmek • Çok mekanlı yerleri kullanmak
Heterojenlik	• Standardizasyon ve kalite kontrolünün sağlanması zordur	• Hizmetleri endüstrileştirmek • Hizmetleri müşteriye göre uyarlamak
Dayanıksızlık	• Stoklanmazlar	• Değişken taleplerin üstesinden gelebilmek için stratejiler kullanmak • Talep ve kapasite arasında daha iyi bir uyum sağlamak için ikisini eş anlı düzenlemek

Kaynak: Zeithaml vd., 1985: 35

Netland ve Alfnes (2007) çalışmalarında, hizmetlerin genel özelliklerinden farklı olarak, profesyonel hizmet kavramını ele almış ve bunların ayırt edici özelliklerini literatürdeki benzer çalışmalardan yola çıkarak özetlemiştir. Buna göre profesyonel hizmetlerin en belirgin dört özelliği aşağıdaki gibi açıklanmaktadır (Netland ve Alfnes: 2007:6):

- a. Bilgi yoğun: Profesyonel bilgi hem ana girdiyi hem de çıktısını oluşturmaktadır
- b. İnsan odaklı: Profesyonel hizmetler yüksek düzeyde bozulabilir ve ayrılmaz özelliğe sahiptir. Ayrıca yüksek düzeyde kültürel duyarlılığa sahiptir.
- c. Soyut: Üründen ziyade süreç ve faaliyeti ifade ederler, depolanamaz, dokunulamaz veya taşınamazlar.
- d. Kişiselleştirilmiş: Düşük derecede standardizasyon, yüksek derecede benzersizlik içermektedirler

Loveloock ve Wirtz (2015: 21) çalışmalarında hizmet kavramını günümüz koşullarında ele alarak hizmet ile ilgili özellikleri ve onları mal ve ürünlerden ayıran temel unsurları aşağıdaki başlıklar altında açıklamıştır:

- a. Hizmetler depolanmazlar, bu yüzden müşteriler ya beklemek zorundadır ya da vazgeçmek durumunda kalır.
- b. Somut olmayan varlıklar değer yaratmaya hakimdir. Bu varlıklar tadılmaz, koklanmaz, dokunulmaz, duyulmaz ve görünmezler. Bu yüzden hizmetleri rakiplerinden ayırmak ve değerlendirmek daha zordur.
- c. Hizmetleri canlandırmak ve anlamak genellikle zordur. Müşteriler daha fazla risk ve belirsizlikle karşı karşıya kalmaktadır.
- d. Müşteriler hizmetlerin üretiminde yer alabilir. Müşteriler hizmet sağlayıcının eşya, altyapı ve sistemleri ile etkileşim içinde olabilir.
- e. İnsanlar hizmet tecrübesinin bir parçası olabilir. Hizmet personelinin ve diğer müşterilerin dış görünüşü tavır ve tutumları memnuniyeti etkileyebilir.
- f. Operasyonel girdiler ve çıktılar daha geniş çapta değişim eğilimindedir, dolayısıyla tutarlılığı, güvenilirliği ve hizmet kalitesini korumak veya daha yüksek verimlilikle maliyetleri düşürmek daha zordur.
- g. Zaman faktörü çoğu zaman büyük önem taşımaktadır. Müşteriler zamanı dikkatli kullanılması gereken kıt bir kaynak olarak gördüğü için zamanı boşa harcamak istemezler.
- h. Dağıtım, fiziksel olmayan kanallardan gerçekleştirilebilir. Bilgi tabanlı hizmetler internet gibi elektronik kanallar aracılığıyla sunulur.

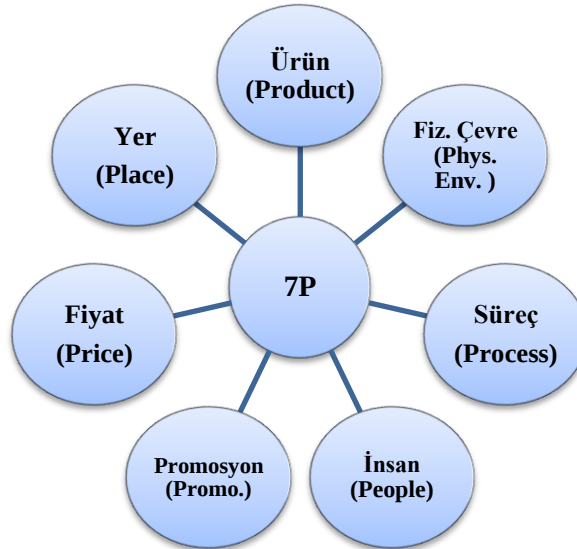
Yukarıdaki tanım ve açıklamalardan yola çıkarak hizmet kavramının ve hizmet algısının zaman içinde değiştiği ve hizmetlerin bünyesinde yeni unsurlar barındırdığı sonucuna ulaşılmaktadır. Bunların yanında hizmetler artık ticari bir ürün olmanın ötesinde müşteri ile kurulacak bir iletişim aracı, içine müşteriye de alan bir üretim süreci ve değer yaratan bir zincirin halkası olarak algılanmaktadır. Hizmetler, müşteriye değer yaratmada önemli bir faktördür. Ayrıca teknolojik, sosyal, ekonomik ve politik değişiklikler hizmetlerin yapısını etkilemiş ve hizmetlerin kavramsal içeriklerinde farklılıklar yaratmıştır. Hizmetler tamamen ya da kısmen soyut ürünler olsa da günümüzde soyut olmaktan daha fazlasını ifade etmektedir. Somut ürünlerle kullanılabilir veya tüketilebilir. Somut ürünler artık hizmetler ile değer yaratmakta ve varlığını sürdürmektedir.

Loveloock ve Wirtz (2015) aynı çalışmalarında geleneksel pazarlama karmasını (4P) oluşturan ürün (product), fiyat (price), yer-dağıtım (place-distribution) ve promosyon–iletilişim (promotion-communication) unsurlarının müşteri arayüzünü açıklamada yetersiz kaldığını savunarak hizmet pazarlaması ile ilgili süreç (process), fiziksel çevre (physical environment) ve insanlar (people) olmak üzere üç unsurun daha eklenmesi gerektiğine dikkat çekmiş ayrıca bu yedi unsurun (7P), hizmet pazarlamasının, rekabetçi bir pazarda müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilmek adına uygulanabilir stratejiler oluşturmak için

gereken bileşenleri temsil ettiğini açıklamıştır (Şekil 3). Buna göre (Lovelock ve Wirtz, 2015: 22-26):

- a. **Ürün:** Müşterilerin öncelikli ihtiyacına cevap veren temel hizmet ürünleri ve müşterilerin ana ürünü daha verimli kullanmasına yardımcı olan ürünün katma değerini güçlendiren bir dizi ek hizmet ürünlerini ifade etmektedir.
- b. **Yer:** Hizmetin özelliğine bağlı olarak fiziksel ve/veya elektronik dağıtım kanallarını ifade etmektedir. Hız, zaman ve yerin elverişli olması etkili bir dağıtım kanalı için önemli faktörlerdir.
- c. **Fiyat:** Hedef müşterinin ödemeye hazır olduğu fiyat haricinde hizmetin sunulmasında ortaya çıkabilecek ek maliyetleri (seyahat harcamaları, zaman harcamaları, istenmeyen zihinsel ve fiziksel çaba vb.) ifade etmektedir. Hizmetler stoklanamadıkları için talep seviyeleri ile mevcut kapasitenin dinamik fiyatlandırma stratejileri kullanılarak eşleştirilmesi gerekmektedir.
- d. **Promosyon (Promotion):** Hizmetlerin zihinde canlandırılması ve anlaşılması zor olduğu için müşterilerin hizmeti en iyi şekilde nasıl kullanabileceği ile ilgili eğitimleri ve iletişimi ifade etmektedir.
- e. **Süreç:** Hizmet elemanlarının ortaya çıkarılması ve sunulması için gereken etkili iş süreçlerinin tasarlanmasını ve uygulanmasını ifade etmektedir. Bazı hizmetlerin oluşum süreçlerinde müşteriler aktif bir şekilde üretimde yer alabilmektedir (co-production).
- f. **Fiziksel Çevre:** Hizmetin verileceği fiziksel çevre ve/veya hizmet ortamını (bina-çevre düzenlemeleri, iç mekan tasarımı, ekipmanlar, personel dış görünümü, işaretler, basılı malzemeler vb.) ifade etmektedir.
- g. **İnsan:** Eğitimli, seçkin, sosyal ilişkilerde başarılı, pozitif ve motivasyonu yüksek insan kaynaklarını ifade etmektedir.

Şekil 3: Hizmet Pazarlaması Karması (7P)



Kaynak: Lovelock ve Wirtz, 2015'den uyarlanmıştır.

1.1.2. Hizmetlerin sınıflandırılması

Hizmetler yapılarına, amaçlarına, araçlarına, tüketici ile olan mesafesine göre farklı şekilde sınıflara ayrılabilir. Lovelock ve Wirtz (2015) hizmetleri işlem açılarından ele alarak dört gruba ayırmıştır. Bu gruplar hizmetlerin somut veya soyut olup olmaması ile insan veya varlıklara yönelik olup olmamasına göre belirlenmiştir (Tablo 2). Buna göre insana yönelik olan somut eylemler yolcu taşımacılığı, konaklama vb.; insana yönelik olan soyut hizmetler eğitim, reklam vb.; varlıklara yönelik somut eylemler yük taşımacılığı, tamir, kuru temizleme vb.; varlıklara yönelik soyut eylemler muhasebe, bankacılık vb. olarak örneklendirilmiştir (Lovelock ve Wirtz, 2015: 19).

Tablo 2: İşlem Açısından Hizmetlerin Sınıflandırılması

Hizmet Eyleminin Doğası	İnsan	Varlık
Somut Eylemler	İnsan - İşleme İnsan vücuduna yönelik hizmetler • Yolcu taşımacılığı • Konaklama • Sağlık hizmetleri	Varlık-İşleme Fiziksel varlıklara yönelik hizmetler • Yük taşımacılığı • Tamir ve Bakım • Yıkama ve kuru temizleme
Soyut Eylemler	Zihinsel uyarı işleme İnsan zihnine yönelik hizmetler • Eğitim • Reklam / Halkla İlişkiler • Fizikoterapi	Bilgi işleme Soyut varlıklara yönelik hizmetler • Muhasebe • Bankacılık • Hukuksal hizmetler

Kaynak: Lovelock ve Wirtz, 2015: 19

Lovelock ve Wright (2002) hizmetleri “yapılarına ve müşteri ile ilişki türüne” göre iki farklı grupta sınıflamıştır. Buna göre (Lovelock ve Wright’ın aktaran Turna, 2015: 45-46):

- Hizmetin yapısına göre sınıflandırmada hizmetler insan veya eşyaya yönelik; dokunulabilir veya dokunulamaz olarak ayrılmaktadır. Örneğin insana yönelik olan ve dokunulabilen hizmetlere restoran, güzellik merkezi, ulaşım örnek verilirken, eşyaya yönelik ve dokunulabilen hizmetlere nakliye, kuru temizleme, makine tamiri gibi hizmetler örnek verilebilir.
- Hizmetin müşteri ilişkilerine göre olan sınıflandırması üyelik ilişkisinin olup olmaması ve hizmetin sürekli ya da aralıklarla sunulması ile ilgilidir. Örneğin üyelik ilişkisi olmadan sürekli sunulan hizmetlere karayolu taşımacılığı, radyo yayıncılığı örnek verilirken üyelik ilişkisi olan ve aralıklarla sunulan hizmetlere otobüs kartları ve tiyatro biletleri örnek olarak verilebilir.

Bunların haricinde hizmetleri kullanıcılar açısından (nihai tüketiciye yönelik, kurumlara yönelik, karma hizmetler) ve amaçları açısından (kar amacı olan ve olmayan) farklı sınıflara ayırmak da mümkündür (Turna, 2015: 46).

1.1.3. Hizmet kalitesi

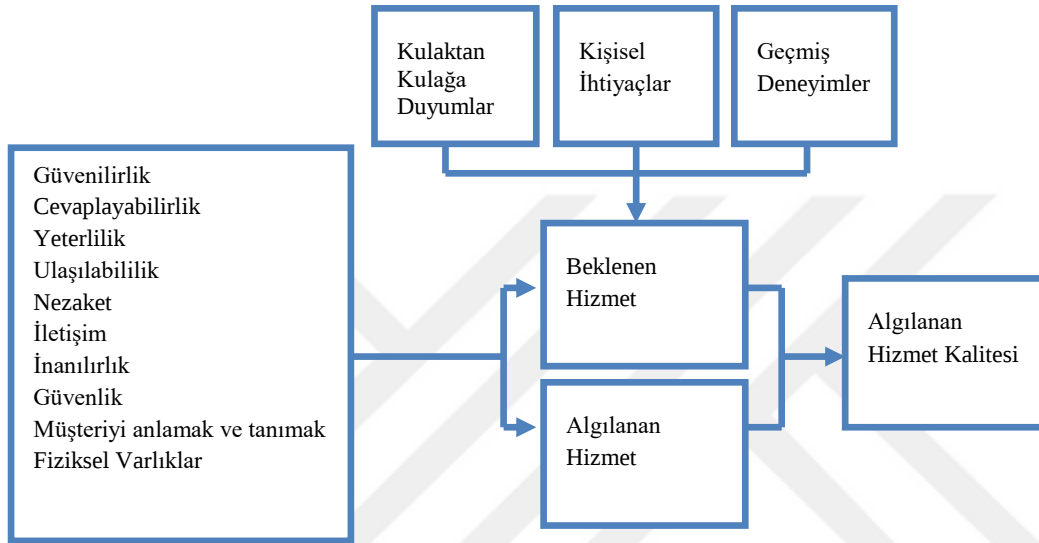
Değişen hizmet kavramı ve algısı ile hizmet kalitesinin boyutları ve ölçüm modelleri literatürde bilim insanları tarafından farklı açılardan ele alınıp tartışılmıştır. Hizmet kalitesi literatürde genel bir ifade ile beklenen ve algılanan hizmet arasındaki fark olarak açıklanmaktadır. Daha geniş bir tanımla hizmet kalitesi müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayan teslimat, hız, maliyet, uygun zaman, nitelik vb. unsurların toplamı olarak ifade edilmektedir (Küçük, 2018: 253). Grönross (1984: 37) hizmet kalitesini tüketicinin beklediği ve algıladığı hizmetin değerlendirilmesinin bir sonucu olarak ortaya çıktığını savunmuş, hizmet kalitesinin beklenen hizmet ve algılanan hizmet olmak üzere iki önemli faktöre bağlı olduğuna dikkat çekmiştir. Hizmet kalitesinin müşteri beklentilerinin verilen hizmet performansını ne kadar karşıladığıyla ilgili olduğunu, hizmet kalitesini değerlendirmenin somut mallara göre daha zor olduğunu belirten Parasuraman vd. (1985) yapmış oldukları çalışmada hizmet kalitesini on boyut altında incelemiştir. Bu boyutlar ve açıklamaları aşağıda verilmektedir (Parasuraman vd., 1985: 47):

- a. Güvenilirlik: Performans ve güvenilirliğin tutarlılığını içermektedir. Faturalamaların doğru olması, kayıtların doğru tutulması, hizmetin belirlenen vakitte gerçekleşmesi örnek olarak verilebilir.
- b. Cevaplayabilirlik: Personelin hizmetleri sunmak için istekli ve hazır olması olarak açıklanmaktadır. Hizmetlerin zamanlanması içerir. Müşteriye geri dönüşleri çabuk yapmak, hizmetleri hızlı vermek vb.
- c. Yeterlilik: Hizmetleri gerçekleştirmek için gerekli olan yetenek ve bilgiye sahip olmayı içermektedir. Personelin bilgi ve yeteneği, işletmenin araştırma kapasitesi vb.
- d. Ulaşılabilirlik: İletişim kolaylığı ve hizmete kolay ulaşılabilir olmayı ifade etmektedir. Faaliyet zamanının ve hizmet altyapısının uygun olması, hizmet almak için harcanan zamanın kısa olması vb.
- e. Nezaket: Personelin müşteriye karşı olan kibarlık, saygı ve dostluğunu ifade etmektedir. Personelin giyim kuşamına özen göstermesi, personelin müşterinin eşyalarına saygı göstermesi vb.
- f. İletişim: Müşterinin anlayacağı ve dinleyeceği dilden müşteriye bilgilendirmek olarak ifade edilmektedir. Hizmeti, hizmetin ne kadar tutacağını, hizmet alış verişinin maliyetini, çıkabilecek problemlerle ilgileneceğini anlatmak vb.
- g. İnanılabilirlik: Doğru sözlülük, inandırıcılık ve dürüstlüğü ifade etmektedir. İşletme ismi, işletmenin ünü, personelin karakteri vb.
- h. Güvenlik: Tehlike, risk ve şüpheden uzak olmayı ifade etmektedir. Fiziksel güvenlik, finansal güvenlik vb.
- i. Müşteriyi anlamak ve tanımak: Müşterinin isteklerini anlamak için çaba harcamayı ifade etmektedir. Müşterinin özel ihtiyaçlarını öğrenmek, müşteriyle bireysel ilgilenmek, düzenli müşterilerin, devamlı müşterilerin farkında olmak vb.

j. Fiziksel varlıklar: Hizmetlerin fiziksel kanıtlarını ifade etmektedir. Fiziksel altyapı, araç gereçler, hizmetler için kullanılan fiziki unsurlar (kredi kartı, banka cüzdanı) vb.

Parasuraman vd., (1985) algılanan hizmet kalitesini beklenen hizmet ve algılanan hizmetin birleşimi olarak Şekil 4'te gösterildiği gibi açıklamıştır. Beklenen hizmet kulaktan kulağa duyulanlardan, kişisel ihtiyaçlardan ve geçmiş tecrübelerden etkilenecek hizmet kalitesini belirleyen unsurlar çerçevesinde şekillenmektedir (Parasuraman vd., 1985: 48).

Şekil 4: Algılanan Hizmet Kalitesinin Belirleyicileri



Kaynak: Parasuraman vd., 1985; 48

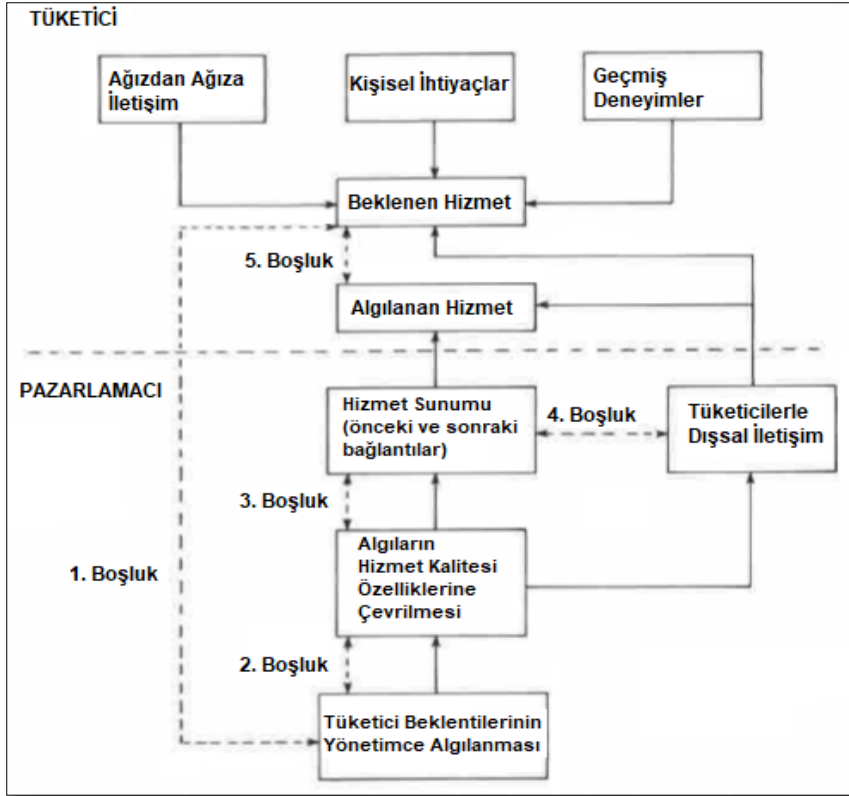
1.1.4. Hizmet kalitesi modelleri

Hizmet kalitesinin ölçümü 1980'lerin başından günümüze birçok bilim insanı tarafından ele alınmış ve konu ile ilgili farklı ölçekler geliştirilmiştir. Literatürde en yaygın kullanılan model ve ölçekler aşağıda açıklanmaktadır:

a. Hizmet Kalitesi Boşluk (GAP) Modeli: Parasuraman vd. (1985) tarafından oluşturulan modelde hizmeti pazarlayan (marketer) ve hizmeti alan tüketici (consumer) tarafından hizmet kalitesinin algılanmasında ortaya çıkabilecek boşluklar (gap) açıklanarak kavramsal bir model oluşturulmuştur (Şekil 5).

Bu modele göre 1. *boşluk* hizmet işletmesi yöneticilerinin müşterinin ihtiyaç ve beklentilerini her zaman karşılayamamasından; 2. *boşluk* hizmet kalite standartlarının yönetim tarafından algılanan tüketici beklentileri ile uyuşmamasından; 3. *boşluk* hizmet kalite standartlarının doğru bir şekilde tüketiciye sunulmamasından; 4. *boşluk*, mevcut hizmet sunumu ile medya reklamları gibi dışsal iletişim araçlarıyla hizmet ile ilgili verilen bilgiler arasındaki çelişkidir; 5. *boşluk* ise diğer dört boşluğun bir toplamı olarak beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki farktan meydana gelmektedir (Parasuraman vd., 1985: 44-46).

Şekil 5: Hizmet Kalitesi Modeli



Kaynak: Parasuraman vd., 1985: 44'ten çevrilmiştir.

b. SERVQUAL Modeli: Parasuraman vd. (1988, 1991, 1994) farklı sektörlerdeki işletmeler üzerinde yaptıkları çalışmalarda hizmet kalitesini ölçmek için oluşturdukları SERVQUAL modelinde, hizmet kalitesini beş boyut altında 22 ölçek maddesi ile incelemiştir. Bu boyutlar aşağıdaki açıklanmaktadır (Parasuraman vd., 1991: 41):

- Güvenilirlik: Söz verilen hizmetin güvenilir ve doğru olarak gerçekleştirilmesi olarak ifade edilmektedir.
- Fiziksel Varlıklar: Fiziksel tesislerin, makine, personel ve iletişim araç ve gereçlerinin durumunu ifade etmektedir.
- Cevaplayabilirlik: Hızlı hizmet sunmak ve müşteriler için yardıma istekli olmayı ifade etmektedir.
- Güvence: Personelin bilgisi ve nezaketi ile güven duyulma özelliğini ifade eder.
- Empati: Müşteriye sağlanan kişisel ilgi ve özeni ifade etmektedir.

c. SERVPERF Modeli: Cronin ve Taylor (1992) çalışmalarında Parasuraman vd. (1988)'nin çalışmalarında ortaya çıkan SERVQUAL Modelinin hizmet kalitesini açıklamada yetersiz olduğuna dikkat çekerek, performans tabanlı bir ölçümün daha doğru sonuçlar vereceğini savunmuşlardır. Söz konusu çalışmada hizmet kalitesinin bir davranış olarak ele alınması gerektiği vurgulanmış ve SERVQUAL ölçeği ile karşılaştırıldığında daha etkin sonuçlar veren performans dayalı SERVPERF ölçeği geliştirilmiştir.

d. E-S-QUAL ve E-RecS-QUAL Modelleri: Parasuraman vd. (2005) online alışveriş sitelerinin elektronik hizmet kalitesini ölçmeye yönelik yapmış oldukları çalışmalarında iki farklı ölçek geliştirmişlerdir. Her iki ölçek de elektronik servis kalitesini ölçmek için tasarlanmıştır. Söz konusu çalışmada bu ölçeklerden ilki olan E-S-QUAL ölçeği; *etkinlik, yerine getirme, sistem kullanılabilirliği ve mahremiyet* olmak üzere dört boyut altında 22 ölçek maddesi ile oluşturulmuştur. Söz konusu ölçekte *etkinlik boyutu*, web sitesine erişim ve kullanım kolaylığı ve hızını; *yerine getirme*, söz konusu sitenin sipariş teslimi ve ürün mevcudiyeti ile ilgili konuları yerine getirip getirmediğini; *sistem kullanılabilirliği*, sitenin teknik olarak doğru çalışıp çalışmadığını, *mahremiyet*, sitenin güvenli oluşu ve müşteri bilgilerini koruma derecesini ölçmektedir (Parasuraman vd., 2005: 8).

Araştırmada ikinci ölçek olan E-RecS-QUAL ölçeği ise *cevaplanabilirlik, telafi ve iletişim* olmak üzere üç boyut altında 11 ölçek maddesini içermektedir. Söz konusu ölçekte *cevaplanabilirlik*, web sitesindeki sorunların etkin bir şekilde ele alınması ve geri dönüşleri; *telafi*, web sitesinin müşteri problemlerini ne ölçüde telafi ettiği; *iletişim*, telefonla veya çevrimiçi temsilciler aracılığıyla destek olunmasını ifade etmektedir (Parasuraman vd., 2005:8).

e. eTransQual Modeli: Bauer vd. (2006) e-hizmet kalitesi ile ilgili yapmış oldukları çalışmada hizmet kalitesini ölçmek için işlem süreci tabanlı bir ölçek geliştirmişlerdir. Söz konusu çalışmada *işlevsellik/tasarım, zevk/haz, süreç, güvenilirlik ve cevaplanabilirlik* olmak üzere 5 farklı kalite boyutu ortaya çıkarılmıştır. Çalışmanın sonunda eTransQual boyutlarının algılanan değer ve müşteri memnuniyeti gibi önemli değişkenlerin üzerinde anlamlı pozitif bir etki gösterdiği, zevk/haz boyutunun müşteri ömür süresi değerinin önemli kriterleri olan yeniden satın alma niyeti ve ilişki süresini etkileyen etkin bir faktör olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Bauer vd., 2006: 866).

f. eTailQ Modeli: Wolfinbarger ve Gilly (2003) tarafından geliştirilen bu modelde internet perakendeciliği hizmet kalitesi boyutları araştırılmıştır. Bu boyutlar aşağıda gösterildiği gibi dört başlık altında açıklanmıştır (Wolfinbarger ve Gilly, 2003: 193):

- i. Yerine getirme / güvenilirlik: bir ürünün doğru olarak gösterilmesi, tanıtılması, böylece müşterilerin sipariş ettikleri ile aldıkları ürünün aynı olması ve doğru ürünün söz verilen zamanda sunulmasını ifade etmektedir.
- ii. Web sitesi tasarımı: tüketicinin web sitesindeki deneyimi (müşteri hizmetleri hariç) ile ilgili tüm unsurları (gezinme, bilgi arama, sipariş işleme, kişiselleştirme ve ürün seçimi) içermektedir.
- iii. Müşteri hizmetleri: müşteri taleplerine hızlı cevap verebilme, duyarlı, yardımsever ve istekli olmayı ifade etmektedir.
- iv. Güvenlik/gizlilik: kredi kartı ödemelerinin güvenliğini ve paylaşılan bilgilerin gizliliğini ifade etmektedir.

1.2. Lojistik Kavramı

Lojistik kavramı 1950'lerden önce askeri tesislerin, malzemelerin ve personelin alımı, bakımı ve nakliyesi ile ilgili faaliyetler olarak düşünülmüş, 1960'lı yıllarda toplam maliyet yaklaşımı çerçevesinde ulaşım, stok kontrolü, depolama ve tesis yeri gibi konular kapsamında ele alınarak üniversite dersi olarak tartışılmaya başlanmış, daha sonraki yıllarda konu ile ilgili çalışma ve uygulamalar sonucunda fiziksel dağıtım kavramının genişletilmesiyle farklı başlıklar altında ele alınmıştır (Ballou, 2007: 334-336). Günümüzde lojistik kavramı bir işletmenin farklı bir fonksiyonu olarak değerlendirilirken yeni bir kavram olan tedarik zinciri yönetimi ile birlikte kullanılmaya başlanmıştır.

Lojistik depolama da dahil olmak üzere tedarik, üretim ve bitmiş malın müşteriye iletilmesi aşamasında gerekli ürün, bilgi, para gibi unsurların yönetilmesi ve kayıt altına alınması işlemlerini kapsayan bir organizasyon faaliyeti olarak tanımlanabilir (Küçük, 2015: 4). Quayle ve Jones (1993)'e göre lojistik çeşitli birimlerden oluşan ve her birimin ortak katılımını gerektiren faaliyetler toplamı olarak ifade edilmektedir (Quayle ve Jones'tan aktaran Çancı ve Erdal, 2013a: 41-42).

Tedarik Zinciri Yönetimi Profesyonelleri Konseyi (TZYPK) tarafından yapılan tanıma göre lojistik;

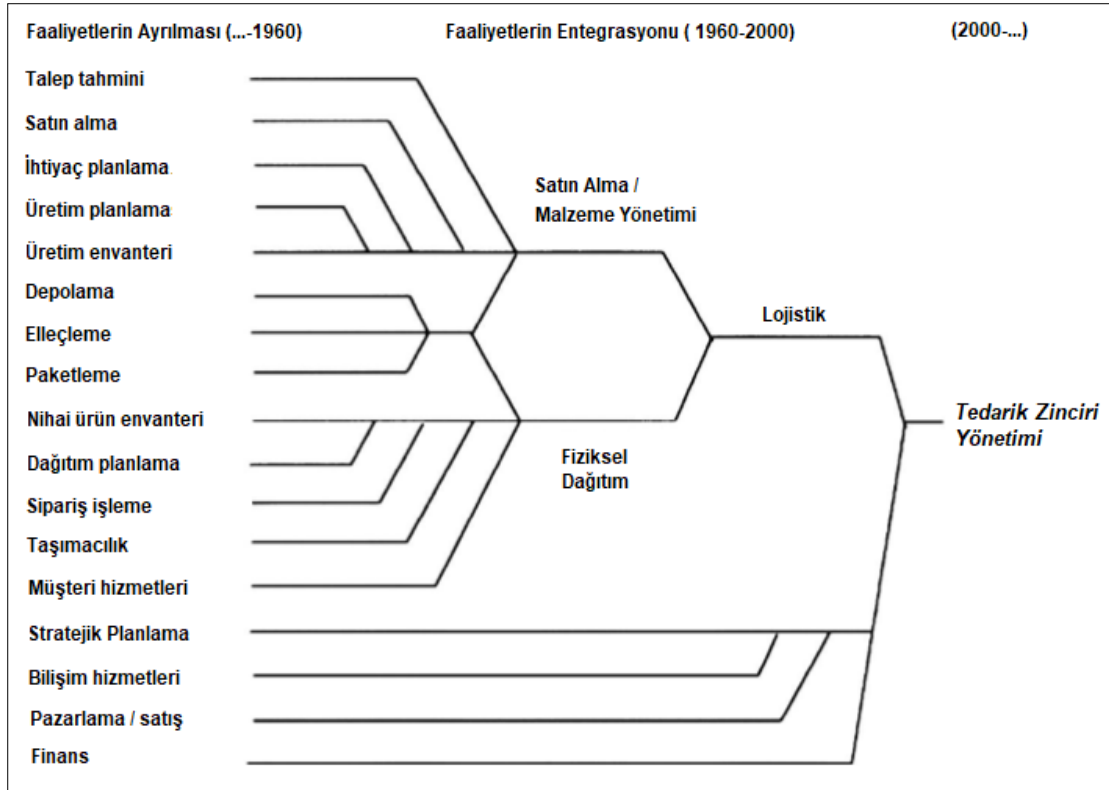
“hizmetleri içeren malların ve müşterinin gereksinimlerini karşılamak amacıyla çıkış noktasından tüketim noktasına kadar gerekli bilginin verimli ve etkin bir şekilde taşınması ve depolanması için gerekli uygulamaların planlanması, uygulanması ve kontrol edilmesi süreci”

olarak açıklanmıştır (<https://cscmp.org>, 2018). Bu bağlamda lojistik yönetimi taşıma yönetimi, filo yönetimi, depolama, sipariş yerine getirme, lojistik ağ tasarımı, stok yönetimi, arz / talep planlaması, kaynak, tedarik ve üretim planlaması, paketleme, montaj ve müşteri hizmetlerini içeren ve koordine eden ve bu faaliyetleri satış, pazarlama, üretim, finans ve bilgi teknolojisi gibi diğer faaliyetlere entegre eden bütünleştirici bir işletme fonksiyonudur (<https://cscmp.org>, 2018). KOBİ'ler lojistik faaliyetleri etkin yöneterek sipariş sürelerini azaltmakta, daha güvenilir teslimatlar yapmakta, bilgi teknolojilerinden daha fazla faydalanmakta, daha iyi tahminlerde ve satış stratejilerinde bulunmaktadır (Özcan, 2008: 297).

Tedarik zinciri yönetimi (TZY) kavramı ise fiziksel dağıtım ve lojistik kavramlarına kıyasla anlamındaki gizemini koruyan, bazılarına göre yeni bir kavram, kimilerine göre daha önce yapılan tanımlarda vurgulanan faaliyetlerin entegrasyonu, bazılarına göre ise evrimsel bir yapı olarak algılanmaktadır (Ballou, 2007: 337).

Şekil 6 incelendiğinde TZY içine lojistik faaliyetleri de alan ve birbirine bağlı faaliyetlerin plan ve koordinasyonunu sağlayan faaliyetler bütünü olarak karşımıza çıkmaktadır. Daha geniş tanımıyla TZY; tedarik, satın alma, dönüşüm ve tüm lojistik süreçlerde yer alan faaliyetlerin planlanması ve yönetimi ile bu süreçlerde yer alan oyuncuların koordinasyon ve işbirliğini kapsayan süreçlerin yönetimi olarak ifade edilmektedir (<https://cscmp.org>, 2018). Sonuç olarak lojistik, tedarik zincirinden farklı bir kavram olup, tedarik zinciri yönetiminin önemli bir alt kümesi olarak rol oynamaktadır.

Şekil 6: Tedarik Zinciri Yönetimi Evrimsel Süreci



Kaynak: Ballou, 2007: 338'den çevrilmiştir

Lojistik kapsamına giren faaliyetler ve lojistik fonksiyonlar farklı yazarlar tarafından farklı gruplar altında incelenmiştir. Bu bölümde Ballou (2007)'nin çalışması temel alınarak Şekil 6'da gösterilen faaliyetler kapsamında lojistik fonksiyonları açıklanmıştır. Buna göre lojistik faaliyetler satın alma-malzeme-stok yönetimi, depolama-elleçleme-paketleme ve fiziksel dağıtım olmak üzere üç temel kategori altında incelenmektedir.

- Satın alma-malzeme-stok yönetimi:** Bu grupta talep tahmini, satın alma ihtiyaç planlama, üretim planlama ve üretim envanteri (stok) faaliyetleri yer almaktadır. Satış tahminleri ve mevcut müşteri siparişlerinden yola çıkarak, hangi ürünün ne kadar ve ne zaman stoklara alınacağını planlanması, yürütülmesi ve koordine edilmesi gerekmektedir (Nebol, vd., 2014: 14). İyi bir talep yönetimi müşteri taleplerini en üst düzeyde karşılarken, hizmetin gecikme süresini, stokları, maliyet ve giderleri en alt seviyede tutmaktadır (Koban ve Keser, 2011: 124).
- Depolama-Elleçleme-Paketleme:** Depolama mamul, yarı mamul veya hammaddenin üretim öncesi veya sonrası işleme faaliyetine girene veya tüketiciye gönderilmesine kadar olan süreçte belli bir alanda bekletilmesi olarak tanımlanabilir. Paketleme ve elleçleme faaliyetleri ise mamul, yarı mamul veya hammaddenin yapısında herhangi bir değişikliğe sebep vermeden ambalajlanması, etiketlenmesi, düzenlenmesi, tasnifi gibi faaliyetleri kapsamaktadır.

- c. Fiziksel Dağıtım: Bu grup, nihai ürün envanteri, dağıtım planlama, sipariş işleme, taşımacılık ve müşteri hizmetleri faaliyetlerini içermektedir. Müşteri siparişi işlem süreci siparişlerin ortaya çıkmasından müşteriye teslim edilmesine kadar olan kısmı kapsamakta olup süre, hız ve doğruluk önemli performans ölçekleri olarak karşımıza çıkmaktadır (Nebol, vd., 2014: 13). Bu bağlamda bilginin doğru yönetimi ve doğru aktarımı önemli rol oynamaktadır (Koban ve Keser, 2011: 123).

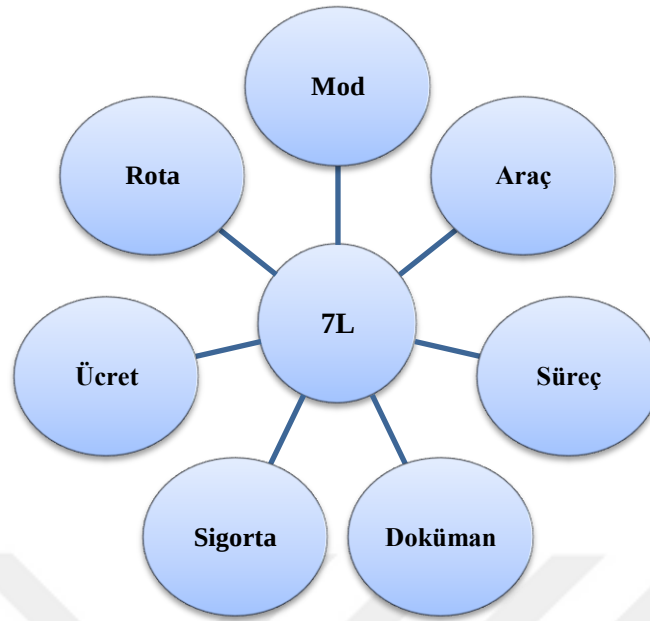
Fiziksel dağıtım faaliyetleri arasında geniş yer kaplayan ve günlük hayatta çoğu kez lojistik ile eş anlamda kullanılan taşımacılık ise lojistik fonksiyonlarından biri olup daha dar bir kapsama sahiptir. Taşımacılık, hammadde, malzeme veya nihai ürünün tedarik zinciri içinde fiili olarak bir yerden başka diğer bir yere götürülmesi olarak ifade edilmektedir (Nebol, vd., 2014: 16). “Taşımacılıkta erişilebilirliğin ulaşım ağları, mesafe ve zamanla birlikte değerlendirilmesi gereklidir. Erişilebilirlik, taşımacılık ortamının gelişmişliğiyle de doğrudan ilgilidir” (Çancı ve Erdal, 2013b:12). Taşımacılıkta maliyet, hız, güvenilirlik ve tutarlılık faktörleri önemli rol oynamaktadır (Nebol, vd., 2014: 16). Taşıma faaliyeti taşıma yönteminin ve rotasının belirlenmesini, konu ile ilgili yasal düzenlemelerin, ulusal ve uluslararası yükümlülüklerin takip edilmesi ile ilgili kararları içermektedir (Koban ve Keser, 2011: 124).

Yukarıdaki açıklamalara özellikle uluslararası lojistik operasyonlarda önemli yer tutan *Sigorta* ve *Gümrükleme* faaliyetleri de eklenebilir. Lojistik operasyonlarda doğabilecek risklere karşı mal ve hizmetlerin alıcı ile satıcı arasında yapılacak sözleşme çerçevesinde sigortalanması önem taşımaktadır. Bununla birlikte uluslararası ticarete mal ve hizmetlerin gümrük işlem ve prosedürlerinin hızlı ve doğru bir şekilde gerçekleştirilmesi, işletmenin uluslararası müşteriler, uluslararası ortaklar, uluslararası tedarikçiler, uluslararası yatırımcılar ve gümrük idareleri tarafından itibarını ve güvenilirliğini olumlu etkileyecek; stok yönetimi, üretim planlama, finansal kaynak kullanımı gibi fonksiyonlarının düzgün çalışmasına olanak sağlayacaktır.

Günümüzde lojistik kapsamında gerçekleştirilen faaliyetler ve işlemlerin temelini oluşturan unsurlar ise Lojistik Karması veya Lojistik Bileşenleri (7L) olarak ifade edilmektedir. Şekil 7’de gösterilen lojistik karmasına göre (Küçük, 2018: 82-84):

- Lojistik modu: müşteri beklenti ve ürünlere en uygun modun (unimodel, intermodel, multimodel) belirlenmesini;
- Lojistik aracı: lojistiğin hangi araçlarla yapılacağını;
- Lojistik rotası: izlenilecek yol ile ilgili yapılan çalışmaları ve kararları;
- Lojistik ücreti: uygun fiyat belirlemek için yapılan faaliyetleri;
- Lojistik sigortası: tarafların üstlendiği sorumlulukları, sigortalama ve ilgili işlemleri;
- Lojistik dokümanları: hizmetin içeriği, sorumlulukların ispatı, sözleşme, ödeme vb. ile ilgili hazırlanan her türlü evrakı;
- Lojistik süreci: siparişin alınmasından tüketiciye ulaştırılmasına kadar geçen sürece ilişkin faaliyetleri ifade etmektedir.

Şekil 7: Lojistik Karması (7L)



Kaynak: Küçük, 2018: 84

1.3. Lojistik Hizmet Sağlayıcıları Kavramı

Kökleri İşlem Maliyeti Teoremine (Williamson, 1979) dayanan dış kaynak kullanımı (out sourcing) işletmenin kaynaklarını daha etkin ve etkili kullanabilmesi, maliyetleri düşürmesi ve rekabet avantajı sağlayabilmesi amacıyla ana faaliyet alanı dışındaki yardımcı faaliyetleri (lojistik, depolama, gümrükleme vb.) işletme dışından tedarik etmesi olarak açıklanabilir. Değişen rekabet koşulları ve gelişen lojistik ağı işletmelerin taleplere daha etkin ve etkili cevap verebilmesi için onları dış kaynak kullanımına itmiştir. İşletmeler dış kaynak kullanımıyla kendi ana işlerine odaklanmayı, maliyetleri düşürmeyi, ölçek ekonomisi avantajı sağlamayı, maliyetleri öngörebilme ve sabitlemeyi, hizmet standartlarını belirlemeyi, çalışma koşulları ile ilgili sorumlukları paylaşmayı, teknoloji riskini azaltmayı, rekabet avantajı elde etmeyi, olası nedenlerle itibar kaybının önüne geçmeyi amaçlamaktadır (Keskin, 2015: 64-66).

Dış kaynak kullanımı, günümüz lojistik desteğinin önemli unsurlarının başında gelmekte, depolama, ulaştırma gibi faaliyetlerde kendini göstermekte ve giderek kurumsal bir hal almaktadır (Keskin, 2015: 57). Lojistik faaliyetler için dış kaynak kullanımı üçüncü parti lojistik (3PL) işletmeleri veya başka bir ifade ile üçüncü taraf lojistik hizmet sağlayıcıları tarafından gerçekleştirilmektedir. 3PL kavramının anlaşılması için birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü taraf kavramlarının açıklanması gerekmektedir. Bu bağlamda birinci parti üretici, toptancı, perakendeci, gönderici, ihracatçı gibi hizmeti sunan taraf; ikinci parti birinci partinin müşterisi veya tedarikçisi olan, hizmeti alan taraf; üçüncü parti (lojistik hizmet sağlayıcıları-3PL) birinci parti ile ikinci parti arasındaki mal, hizmet ve bilgi akışında görev alan lojistik araçlar, taşıyıcılar, vb.; dördüncü parti ise lojistik süreçlerini koordine ve entegre eden işletmeler olarak açıklanmaktadır (Çancı ve Erdal, 2013a: 49). Kısaca 3PL, işletmelerin dış kaynak kullanarak lojistik faaliyetlerini gerçekleştirmesi

olarak tanımlanabilir. 3PL işletmeleri uzmanlık alanlarına göre aşağıdaki sınıflara ayrılmaktadır (Çancı ve Erdal, 2013a: 49):

- a. Taşıma işleri organizatörü
- b. Taşıma tabanlı şirketler
- c. Depolama tabanlı şirketler
- d. Finansal tabanlı şirketler
- e. Bilgi ve iletişim tabanlı şirketler

Hertz (2003) 3PL işletmelerini problem çözme yetenekleri ve müşteri adaptasyonu açısından ele alarak “hizmet geliştirici, müşteri geliştirici, standart 3PL sağlayıcı, müşteri uyarlayıcı” olmak üzere dört grupta açıklamıştır (Şekil 8).

Şekil 8: 3PL Sağlayıcıların Sınıflandırılması



Kaynak: Hertz ve Alfredsson, 2003: 141

Buna göre (Hertz ve Alfredsson, 2003: 141):

- a. Standart 3PL sağlayıcı depolama, dağıtım, toplama ve paketleme vb. gibi standart 3PL hizmetlerini normal işlerinin yanında sunmaktadır.
- b. Hizmet geliştirici 3PL işletmeleri farklı müşteriler için, özel paketleme, çapraz yükleme, izleme ve takip etme, özel güvenlik sistemleri gibi farklılaştırılmış gelişmiş katma değerli hizmetler sunmaktadır.
- c. Müşteri uyarlayıcı 3PL işletmeleri müşterilerin mevcut faaliyetlerini yürüten ve elleçlemede verimliliği artıran, ancak aslında müşteri için hizmet geliştirmeyen işletmeler olarak tanımlanmaktadır. Bu işletmeler genellikle müşterilerin depolama ve lojistik faaliyetlerini yürütürler.
- d. Müşteri geliştirici 3PL işletmeleri müşterilerin tüm lojistik operasyonlarını üstlenerek müşteriyle yüksek entegrasyon içine giren, teknik bilgi birikimi, yöntem, bilgi geliştirme ve tedarik zinciri tasarımı ile müşterileri koordine etme olanakları yaratan işletmelerdir.

1.4. Uluslararası Lojistik

Uluslararası lojistik yurt dışı pazarlarda ihracatçılar ve ithalatçılar arasında mal, bilgi ve paranın düzgün bir şekilde aktarılması, belgelenmesi ve saklanması için gerçekleştirilen planlı uygulamaların tümünü ifade etmektedir (Küçük, 2015: 11). Uluslararası lojistik her geçen gün gelişen ve önemi giderek artan bir olgudur. Bu yüzden bilimsel alanda da son yıllarda uluslararası lojistik ile yapılmış yayın sayısında artış gözlenmektedir.

Uluslararası lojistik faaliyetler karayolu, denizyolu, havayolu, demiryolu, nehir yolu, boru hattı olmak üzere altı farklı taşıma şekliyle gerçekleşebilmektedir. Bu taşıma şekilleri ve kapsamı aşağıda açıklanmaktadır (Küçük, 2015: 50-86; Koban ve Keser, 2011: 165-231):

- a. Karayolu Taşımacılığı: Uluslararası karayolu taşımacılığı uluslararası karayolu taşıma sözleşmesi (Convention Marchandise Routiers - CMR) çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Bu taşımacılık türü yaygın olarak kullanılan, her türlü eşyanın kapıdan kapıya geniş lojistik ağ yapısıyla taşındığı bir taşıma şeklidir. Karayolu taşımacılığının üstün yönleri esneklik, müşteri odaklılık, erişilebilirlik, tamamlayıcılık, aktarmasız taşıma imkanı sunma, düşük maliyet, hava koşullarından az etkilenme, düzenli ve sık seferler, taşıma bedellerinin hesaplanmasının kolay olması şeklinde sıralanmaktadır. Diğer yandan transit rejim kapsamında gümrük prosedürlerinin varlığı, ağır ve yüksek hacimli yüklerdeki yasal engeller, bazı ülkelerde karayolu altyapısının yetersizliği ve çevreye verilen zarar karayolu taşımacılığının olumsuz yönleri arasında yer almaktadır.
- b. Denizyolu Taşımacılığı: Uluslararası denizyolu taşımacılığı Konşimento Kuralları Uluslararası Sözleşmesi çerçevesinde yürütülmektedir. Dünyada olduğu gibi Türkiye’de de taşıma şekilleri içerisindeki payı yüksektir. Hacim ve ağırlık olarak büyük olan yüklerin kolaylıkla taşınması, deniz aşırı ülkelere lojistik ağın olması, maliyetlerin düşük olması ve siyasi risklerden daha az etkilenmesi sebebiyle tercih edilmektedir. Bunların aksine taşıma süresinin uzun olması, altyapı yatırımlarının yüksek maliyetli olması, limanlarda yaşanan sorunlar ve hava koşullarından doğacak risklerden etkilenmesi bu taşıma şeklinin olumsuz tarafları olarak sıralanmaktadır.
- c. Havayolu Taşımacılığı: Uluslararası havayolu lojistik hizmetleri Varşova Sözleşmesi hükümlerince yürütülmektedir. Havayolu taşımacılığının tercih edilmesindeki en önemli faktör hızdır. Bu taşıma şekli daha çok çabuk bozulan, süreli ya da aciliyeti olan küçük hacimli yüklerin taşınmasında tercih edilmektedir. Çok fazla elleçleme faaliyetinin olmaması, kayıp risk oranının düşük olması, güvenilir olması ve gelişmiş teknik sistemlerin varlığı bu taşıma şeklinin üstün yönlerini oluşturmaktadır. Diğer yandan lojistik ağın dar olması ve yüksek maliyetler, yetersiz kapasite gibi unsurlar havayolu taşımacılığının olumsuz yönlerini oluşturmaktadır.
- d. Demiryolu Taşımacılığı: Uluslararası demiryolu taşımacılığı ile ilgili hususlar Uluslararası Demiryolu Taşımacılığına İlişkin Sözleşme (COTİF) ile düzenlenmiştir. Demiryolu ile eşya taşıma ise Demiryolu ile Uluslararası Eşya Taşımacılığına İlişkin Sözleşme (CIM) hükümlerince gerçekleşmektedir. Demiryolu taşımacılığındaki

maliyetlerin düşük olması özellikle dökme, ağır ve hacimli yüklerin taşınmasında avantaj sağlamaktadır. Ayrıca güvenli ve çevreye duyarlı bir taşıma şeklidir. Ancak bazı ülkelerde demiryolu altyapısının yetersiz olması, taşıma süreçlerinin diğerlerine göre fazla olması, her tür yük için uygun olmaması bu taşıma şeklinin olumsuz özellikleri olarak sıralanmaktadır.

- e. Nehir yolu Taşımacılığı: Faklı ülkelerden geçen uluslararası sular (nehirler, göller, yer altı suları ve kanallar) aracılığıyla yapılan bir taşıma şeklidir. Bu taşıma şekli ülkelerin kendi sınırları içinde kalan sulardan geçecek yabancı gemilere geçiş hakkı tanınması ile sınırlanmaktadır.
- f. Boru Hattı Taşımacılığı: Türkiye’de uluslararası boru hattı taşımacılığı ile ilgili uygulamalar Boru Hatları ile Petrol Taşıma A.Ş (BOTAŞ) tarafından yürütülmektedir. Bu taşıma daha çok petrol, doğal gaz vb. ürünlerin taşımacılığında kullanılmaktadır. Taşıma maliyetlerinin düşük olması, hava koşullarından etkilenmemesi, uygun ürünlerin büyük miktarda sevkiyatına olanak vermesi bu taşıma şeklinin olumlu yönleri arasındadır. Ancak bu taşıma şekli kısıtlı bir alanda ve belli özellikteki ürünlerin taşınmasında kullanılmaktadır.

Her bir taşıma şeklinin hız, maliyet, güvenilirlik, konfor, güvenlik gibi konularda kendilerine özgü avantaj ve dezavantajları bulunmaktadır (Çancı ve Erdal, 2013b:19). Bunların haricinde taşıma şekilleri paketleme, risk, esneklik, enerji kullanımı ve çevreye duyarlılık noktasında farklılık göstermektedirler. Tablo 3’te taşıma şekillerinin bu özellikleri birbiriyle karşılaştırılmıştır (Genç’ten aktaran Küçük, 2015: 85). Buna göre su ve boru hattı taşımacılığı fiyat; hava taşımacılığı hız; demiryolu taşımacılığı enerji tüketimi ve çevreye etki açısından daha fazla avantaja sahiptir.

Tablo 3: Uluslararası Taşıma Şekillerinin Özellikleri

Özellik	Demiryolu Taşımacılık	Karayolu Taşımacılığı	Su Taşımacılığı	Hava Taşımacılığı	Boru Hattı
Ücret	Düşük	Yüksek	Çok Düşük	Çok Yüksek	Çok Düşük
Hız	Yavaş	Hızlı	Çok yavaş	Çok hızlı	Yavaş
Güvenilirlik	Orta	Orta	Düşük	Çok yüksek	Çok yüksek
Paketleme ihtiyaçları	Yüksek	Orta	Yüksek	Düşük	-
Kayıp veya zarar riski	Yüksek	Orta	Orta	Düşük	Çok düşük
Esneklik	Düşük	Yüksek	Düşük	Çok düşük	Çok düşük
Çevreye Etki	Düşük hava ve gürültü kirliliği	Hava ve gürültü kirliliği	Orta hava ve gürültü kirliliği	Hava ve gürültü kirliliği	Az, ama boru hattı çökmeleri tehlikeli
Enerji Kullanımı	Düşük tüketim	Yüksek tüketim	Düşük tüketim	Çok yüksek tüketim	-

Kaynak: Genç’ten aktaran Küçük, 2015:85

Mal ve ürünlerin ihracatçıdan ithalatçıya sunulmasında tek bir taşıma şekli kullanıldığı gibi birden çok taşıma şekli bir arada kullanılabilir. Uluslararası lojistikte kullanılan

taşıma şekli sayısına göre farklı taşıma modlarından söz edilmektedir. Tek modlu taşıma (unimodal) yükün birden fazla taşıyıcıya karşılık tek bir taşıma şekli kullanılarak taşınmasını; çok modlu taşıma (multimodal) yükün farklı taşıma araçlarıyla birden fazla taşıma şekli ile taşınmasını; kombine taşıma ise Ro-Ro taşımacılığında olduğu gibi yükün taşınması sırasında aynı taşıma kabıyla birden fazla taşıma şekli kullanılarak taşınmasını ifade etmektedir (Koban ve Keser, 2011: 136). Bunların haricinde intermodal taşımacılık ise konteynır taşımacılığı örneğinde olduğu gibi yükün aynı taşıma aracı içinde birden çok taşıma şekli ile taşınması olarak açıklanmaktadır.

1.5. Dünyada ve Türkiye’de Uluslararası Lojistik Göstergeleri

2000’li yılların başında küreselleşme kavramının serbest ticaret anlaşmalarına ivme kazandırması, teknolojik ilerlemeler ve hizmet ticaretinin farklılaşması, dünyada olduğu gibi Türkiye’de de uluslararası lojistik faaliyetlerin hızlanmasına ve gelişmesine olanak sağlamıştır. Lojistik sektöründeki bu gelişmelerin ve öneminin daha iyi anlaşılabilmesi için bu bölümde son dönemlerde gerçekleşen uluslararası hizmet ticareti ve taşımacılık sektörü ile ilgili sayısal bilgilere yer verilmiştir.

1.5.1. Dünyada ve Türkiye’de hizmet ticareti

Dünyada ve Türkiye’de gerçekleşen hizmet ticareti her geçen gün önemini ve değerini arttırmaktadır. Tablo 4 incelendiğinde 2017 yılı verilerine göre dünya hizmet ticaretinin 10,4 trilyon \$’lık bir dış ticaret hacmine sahip olduğu görülmektedir. Bu değer 5,3 trilyon \$’lık kısmı hizmet ihracatını, 5,1 trilyon \$’lık kısmını hizmet ithalatını oluşturmaktadır. Son üç döneme bakıldığında gerek ithalatın gerekse ihracatın arttığı görülmektedir.

Tablo 4: Dünya Hizmet Ticareti (Bin ABD \$)

Hizmet Türü	İthalat (Bin \$)			İhracat (Bin \$)		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Bütün Hizm.	4.820.490.331	4.836.281.202	5.078.364.711	4.925.407.814	4.949.497.949	5.301.744.745
Ticari Hizm.	4.717.970.255	4.749.438.287	4.986.896.321	4.852.619.958	4.881.368.322	5.234.022.085
Seyahat	1.186.916.146	1.212.081.244	1.253.810.199	1.190.173.493	1.211.032.401	1.273.524.578
Diğer İşletme Hizmetleri	1.104.431.023	1.151.606.342	1.155.588.194	1.061.115.359	1.089.869.426	1.146.910.980
Taşımacılık	1.051.494.236	1.005.849.944	1.051.401.512	892.514.128	850.216.871	911.095.927
Fikri Mülkiyet Hizmetleri	385.899.274	387.386.941	409.871.241	476.957.626	489.740.811	518.675.517
Bilgi Teknoloji.	303.117.976	294.045.336	316.227.068	432.737.466	434.894.039	455.110.064
Finansal Hizmetler	207.600.126	209.012.378	222.839.865	338.787.405	346.085.963	379.367.378
Sigorta	200.800.292	207.415.467	204.138.910	120.029.244	123.324.345	117.642.715
Kamu Hizm.	102.087.901	86.737.856	87.436.630	95.971.333	88.591.544	96.291.718
Altyapı	87.542.466	81.209.319	76.776.713	86.536.558	88.353.511	92.556.994
İmalat Hizm.	60.268.186	58.991.001	64.547.034	74.448.604	78.936.915	85.030.641
Tamir Bakım Hizmetleri	49.420.093	52.070.271	54.665.329	71.898.892	67.396.780	65.235.239
Eğlence Hizmetleri	52.072.207	52.525.163	48.290.613	42.683.513	44.319.316	41.385.673
Diğer Hizm.	8.998.961	15.116.890	15.361.024	10.197.973	7.512.196	16.843.775

Kaynak: ITC, UNCTAD, WTO (<https://www.trademap.org>, 2018)

Taşımacılık hizmetleri ise 2017 yılında 910 milyar \$ ihracat ve 1 trilyon \$ ithalat hacmi ile tüm hizmet faaliyetleri içinde dördüncü sırada yer almaktadır. 2017 yılına ait dünya

taşımacılık hizmetleri ticaretini ülkeler kapsamında ele aldığımızda ilk sırada 86,5 milyar \$ ihracat ve 101 milyar \$ ithalat hacmiyle Amerika Birleşik Devletleri'nin yer aldığı görülmektedir. Bunu sırasıyla Almanya, Fransa ve Singapur izlemektedir. Türkiye ise aynı yıl 15 milyar \$ ihracat rakamıyla dünya taşımacılık hizmet ihracatında 21. sırada yer almıştır. 2013-2017 hizmet ticareti dengesi verilerine göre ilk üçte yer alan ülkeler (ABD, Almanya ve Fransa) taşımacılık hizmetleri ticaret açığı vermiştir. Türkiye ise 2017 yılında 5,4 milyar \$'lık taşımacılık hizmetleri ticaret dengesine sahiptir (Tablo 5).

Tablo 5: Taşımacılık Hizmetleri (Bin ABD \$)

	Ticaret Dengesi 2013	Ticaret Dengesi 2014	Ticaret Dengesi 2015	Ticaret Dengesi 2016	Ticaret Dengesi 2017	İhracat 2017	İthalat 2017
ABD	-3.858.000	-3.459.000	-9.452.000	-12.509.000	-14.669.000	86.548.000	101.217.000
Almanya	-13.119.404	-9.685.156	-6.074.358	-6.594.877	-4.336.007	62.023.444	66.359.451
Fransa	-4.667.010	-3.948.359	-3.064.351	-4.871.492	-1.951.581	45.833.445	47.785.026
Singapur	7.926.156	5.224.813	-446.456	-815.535	-1.477.271	45.795.680	47.272.951
İngiltere	7.188.287	10.058.831	6.016.457	5.230.664	7.675.685	37.761.178	30.085.493
Hollanda		18.245.640	14.241.859	13.025.047	11.729.597	37.367.226	25.637.629
Çin	-56.678.100	-57.915.000	-46.745.420	-46.753.090	-55.841.258	37.103.788	92.945.046
Danimarka	10.617.493	12.146.913	8.161.336	4.811.379	7.399.226	36.015.322	28.616.096
Japonya	-7.360.200	-6.279.400	-5.643.400	-6.284.100	-5.960.594	34.037.342	39.997.936
Hong Kong	13.128.545	13.552.472	12.467.636	11.246.739	12.794.072	30.161.813	17.367.741
B. Arap Emir.	-32.734.287	7.406.399	9.666.440	11.354.663	13.505.786	27.910.143	14.404.357
Belçika	3.055.131	2.514.160	3.019.989	2.161.421	1.963.352	25.838.430	23.875.078
Kore Cumh.	7.352.700	6.188.200	4.633.000	-1.545.200	-5.295.100	24.607.200	29.902.300
Rusya	3.241.900	5.122.300	4.990.900	5.543.000	5.645.265	19.819.270	14.174.005
İspanya	4.862.187	3.036.893	2.195.952	2.312.963	3.061.633	17.765.280	14.703.647
Hindistan	-40.447.055	-40.302.351	-37.937.849	-32.776.715	-40.124.210	16.979.148	57.103.358
Polonya	5.049.632	5.419.650	5.126.281	5.959.917	7.148.650	15.892.057	8.743.407
Avusturya	-289.448	-679.287	-16.636	-326.315	-264.265	15.870.192	16.134.457
Norveç	8.268.000	8.451.141	7.880.702	4.548.575	4.310.032	15.146.490	10.836.458
Türkiye	3.959.000	5.460.000	6.182.000	5.033.000	5.396.000	15.114.000	9.718.000

Kaynak: ITC, UNCTAD, WTO (<https://www.trademap.org>, 2018)

Türkiye'nin ödemeler dengesinde yer alan hizmetler işlem gören mallar, tamir ve bakım hizmetleri, taşımacılık, seyahat, inşaat, sigorta hizmetleri, finansal hizmetler, diğer ticari hizmetler, resmi hizmetler ve diğer hizmetler olmak üzere toplam 10 kalemden oluşmaktadır. Hizmetler dengesinde yer alan taşımacılık kalemi ise mal dış ticareti ile ilgili "Navlun" kalemi ve "Diğer Taşımacılık" kalemlerini kapsamaktadır (Tablo 6). Ödemeler dengesinde navlun gelirleri ihracat malları için ödenen taşıma bedelleri, navlun giderleri ise ithalat malları için ödenen taşıma bedelleri olarak hesaplanmaktadır. Ödemeler dengesinin 2017 yılı Ocak-Aralık dönemlerine bakıldığında bu kalemlerden en fazla gelirin 22,5 milyar \$ ile seyahat hizmetlerinden, ikinci sırada 15 milyar \$ ile taşımacılık hizmetlerinden elde edildiğini görmekteyiz (Tablo 6). Aynı dönem navlun gelirlerinden elde edilen gelir 3,5 milyar \$ iken diğer taşımacılık faaliyetlerinden elde edilen gelir 11,5 milyar \$ olarak hesaplanmıştır. Gelir ve gider farkı dikkate alındığında taşımacılık hizmetleri 5,4 milyar \$'lık net gelir ile seyahat hizmetlerinden sonra yine ikinci sırada yer almaktadır.

Tablo 6: Hizmetler Dengesi (2017 Ocak-Aralık) (milyon ABD \$)

Hizmetler Dengesi	19.938		
Gelir	43.667		
Gider	23.729		
İşlem Gören Mallar	41	İnşaat Hizmetleri	438
Gelir	97	Gelir	472
Gider	56	Gider	34
Tamir ve Bakım Hizm.	-298	Sigorta Hizmetleri	-765
Gelir	271	Gelir	1.282
Gider	569	Gider	2.047
Taşımacılık	5.397	Finansal Hizmetler	-561
Gelir	15.113	Gelir	631
Gider	9.716	Gider	1192
Navlun	-2.358	Diğer Ticari Hizm.	-1624
Gelir	3.547	Gelir	883
Gider	5.905	Gider	2507
Diğer Taşımacılık	7.755	Resmi Hizmetler	-778
Gelir	11.566	Gelir	610
Gider	3.811	Gider	1388
Seyahat	17.655	Diğer Hizmetler	433
Gelir	22.478	Gelir	1830
Gider	4.823	Gider	1397

Kaynak: TCMB (www.tcmb.gov.tr, 2018)

TİM'in Türkiye'nin 500 Büyük Hizmet İhracatçısı raporunda 2016 yılında yük taşımacılığı ve lojistik hizmetler ihracatının 3,16 milyar \$ olduğu ve diğer hizmet kalemleri içinde üçüncü sırada yer aldığı açıklanmıştır. Lojistik hizmet ihracatının genel toplamdaki payı ise % 17,1 olarak belirtilmiştir (Tablo 7).

Tablo 7: Türkiye'deki Hizmet İhracatı (Sektörel) (Milyon \$)

Sektörler	Hizmet İhracatı (\$)	Payı (%)
Yolcu Taşımacılığı Hizmetleri	8.831	47,7
İnşaat ve Mühendislik Hizmetleri	3.270	17,7
Yük Taşımacılığı ve Lojistik Hizmetleri	3.163	17,1
Liman ve Yer Hizmetleri	692	3,7
Seyahat Acenteciliği Hizmetleri	672	3,6
Konaklama Hizmetleri	432	2,3
Bilişim Hizmetleri	247	1,3
Sağlık Hizmetleri	213	1,1
Mimari, Mühendislik, Bilimsel ve Diğer Teknik Hizm.	203	1,1
Bakım ve Onarım Hizmetleri	145	0,8
Görsel-İşitsel Hizmetler	131	0,7
Bankacılık ve Diğer Mali Hizmetler	125	0,7
Teknik Müşavirlik Hizmetleri	115	0,6
Gastronomi Hizmetleri	70	0,4
Telekomünikasyon Hizmetleri	67	0,4
Eğitim Hizmetleri - Vakıf	43	0,2
Eğitim Hizmetleri - Kamu	23	0,01
Diğer Hizmetler (Ar-Ge, Hukuk-Muhasebe, Çevre ve Madencilik, Reklamcılık, Sigortacılık ve Perakendecilik Hizm.	55	0,3
Genel Toplam	18.496	100

Kaynak: TİM (Türkiye İhracatçılar Meclisi) Türkiye'nin 500 Büyük Hizmet İhracatçısı, 2017

Özetle Türkiye'de lojistik taşıma faaliyetleri gerek hizmet ihracatı gerekse hizmetler dengesindeki gelir oranı dikkate alındığında ilk sıralarda yer alan önemli bir kalemdir.

1.5.2. Lojistik performans indeksi (LPI)

Lojistik performans indeksi 160 ülkenin dünya genelinde ticaretlerindeki lojistik performanslarını karşılaştıran skorları kapsamakta ve ülkelerin uluslararası ticari ilişkilerinde ne ölçüde "lojistik dostu" olduğunu göstermeyi amaçlamaktadır (www.lpi.worldbank.org, 2018). LPI puanları aşağıda belirtilen altı kriterden oluşmaktadır (www.lpi.worldbank.org, 2018):

- Gümrüklerin etkinliği
- Ticari ve lojistik altyapı kalitesi
- Sevkiyat ücretleri
- Lojistik hizmet kalitesi
- Sevkiyatları izleme ve takip edebilme
- Zamanında teslimat

Bu bağlamda bir ülkenin başarılı ve etkin bir dış ticarete sahip olması iyi bir lojistik performans sergilemesiyle doğrudan ilişkili olacaktır. Dolayısıyla yüksek LPI skorlarına sahip ülkeler uluslararası ticarete rekabet avantajı sağlayacaklardır.

LPI skorları 2007 yılından günümüze her iki yılda bir açıklanmaktadır. Ülkelerin şimdiye kadar aldıkları LPI skorlarının gösterildiği Tablo 8 incelendiğinde 2007-2018 yılları arasında LPI yüksek ilk 10 ülkede gözle görülür büyük değişiklikler olmamıştır. Her dönemde LPI en yüksek ilk 10 ülke arasında Almanya, İngiltere ve Hollanda yer almıştır. Türkiye ise 2007 yılında 34. sıradayken 2018 yılında 47. sıraya gerilemiştir.

Tablo 8: LPI Skorlar (Dünya)

2018			2016			2014		
Ülke	Puan	Sıra	Ülke	Puan	Sıra	Ülke	Puan	Sıra
Almanya	4,20	1	Almanya	4,23	1	Almanya	4,12	1
İsveç	4,05	2	Lüksemburg	4,22	2	Hollanda	4,05	2
Belçika	4,04	3	İsveç	4,20	3	Belçika	4,04	3
Avusturya	4,03	4	Hollanda	4,19	4	İngiltere	4,01	4
Japonya	4,03	5	Singapur	4,14	5	Singapur	4,00	5
Hollanda	4,02	6	Belçika	4,11	6	İsveç	3,96	6
Singapur	4,00	7	Avusturya	4,10	7	Norveç	3,96	7
Danimarka	3,99	8	İngiltere	4,07	8	Lüksemburg	3,95	8
İngiltere	3,99	9	Hong Kong, Çin	4,07	9	Amerika	3,92	9
Finlandiya	3,97	10	Amerika	3,99	10	Japonya	3,91	10
Türkiye	3,15	47	Türkiye	3,42	34	Türkiye	3,50	30
2012			2010			2007		
Ülke	Puan	Sıra	Ülke	Puan	Sıra	Ülke	Puan	Sıra
Singapur	4,13	1	Almanya	4,11	1	Singapur	4,19	1
Hong Kong SAR, Çin	4,12	2	Singapur	4,09	2	Hollanda	4,18	2
Finlandiya	4,05	3	İsveç	4,08	3	Almanya	4,10	3
Almanya	4,03	4	Hollanda	4,07	4	İsveç	4,08	4
Hollanda	4,02	5	Lüksemburg	3,98	5	Avusturya	4,06	5
Danimarka	4,02	6	İsviçre	3,97	6	Japonya	4,02	6
Belçika	3,98	7	Japonya	3,97	7	İsviçre	4,02	7
Japonya	3,93	8	İngiltere	3,95	8	Hong Kong, Çin	4,00	8
Amerika	3,93	9	Belçika	3,94	9	İngiltere	3,99	9
İngiltere	3,90	10	Norveç	3,93	10	Kanada	3,92	10
Türkiye	3,51	27	Türkiye	3,22	39	Türkiye	3,15	34

Kaynak: www.lpi.worldbank.org, 2018

Türkiye'nin LPI skorlarının daha detaylı verildiği Tablo 9'a baktığımızda 2012-2018 yılları arasında düşüş yaşandığı görülmektedir. Bu durum Türkiye'nin LPI açısından 27. sıradan 47. sıraya gerilemesine neden olmuştur.

Tablo 9: LPI Skorlar (Türkiye)

Yıl	Genel Toplam		Gümrükler		Altyapı		Ulus. Sevkiyat		Kalite ve Yeterlik		İzleme ve Takip		Zamanlama	
	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra	Puan	Sıra
2018	3,15	47	2,71	58	3,21	33	3,06	53	3,05	51	3,23	42	3,63	44
2016	3,42	34	3,18	36	3,49	31	3,41	35	3,31	36	3,39	43	3,75	40
2014	3,50	30	3,23	34	3,53	27	3,18	48	3,64	22	3,77	19	3,68	41
2012	3,51	27	3,16	32	3,62	25	3,38	30	3,52	26	3,54	29	3,87	27
2010	3,22	39	2,82	46	3,08	39	3,15	44	3,23	37	3,09	56	3,94	31
2007	3,15	34	3,00	33	2,94	39	3,07	41	3,29	30	3,27	34	3,38	52

Kaynak: www.lpi.worldbank.org, 2018

LPI'yi oluşturan kriterler açısından incelendiğinde en sert düşüşün gümrüklerin etkinliği ile ilgili olduğu görülmektedir. Her ne kadar gümrüklerdeki ithalat ve ihracat işlem sürelerinin en aza indirilmesi ile ilgili çalışmalar yapılsa da (yetkilendirilmiş yükümlü statüsü gibi) bunların henüz ihtiyacı tam karşılamadığı söylenebilir. Sıralamada ikinci en zayıf olunan kriter ise rekabetçi sevkiyat fiyatlarının sunulmaması ile ilgilidir. Bu durum uluslararası pazarlarda yabancı rakiplere fırsat doğururken yerel işletmeler için tehdit oluşturmaktadır. Bunların aksine sevkiyatların izlenebilme ve takip edilebilirliği kriterinde bir sıra yükselme gerçekleşmiştir.

Danacı ve Nacar (2017) konu ile ilgili yaptıkları çalışmalarında Türkiye'nin 2007-2014 yıllarına ait lojistik performans indeksi ve dış ticaret hacmini AB 28 ülkeleri ile kümeleme analiziyle karşılaştırmıştır. Çalışmanın sonunda Türkiye'nin Polonya, Letonya, Macaristan, Portekiz, Çek Cumhuriyeti ve Slovenya'nın bulunduğu ülkeler kümesinde yer aldığı ve dış ticarete Türkiye'nin bu ülkelerle rekabet içinde olabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

II. BÖLÜM: HİZMETLERİN ULUSLARARASILAŞMASI

Günümüzde yurt içinde faaliyet gösteren birçok işletme yurt dışı pazarlara açılmanın fırsatlarını ve yollarını aramaktadır. Yurt içi pazarın çekiciliğinin azalması, işletmenin büyüme, markalaşma ve daha fazla kazanma isteği, rakiplerinin yurt dışı pazarlarda faaliyet göstermesi gibi sebepler bu işletmelerin faaliyetlerini başka ülkelerde gösterme gerekliliğini doğurmaktadır. Bu yüzden genel bir açıklamayla işletmenin faaliyetlerini yurtdışında göstermesi olarak ifade edilen uluslararasılaşma, günümüz rekabet koşullarında işletmeler için gerekli bir kavram haline gelmiştir.

Bu bölümde uluslararasılaşma kavramı; altında yatan teoriler ve hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler ile ilgili yapılan teorik ve ampirik çalışmalar çerçevesinde ele alınıp açıklanmaktadır. Sanayi sektöründe veya üretim faaliyetinde bulunan işletmelerin uluslararasılaşmasına yönelik yapılan ampirik çalışmalardan ziyade hizmet sektöründe ve lojistik faaliyetlerde bulunan işletmelerin uluslararasılaşma süreçleri ile ilgili yapılan çalışmalara yer verilen bu bölümün sonunda elde edilen veriler çerçevesinde bu çalışmanın teorik altyapısı oluşturulmuş ve çalışma modelinin çerçevesi belirlenmiştir.

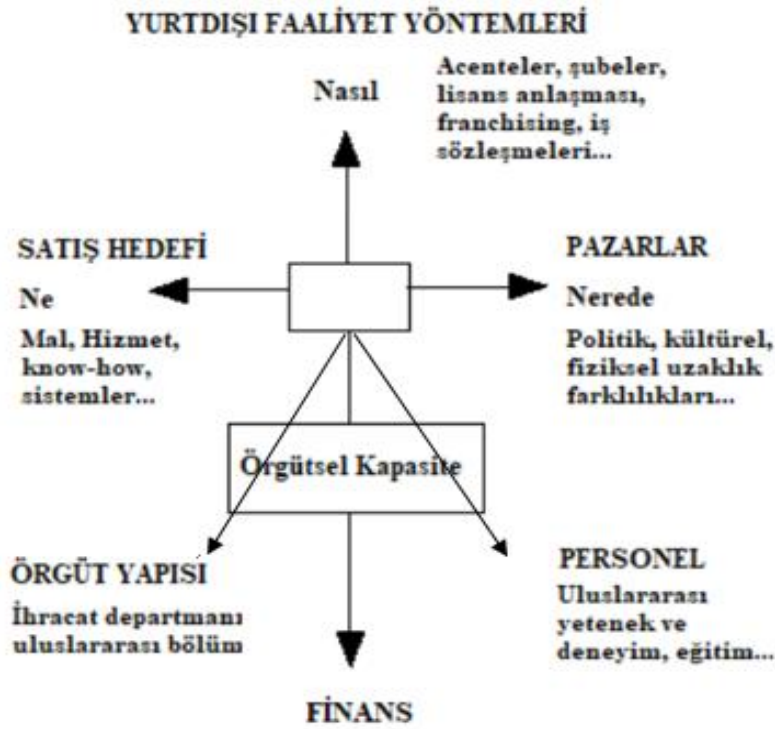
2.1. Uluslararasılaşma Kavramı

Literatürde uluslararasılaşma kavramı birçok bilim insanı tarafından işletmenin yurtdışı pazarlara açılması, yurtdışı pazarlarda faaliyete başlaması veya işletmenin ihracat faaliyetinde bulunması olarak açıklanmıştır. Welch ve Luostarinen (1988: 36) uluslararasılaşmanın, işletmenin uluslararası faaliyetlerinde dışa doğru hareket etmesinden daha geniş bir anlama sahip olduğuna dikkat çekerek uluslararasılaşma kavramını “uluslararası faaliyetlere katılımı artırma süreci” olarak tanımlamıştır. Uluslararası faaliyetlerin çeşitliliği göz önüne alındığında uluslararasılaşma kavramını değerlendirmek için daha geniş bir çerçeve ve farklı boyutlara ihtiyaç duyulduğunu savunan Welch ve Luostarinen (1988), bu boyutları Şekil 9’da gösterildiği gibi altı gruba ayırarak açıklamıştır:

- a. Faaliyet Yöntemi (Nasıl?): Pazar çeşitliliğinin faaliyet çeşitliliğinin üzerinde etkisi bulunmaktadır. Faaliyet yöntemlerinde artan çeşitlilik ve derinliğin uluslararasılaşmaya yansımaları beklenir.
- b. Satış Hedefi (Ne?): Bir işletme uluslararası operasyonlara katılımını artırdığı zaman dış pazarlara yapacağı teklifleri derinleştirmek ve çeşitlendirmek yönünde bir eğilim izler (Luostarinen’den aktaran Welch ve Luostarinen, 1988: 40).
- c. Hedef Pazar (Nerede?): Sınırlı sayıda ülkeye yoğunlaşarak uluslararası gelişmek zordur. Genişletilmiş faaliyetler ve tekliflerle, daha geniş bir dış pazar çevresiyle bağlantı kurulur.
- d. Personel: Bir işletmenin uluslararasılaşmadaki başarısı, büyük ölçüde, bu süreçte çeşitli aşamaları başlatan ve uygulayan personelin özellikli politikalarına bağlıdır.
- e. Örgüt Yapısı: Bir işletmenin uluslararası faaliyetleri çeşitleniyor ve talepler artıyorsa örgütsel yapının bunlara cevap verebiliyor olması gerekmektedir.

- f. Finans: Artan uluslararası faaliyetler finansman kaynağı ihtiyacını da beraberinde getirecektir.

Şekil 9: Uluslararasılaşma Boyutları



Kaynak: Welch ve Luostarinen (1988:39)'den çevrilmiştir.

2.2. Uluslararasılaşma Teorileri

Ülkeler arası ticaret faaliyetlerinin teorik altyapısını oluşturan Uluslararası Ticaret Teorilerinin geçmişi Adam Smith'in 1776 yılında yayınlanan "Ulusların Zenginliği (Wealth of Nations)" adlı çalışmasına dayanmaktadır (Seyidoğlu, 2013: 21). Daha sonraları uluslararası ticaret teorileri birçok iktisatçı tarafından ele alınmış ve geliştirilmiştir. Bu teorilerin başlıcaları ve kısa açıklamaları aşağıda verilmiştir (Seyidoğlu, 2013: 27-94):

- Mutlak Üstünlük Teorisi (Smith, 1776):** Bir ülke hangi malları ucuz üretiyorsa bu malların üretiminde uzmanlaşmalı ve bunları ihraç etmeli, hangi malları pahalıya üretiyorsa onu ithal etmelidir.
- Karşılaştırmalı Üstünlük Teorisi (Ricardo, 1817):** Bir ülke hangi malların üretiminde daha fazla bir üstünlüğe sahip ise o mallarda uzmanlaşmalıdır.
- Faktör Donatımı Hecksher-Ohlin Teorisi (Hecksher, 1919; Ohlin, 1933):** Bir ülkede hangi üretim faktörü fazla ise, o ülke o üretim faktörü yoğun olan mallarda karşılaştırmalı üstünlük elde eder.

Görüldüğü üzere bu teoriler iki veya daha fazla ülkenin karşılıklı yaptığı dış ticarete ürün, üretim ve faktör fiyatları üzerinde yoğunlaşmış ve daha sonraki dönemlerde birçok bilim insanı tarafından incelenerek yeni teorilerin çıkmasına zemin hazırlamıştır.

Bu bölümde ülkeler arası dış ticaret ilişkileri çerçevesinden ziyade işletmenin kendi bünyesinde uluslararasılaşma kararını alması ve yurt dışı faaliyetlere başlaması ile ilgili teori ve yaklaşımlar ele alınmıştır.

Uluslararasılaşma süreci ile ilgili teoriler genel olarak doğrudan yabancı yatırım stratejileri ve davranış teorileri olmak üzere iki ana yaklaşım çerçevesinde incelenmektedir. (Amal ve Filho, 2010: 609). Yabancı yatırımlara dayanan teoriler; içselleştirme, şebeke ağı teorisi, eklektik paradigma vd. olarak sıralanırken, davranış teorilerine dayanan yaklaşımlar uppsala, yenilik yaklaşımlı modeller vd. ile açıklanmaktadır (Tablo 10).

Bu çalışmada birçok çalışmadan farklı olarak uluslararasılaşma ile ilgili teoriler uluslararası pazarlara giriş şekillerine göre gruplara ayrılarak ele alınmıştır. Uluslararası pazarlara giriş şekilleri ihracata dayalı giriş yöntemleri, doğrudan yabancı yatırıma (DYY) dayalı giriş yöntemleri (greenfield, ortak girişim, stratejik birleşmeler, şirket satın alma) ve sözleşmeye dayalı giriş yöntemleri (franchising ve lisans anlaşmaları) olarak temel aldıkları teoriler ile birlikte Tablo 10'da gösterildiği gibi üç farklı grup altında incelenmiştir.

Tablo 10: Uluslararasılaşma ile İlgili Yaklaşım ve Teoriler

Uluslararası Pazarlara Giriş Yöntemleri	Kuramsal Yaklaşım ve Teoriler
İhracata Dayalı Giriş Yöntemleri	İşlem Maliyeti (Coase 1932, 1952; Williamson 1975, 1979) Kaynak Temelli Yaklaşım (Wernerfelt 1984; Barney 1991) Uppsala Uluslararasılaşma Modeli (Johanson ve Vahlne 1977) Yenilik Yaklaşımlı Uluslararasılaşma Modeli (Bilkey ve Tesar 1977; Czinkota 1982; Çavuşgil 1980; Reid 1981)
Doğrudan Yabancı Yatırıma (DYY) Dayalı Giriş Yöntemleri (Greenfield, Ortak Girişim, Stratejik Birleşmeler, Şirket Satın alma)	Tekel Üstünlüğü Teorisi (Hymer 1960) Aksak Pazar Teorisi (Hymer 1970) Ürün Dönemleri Teorisi (Vernon 1966) Uluslararası Üretim Teorisi (Dunning 1980) İçselleştirme Teorisi (Buckley 1982, 1988; Buckleyve Casson 1976, 1985) Oligopolcü Tepki Teorisi (Knickerbocker 1973) Eklektik Paradigma (Dunning 1988) Şebeke Ağı Teorisi (Johanson ve Mattson, 1988) İşlem Maliyeti (Williamson 1975) Kaynak Temelli Yaklaşım (Wernerfelt 1984, Barney 1991)
Sözleşmeye Dayalı Giriş Yöntemleri (Franchising, Lisans Anlaşmaları)	Vekalet Teorisi (Jensen ve Meckling 1976; Sharma 1977) Kıt Kaynaklar Teorisi (Oxenfeldt and Kelly 1969) İşlem Maliyeti Teoremi (Williamson 1975, 1979)

Kaynak: Katsikeas vd., (2009), Kotabe ve Helsen (ed.), 2009; Morgan ve Katsikeas (1997); Seyidoğlu (2013) kaynaklarından derlenmiştir.

2.2.1. İhracata dayalı giriş yöntemleri

İhracat genel anlamda mal ve hizmetlerin yurtdışına gönderilmesi olarak ifade edilirken ülkemizde İhracat Yönetmeliğinin 4. maddesinde (İY), “Bir malın, yürürlükteki ihracat mevzuatı ile gümrük mevzuatına uygun şekilde Türkiye gümrük bölgesi dışına veya

serbest bölgelere çıkarılmasını veya MÜSTEŞARLIKÇA ihracat olarak kabul edilecek sair çıkış ve işlemler” olarak tanımlanmıştır. Tanımdan da anlaşılacağı üzere bir işlemin ihracat sayılabilmesi için mal veya hizmetin yurt dışına çıkmış veya serbest bölgelere gönderilmiş olması gerekmektedir.

İhracat kavramının daha iyi anlaşılması için “İhracat Satışı” ve “İhracat Pazarlaması” kavramlarının birbirinden ayrılması önemlidir (Keegan ve Green, 2013: 249). İhracat satışı sadece mal veya hizmetin satıldığı “yer” kavramı ile ilgiliyken, ihracat pazarlaması uluslararası hedef pazarın çevresine uygun şekilde alınan ürün tasarımı, fiyatlama, dağıtım kanalları, reklam ve iletişim kararlarını kapsamaktadır (Keegan ve Green, 2013: 249-250). Günümüz rekabet koşullarının işletmeleri, dar bir kapsam olan ihracat satışından ihracat pazarlamasına yönlendirdiğini, artık ihracat işleminin sadece yurtdışına ürün gönderimi olarak algılanmadığını, işletmelerin değişen çevre koşullarına göre yeni hedef ve politikalar geliştirdiklerini söyleyebiliriz.

Katsikeas vd.’ne göre (2009: 165) ihracat özellikle KOBİ’lerce arzu edilen bir faaliyet olmak üzere aşağıdaki konularda işletmelere destek sağlamaktadır:

- a. Daha fazla satış geliri ve karlılık sayesinde gelişen finansal finansal altyapı
- b. Çeşitli ve zor pazarlarda faaliyet göstererek önemli tecrübeler kazanma
- c. Gelişmiş pazarlardan yenilikçi teknolojiler ve teknik bilgi transferi sağlama
- d. Üretim kapasitesini ve verimliliğini artırma (Czinkota ve Ronkainen’den aktaran Katsikeas vd., 2009: 165).

Literatürde ihracata dayalı uluslararasılaşma faaliyetlerini açıklayan farklı teoriler yer almaktadır. Başlıcaları aşağıda açıklanmaktadır:

a. İşlem Maliyeti Yaklaşımı: İşlem maliyeti yaklaşımının kökleri Coase (1937)’un “İşletmelerin Doğası (The Nature of the Firm)” adlı ünlü eserine dayanmaktadır (Williamson, 1979: 233). Daha sonra Williamson (1975, 1979) tarafından geliştirilen bu teorem işletmenin pazar ve kendi içinde oluşan işlem maliyetlerinden tasarruf etmesine ve fırsatlardan yararlanmasına odaklanmaktadır. Bir işlem mal veya hizmetin teknolojik olarak ayrı bir yüzle, birbirini takip eden aşamalar ile aktarılmasını ifade ederken işlem maliyeti bir işin tamamlanmasında planlama, uyarılma ve izleme maliyetlerinin karşılaştırmalı incelenmesi ile teknoloji, üretim ve dağıtım ile ilgili giderleri kapsamaktadır (Williamson 1981: 552-553). Williamson (1979) işlemlerin üç önemli boyutuna dikkat çekmiştir. Bunlar işlemlerin belirsiz olması, tekrarlanma sıklığı ve yatırımların kendine has özellikleridir. Söz konusu çalışmada sıklık boyutu bir kerelik, ara sıra ve tekrarlayan; yatırım boyutu ise spesifik olmayan, karma ve kendine özgü olarak sınıflandırılmıştır. Çalışmanın sonunda ara sıra ya da tekrarlayan spesifik olmayan işlemlerin piyasalar tarafından etkin bir şekilde düzenlendiği, standart olmayan ara sıra yapılan işlemlerin verilen kararlardan en fazla yararlandığı, işlemlerin tekrarlayan, kendine özgü bir yatırım gerektirdiği ve daha fazla belirsizlik altında gerçekleştiği durumlarda işleme özgü bir yönetim yapısının daha gelişmiş olduğu açıklanmıştır (Williamson, 1979: 259). İşlem maliyeti yaklaşımını ihracat uygulamaları açısından ele

alındığında ise aşağıdaki sonuçlara ulaşılmaktadır (Williamson'dan ve Casson'dan aktaran Katsikeas vd., 2009: 167).

- i. Özellikle bir ihracat uygulamasına yönelik yapılacak işleme özgü yatırımlar riski azaltabilecek koruma mekanizmalarının varlığına ihtiyaç duymaktadır.
- ii. Dışsal belirsizlikler ithalatçı ve ihracatçı arasında alışverişin olduğu öngörülemeyen beklenmedik durumlara uyum probleminin neden olduğu karar ortamını ifade etmektedir
- iii. İçsel performans belirsizliği ise sözleşmeye olan uyumu tespit etmek için değerlendirme gerektiren ihracat kaynaklı performans seviyesinin belirsizliğini ifade etmektedir.

Bu bağlamda işleme özgü yatırımların, işletme içi ve dışındaki belirsizliklerin üstesinden düzgün bir şekilde gelebilen bir işletme etkili ihracat faaliyetlerine ağırlık verebilecektir (Katsikeas vd., 2009;168).

b. Kaynak Temelli Yaklaşım: Wernerfelt (1984) “A Resource-Based View of the Firm” başlıklı çalışmada Porter’ın (1980) beş rekabet gücü modelini temel alarak kaynakların bir işletmenin güçlü veya zayıf olduğu düşünülebilecek her şeyi (marka ismi, kurum içi teknoloji bilgisi, kalifiye personel, ticari bağlantılar, makineler, prosedürler, sermaye, vb.) kapsadığını ifade etmiş, uzun vadede kaynaklardan hangi koşullar altında en yüksek getirinin nasıl elde edileceği sorusuna cevap aramış, mevcut kaynakların kullanılmasıyla yeni kaynakların geliştirilmesi arasında denge kurularak işletmenin uygun büyüme içinde olacağına dikkat çekmiştir.

Barney (1991) yapmış olduğu çalışmada geleneksel SWOT (güçlü yönler, zayıf yönler, fırsatlar, tehditler) analizi ile kaynak temelli model ve rekabet avantajı modeli arasındaki ilişkiyi ortaya çıkaran bir model geliştirmiştir. Bu modele göre içsel analiz işletmenin zayıf ve güçlü yanını, dışsal analiz ise çevreden gelecek tehdit ve çevrenin sunacağı fırsatları açıklamaktadır. Söz konusu çalışmada işletmenin sürdürülebilir rekabet avantajı sağlaması için çevresel fırsatlara cevap vererek kendi bünyesindeki (içsel) güçlü yönlerini kullanması, bunu yaparken dışsal tehditlerden ve güçsüz yönlerinden kaçınması gerektiği vurgulanmıştır (Barney, 1991: 99). Barney (1991: 105-106) ayrıca bir işletmenin sürdürülebilir bir rekabet avantajına sahip olabilmesi için mevcut kaynaklarının “değerli, nadir bulunan, taklit ve ikame edilemeyen” özelliklere sahip olması gerektiğine dikkat çekmiştir.

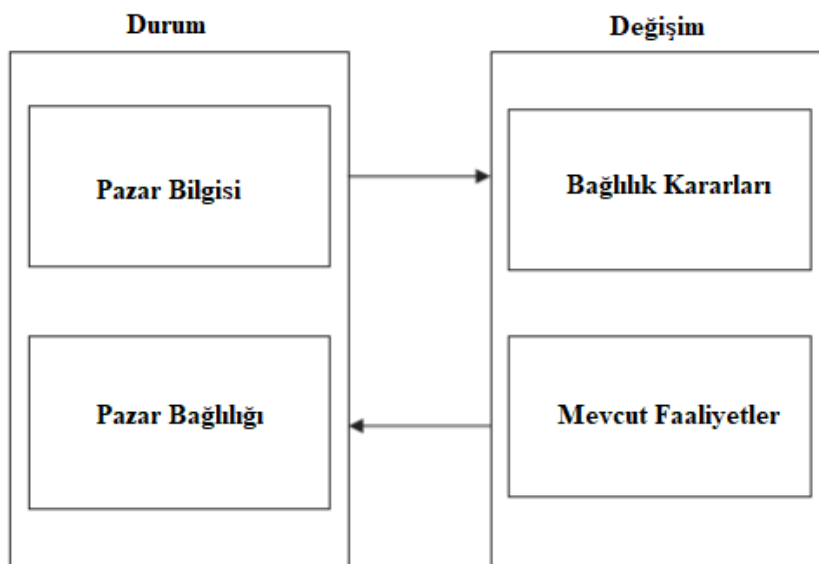
c. Uppsala Uluslararasılaşma Modeli: Johanson ve Wiedersheim-Paul (1975) işletmelerin uluslararasılaşmasını ele aldıkları çalışmalarında dört tane çok uluslu işletmenin uluslararasılaşma sürecini incelemiştir. Söz konusu çalışmada işletmelerin ilk önce iç pazarlarda geliştiği ve uluslararasılaşmanın bir dizi artan kararların sonucu olduğu savunulmuş uluslararasılaşmanın önündeki en önemli engeller ise bilgi ve kaynak eksikliği olarak belirtilmiştir. Bu engellerin alınan yeni kararlarla, dış pazar ve operasyonlar hakkında daha fazla bilgi edinme ve öğrenme yoluyla azaltılabileceğine işaret edilmiştir (Johanson ve Wiedersheim-Paul 1975: 306). İşletmelerin

uluslararasılaşma süreci ise dört aşama ile açıklanmıştır (Johanson ve Wiedersheim-Paul 1975: 307):

- i. Düzenli ihracat faaliyeti yoktur
- ii. Bağımsız temsilcilerle ihracat (acente)
- iii. Yurtdışı satış bayileri/şubeler
- iv. Yurtdışı üretim/imalat birimleri

Johanson ve Wiedersheim-Paul (1975)'un çalışmasında yer alan uluslararasılaşma süreçleri Johanson ve Vahlne (1977) tarafından tekrar ele alınarak geliştirilmiş ve Uppsala Modeli oluşturulmuştur. İlk kez Johanson ve Vahlne (1977) tarafından ortaya atılan bu model temeli “davranışsal teori (Cyert ve March, 1963)” ve “firma büyüme teorisine (Penrose, 1995)” dayanan dinamik bir uluslararasılaşma modelidir (Katsikeas vd., 2009: 169). Bu modele göre işletmelerin ihracat faaliyetleri birbirini takip eden, artan karar ve süreçlerden meydana gelmekte, bir kararın çıktısı diğer kararın girdisini oluşturmaktadır (Johanson ve Vahlne, 1977: 26). Bu dinamik modelde iki önemli değişim mekanizması yer almaktadır: Birinci mekanizma işletmelerin dış pazarlardan ve mevcut faaliyetlerinden elde ettikleri deneyimlerden öğrendikleri ile değişim içinde olmasını, ikinci mekanizma ise işletmenin dış pazarlardaki durumunu güçlendirmek için aldığı bağıllık kararlarını ifade etmektedir. Modelin temel yapısı uluslararasılaşma değişkenlerinin “durum” ve “değişim” beklentileri arasındaki ayırımına dayanmaktadır. Durum beklentileri dış pazara olan bağıllığı ve dış pazarlar hakkındaki bilgiyi; değişim beklentileri ise kaynak bağımlılığı ve işletmenin mevcut faaliyet performansı ile ilgili kararlarını ifade etmektedir. Söz konusu model ve mekanizmalar Şekil 10'da gösterilmektedir.

Şekil 10: Uluslararasılaşmanın Temel Mekanizması



Kaynak: Johanson ve Vahlne, 1977: 26

Johanson ve Vahlne (1977) deneyimin pazar bilgisini meydana getirdiğini, pazar bilgisi ve pazar bağıllığının bağıllık kararları ve mevcut kararları etkilediğini ve bu kararların da

pazar bilgisi ve pazar bağıllığını etkilediğini savunmuşlardır. Söz konusu çalışmada ayrıca yurt dışı pazarların anlaşılmasını zorlaştıran faktörler olarak tanımlanan psişik mesafe (psychic distance) kavramı ele alınmış ve işletmelerin daha çok psişik mesafe açısından kendi ülkelerine yakın ülkelerde uluslararasılaşmaya başladığına dikkat çekilmiştir.

d. Yenilik Yaklaşımlı Uluslararasılaşma Modeli: Yenilik yaklaşımı modeller uluslararasılaşma kararlarını birbirini takip eden öğrenme süreçleri ve işletme için bir yenilik olarak ele almaktadır. Bunlardan en çok bilineni Bilkey ve Tesar (1977), Czinkota (1982), Çavuşgil (1980) ve Reid (1981) tarafından geliştirilmiş ve farklı aşamalar çerçevesinde oluşturulan modellerdir (Anderson 1993: 212). Bu modeller ve aşamaları Tablo 11’de gösterilmektedir. Söz konusu modeller genel olarak başlarda ihracat çabası içinde olmayan bir işletmenin zamanla ihracata başlama kararı aldığını ve belli bir deneyim kazandıktan sonra aktif olarak ihracata başladığını açıklamaktadır.

Tablo 11: Yenilik Yaklaşımlı Uluslararasılaşma Modelleri

Aşamalar	Bilkey ve Tesar (1977)	Czinkota (1982)	Çavuşgil (1980)	Reid (1981)
1	Yönetim ihracatla ilgilenmez	Yurt içi pazarlama	Tamamıyla ilgisiz işletme	İhracat farkındalığı
2	Yönetim beklenmeyen siparişleri karşılar ama aktif bir ihracat çabası yoktur	İhracat öncesi dönem	Kısmen ilgili işletme	İhracat hedefi
3	Yönetim aktif bir şekilde ihracatın uygulanabilirliğini araştırır	Deneyimsel dahil olma	İhracat yapan işletme	İhracat denemesi
4	İşletme deneyim kazanmak için psikolojik yakınlık duyduğu bir ülkeye ihracat yapar	Aktif dahil olma	Deneyimsel işletme	İhracat Değerlendirilmesi
5	İşletme deneyimli bir ihracatçıdır	Kendini adayarak dahil olma	Deneyimli işletme	İhracat kabulü
6	Yönetim psikolojik uzaklığı daha fazla olan diğer ülkelere ihracatın uygulanabilirliğini araştırır		Deneyimli küçük işletme	
			Deneyimli büyük işletme	

Kaynak: Anderson 1993: 213

2.2.2. Doğrudan yabancı yatırıma dayalı giriş yöntemleri

Doğrudan yabancı yatırımlar bir işletmenin kendi ülkesinin dışında başka bir ülkede fabrika veya üretim tesisi kurması, mevcut üretim tesislerine ortak olması veya bunları satın alarak kendine bağlaması olarak ifade edilmektedir (Seyidoğlu, 2013: 661). Doğrudan yabancı yatırımlar *greenfield*, *ortak girişim*, *stratejik birleşmeler*, *şirket satın almaları* olmak üzere farklı şekillerde gerçekleşebilir. Greenfield yatırımlar tümüyle yabancı sermaye ile sıfırdan yeni bir fabrika veya üretim tesisi kurmayı ifade eder. Şirket satın almalarında ise mevcut bir işletme yurtdışından yatırım yapacak yabancı bir

işletmeye hisselerinin tamamını veya bir kısmını devretmektedir. Ortak girişimler çok uluslu bir işletme ile ulusal bir işletmenin hedef pazarlar noktasında bir araya gelerek kaynaklarını birleştirmesi olarak açıklanırken, stratejik birleşmeler farklı ülkelerdeki işletmelerin dış pazarlara açılmak için farklı türdeki anlaşmalardan ortaya çıkan ilişkiler olarak ifade edilmektedir (Marangoz, 2009: 232-235).

Literatürde doğrudan yabancı yatırımlara yönelik birçok teori ve yaklaşım geliştirilmiştir. Stephen H. Hymer 1960 yılında “Ulusal İşletmelerin Uluslararası Operasyonları, Doğrudan Yabancı Yatırımlar Üzerine Bir Çalışma (The International Operations of National Firms, A Study of Direct Foreign Investment)” konu başlıklı doktora tezi ile “Uluslararası Operasyonlar Teorisini (The Theory of International Operations)” doğrudan yabancı yatırımlar çerçevesinde ortaya atmış ve daha sonra yapılacak çalışmalara ışık tutmuştur. Uluslararası operasyonlar teorisinin çeşitli ülkelerdeki işletmeler arasındaki bağlantıya dayandığını savunan Hymer (1960), uluslararası operasyonların en önemli tarafının sadece sermaye akımları ile ilişkili olmadığını, işletmeye özgü tekniklerin ve yetenekli personel akışının da önemli yönler arasında sayıldığını savunmuştur (Hymer, 1960: 68).

İşletmelerin uluslararası faaliyetleri ile ilgili yapılan sonraki çalışmalar ağırlıklı olarak doğrudan yabancı yatırımlar konusunu ele almış ve bu durum yeni teorilerin ortaya çıkmasında etkili olmuştur. Konu ile ilgili olarak ortaya atılmış başlıca teori ve yaklaşımlar aşağıda açıklanmaktadır.

a. Tekel Üstünlüğü Teorisi: Bu teoriye göre, uluslararası işletmeler; dikey entegrasyon, yatay entegrasyon, aktarılmayan bilgiler, işletme imajı, işletme markası gibi işletmeye özgü faktörlere sahip olduklarında ulusal işletmeler karşısında tekel üstünlüğüne sahip olurlar (Hymer'den aktaran Seyidoğlu, 2013:635).

b. Aksak Pazar Teorisi: Hymer (1970) tarafından geliştirilen teori, işletmelerin sürekli pazar fırsatları aradıklarını savunurken, dış ülkelere yatırım yapma kararlarını yurt dışı pazarlardaki rakipler tarafından paylaşılmayan yeteneklerden yararlanma stratejisi olarak açıklamaktadır (Hymer'den aktaran Morgan ve Katsikeas, 1997: 70). Söz konusu teoride işletmenin yetenekleri ve rekabet avantajları ürünler ve üretim faktörleri için piyasadaki aksaklıklar olarak belirtilmektedir. (Hymer'den aktaran Morgan ve Katsikeas, 1997: 70).

c. Ürün Dönemleri Teorisi: Vernon, (1966) tarafından geliştirilen ve teknoloji açığı hipotezinin (Posner, 1961) genelleştirilmiş şekli olarak kabul edilen bu yaklaşım yeni teknoloji ve yeni malların eğitimli iş gücünün ve AR-GE harcamalarının bir sonucu olarak sanayileşmiş ülkeler tarafından ortaya çıkarılmasından diğer ülkelerde üretime konu olmalarına kadar geçen aşağıdaki süreçleri açıklamaktadır (Vernon'dan aktaran Seyidoğlu, 2013:104):

- i. İcat aşaması: Yüksek teknoloji kullanan sanayileşmiş bir ülke üretim sorunlarını çözer ve yeni mallar icat eder.
- ii. Olgunlaşma aşaması: Malın üretimi hızlanır, öncelikle yurt içi piyasada satışı yapılır, zamanla ihracata başlanır.

- iii. Standart ürün aşaması: Mal ile ilgili yurt içi ve yurt dışı teknoloji lisansı verilir, üretim işçi maliyeti düşük az sanayileşmiş ülkelere yapılmaya başlanır.
- iv. Üretimin işçi maliyetleri düşük ülkelere kaydırılmasıyla, bu ülkeler malı ihraç etmeye başlar. Sanayileşmiş ülke ise bir kısım mal üretmeye devam etse de ihracatını azaltarak sona erdirir.
- v. Bu aşamada artık yeni ürün teknolojisi diğer ülkeler tarafından öğrenilmiştir. Sanayileşmiş ülke bu malı ithal etmeye, diğer ülkeler ise ihraç etmeye başlar.

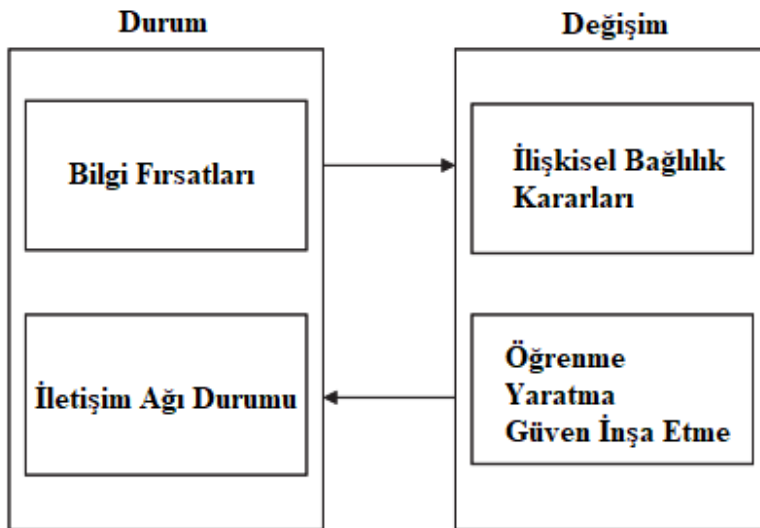
d. Uluslararası Üretim Teorisi: Dunning (1980) ve Fayerweather (1982) tarafından geliştirilen bu teoriye göre bir ülkenin yabancı bir ülkede üretime başlama eğilimi, başka bir ülkede bulunmanın avantajları ve kaynak uygulamaları ile karşılaştırıldığında, kendi ülkesinin daha cazip olup olmadığına bağlıdır (Dunning'den; Fayerweather'den aktaran Morgan ve Katsikeas, 1997: 70).

e. Şebeke Ağı Teorisi: Johanson ve Mattson (1988) tarafından geliştirilmiş bu modelde işletmenin çevresi bir iş ağı ve pazar olarak ele alınır, işletme bu ağ içinde gömülüdür, işletmenin uluslararasılaşma süreci tamamıyla bu ağlar tarafından etkilenir ve bu ağlar işletmenin yurt içi ve yurt dışı faaliyetleri hakkında önceden haber verir (Johanson ve Mattson'dan aktaran Hosseini ve Dadfar 2012: 187). Söz konusu model işletmelerin uluslararasılaşmasını aşağıda birbirini takip eden üç aşamadan oluşan evrimsel bir süreç olarak açıklamıştır (Johanson ve Mattson'dan aktaran Hosseini, M., ve Dadfar, H., 2012: 187):

- i. Pazar genişlemesi: Ağ olarak yeni bir pazarda yeni bir konum bulma
- ii. Pazara nüfuz etme: Mevcut konumu iyileştirme ve ağa yönelik kaynak bağımlılığını artırma
- iii. Pazar entegrasyonu: Pazardaki farklı durumlar arasındaki uyumu iyileştirme

Johanson ve Vahlne (2009) yapmış oldukları çalışmada daha önceki bölümlerde açıklanan geleneksel Uppsala modelini Şekil 11'de gösterildiği gibi geliştirerek iletişim ağlarının önemini ortaya çıkaran, güven gibi duygusal boyutlar içeren yeni bir model oluşturmuşlardır.

Şekil 11: İletişim Ağları Uluslararasılaşma Modeli



Söz konusu çalışmada işletmenin iletişim ağlarının ve mevcut iş ilişkilerinin, fırsatları tanımlamayı ve fırsatlardan yararlanmayı mümkün kıldığı, böylelikle işletmenin hedef pazar ve giriş modu kararları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu açıklanmıştır. Ayrıca bilgiyi öğrenme, yaratma ve güven inşa etme sürecinin hızı, yoğunluğu ve etkinliği mevcut bilgi, güven, bağlılık ve iş ortaklarının cazip fırsatları ne ölçüde buldukları ile ilişkilendirilmiştir. Aynı çalışmada bilgi üreten bir boyut olan fırsat yaratmanın önemi vurgulanırken fırsat geliştirmenin her türlü ilişkinin kritik bir parçası olduğuna, bir ilişkide yüksek seviyede bilgi, güven ve bağlılığın olmasının daha verimli yaratıcı bir sürece yol açtığına işaret edilmiştir (Johanson ve Vahlne 2009: 1424).

f. Oligopolcü Tepki Teorisi: Knickerbocker (1973) tarafından ele alınan bu teoriye göre oligopol bir firmada, benzer malları ihraç eden işletmelerden biri ihraç ettiği ülkeye doğrudan yabancı yatırım yaparak üretim maliyetlerini düşürür, müşterilerle yakın ilişkiler kurar, müşterilere satış sonrası destek vererek bilgi ve deneyimini artırır, böylelikle müşteriye farklı mal ve hizmet sunarak rekabet avantajı elde edebilir, bu durum pazara nüfuz etme açısından diğer rakip firmaların da yurtdışında yatırım yapmasına sebep olabilir (Knickerbocker'den aktaran Seyidoğlu, 2013:635).

g. İçselleştirme Teorisi: Buckley (1982, 1988) ile Buckley ve Casson (1976, 1985) tarafından geliştirilen bu teoride içselleştirme, bir işletmenin doğrudan operasyonlarının genişletilmesi, bunların ortak bir mülkiyet altında toplanarak işletme ve müşteriye bağlayan ara pazarlar tarafından yürütülen faaliyetlerin kontrol edilmesi olarak açıklanmaktadır (Buckley'den; Buckley ve Casson'dan aktaran Morgan ve Katsikeas, 1997: 70). Böylelikle işletme kendine ait teknoloji ve bilgiyi lisans verme gibi yöntemlerle paylaşmayarak, kendi bünyesinde muhafaza edecek (içselleştirecek), rekabet avantajını koruyacak ve işlem maliyetlerini düşürecektir. Bu teoriye göre sahip olduğu özel bilgileri diğer işletmelerin eline geçmesini önlemek adına içselleştirerek kendi bünyesinde kullanan işletme, dışa bağımlılığını ve risk faktörlerini de azaltmış olacaktır (Root'tan aktaran Seyidoğlu, 2013:636).

h. Eklektik Paradigma (OLI Modeli): Kelime anlamı olarak çeşitli sistemlerden derlenmiş olarak ifade edilen “eklektik” kavramı, Dunning (1988)'in doğrudan yabancı yatırımlar ile ilgili geliştirdiği modele ismini vermiştir. Dunning (1988) eklektik kelimesini tercih etmesinin altında yatan sebebi işletmelerin uluslararası faaliyetlerinin tam açıklanabilmesi için, bu faaliyetlerin birkaç iktisat teorisi kuramına dayanması gerekliliği olarak açıklamıştır (Dunning, 1988: 1). Genel olarak bakıldığında eklektik paradigmasının içselleştirme teorisi ve işlem maliyeti teorisi gibi birçok yaklaşımı bünyesinde barındırdığı söylenebilir. Söz konusu paradigma uluslararası işletmelerin uluslararası operasyonları ile ilgili neden (güdü ve sebepler), neresi (yer) ve nasıl (yol-yöntem) sorularına cevap aramakta ve uluslararası şirketlerin neden var olduğunu ve neden ulusal şirketlerden daha başarılı olduğunu açıklamaya çalışmaktadır (Ferreira, vd., 2011: 1). Bu teoriye göre işletme sahip olduğu kendine özgü sahiplik (O-Ownership) üstünlüklerine, yer (L-Location) ile ilgili üstünlüklere ve içselleştirme (I-Internalization) ile ilgili üstünlüklere bağlı olarak söz konusu ülkeye doğrudan yatırım yapabilecektir. Bu

üstünlükler baş harflerinin birleşimi olarak OLI avantajları olarak adlandırılmaktadır. OLI avantajları ve kapsamaları Tablo 12’de detaylı bir şekilde verilmektedir (Dunning’den aktaran Ferreira vd., 2011: 11):

Tablo 12: OLI Avantajları

Sahiplik veya İşletmeye Özgü Avantajlar	Yer Avantajları	İçselleştirme Avantajları
Erişim pazarları, ürünler ve faktörler	Pazar potansiyeli	İşlem maliyetlerinin azaltılması. mülkiyet haklarının korunması
Ürün farklılaştırması; risk çeşitlendirilmesi; özel yetenekler	Girdi fiyatlarındaki farklılıklar; girdilerin kalitesi (doğal kaynaklar, işgücünün çok yönlülüğü); finansal kaynaklar; ulaştırma maliyetleri, iletişim ve altyapılar	Tedarikçiler ve alıcılar arasında asimetrik bilgi (pazar aksaklığı); döviz kuru maliyetlerinin düşürülmesi; anlaşmalar
Daha fazla verimlilik, koordinasyon ve kaynaklardan yararlanma; her konuma erişilebilirlik; firmanın yeteneklerini ve kaynak havuzunu geliştirmek	Serbest ticaretin önündeki engeller (ithalat, kotalar, tarifeler); faktör pazarlarına uzaklık ve girdiler	Hükümet desteklerinden yararlanma veya müdahalelerinden kaçınma (tarifeler veya yatırım teşvikleri)
Yönetim kaynaklarının kullanımı (transfer fiyatları yoluyla)	Yatırım politikaları; ülke riski, ev sahibi ülkenin vergi teşvikleri.	Alıcının azalması ve / veya tedarikçi belirsizliği
Daha fazla ölçek ve kapsam ekonomileri; çok ulusluluk	Fiziksel mesafe, dil, kültür	Nitelik ve nicelik açısından arz kontrolü, satış kontrolü
Satın almada esneklik veya daha iyi konum nedeniyle üretim; birleşme ve devralmalar için fırsatların tanınması; yeni rekabet avantajları; pazar payının artması	İlgili firma kümeleri, kümelenmeden yararlanma	Stratejik kazançlar; dışsallığın içselleştirilmesi

Kaynak: Dunning’den aktaran Ferreira vd., 2011: 11

Ayrıca başka bir çalışmada Dunning (1981) uluslararası giriş yöntemlerine (ihracat, lisans verme ve DYY) göre işletmenin sahip olması gereken avantajları ele alarak, Tablo 13’te gösterildiği gibi her üç giriş yönteminde de işletmenin kendine özgü avantajlarının olması gerektiğine, ancak DYY için işletmenin kendine özgü avantajlarını uygun bir yerde faaliyetlerini içselleştirerek elde ettiği avantajlarla birleştirmesi gerektiğine işaret etmiştir (Dunning’den aktaran Ferreira vd., 2011: 8).

Tablo 13: Uluslararası Pazarlarına Giriş Şekillerinin Avantajları

		Avantajlar		
		Sahiplik	İçselleştirme	Yer
Giriş Şekli	Lisans Verme	✓	*	*
	İhracat	✓	✓	*
	DYY	✓	✓	✓

Kaynak: Dunning’den aktaran Ferreira vd., 2011: 11

2.2.3. Sözleşmeye dayalı giriş yöntemleri

Çok sık kullanılan ve sözleşmeye dayalı giriş yöntemlerinden biri olan lisans anlaşmaları ile lisans sahibi, lisans hakkını alacak olan tarafa ücret karşılığında elinde bulundurduğu bir hakkı verir (Marangoz, 2009: 226). Bu haklara know-how, yazılım, ticari marka, patent vb. hakların kullanılması, çoğaltılması veya kopyalanması örnek olarak

verilebilir. Franchising ise lisans anlaşmasından farklı olarak daha fazla know-how içermekle birlikte özellikle daha az risk almak isteyen sınırlı sermayeye sahip işletmeler için cazip bir yöntemdir (Marangoz, 2009: 228).

Literatürde lisans ve franchising anlaşmaları Vekalet Teorisi (Jensen ve Meckling, 1976; Sharma, 1977) ve Kıt Kaynaklar Teorisi (Oxenfeldt ve Kelly, 1969) olmak üzere iki önemli teori tarafından ele alınmıştır.

a. Vekalet Teorisi: Jensen ve Meckling (1976) ve Sharma (1977) tarafından geliştirilen bu teori vekalet veren (işin sahibi) ve temsilci arasındaki ticarete her iki tarafın amaçlarının farklı olması, ilgi alanlarının belli noktalarda ayrılması ve bunun sonucunda temsilcinin bilgi ve çabasını yanlış yönde göstermesine odaklanan bir yaklaşımdır (Jensen ve Meckling'den; Sharma'dan aktaran Brouthers ve McNicol, 2009: 187).

b. Kıt Kaynaklar Teorisi: Oxenfeldt ve Kelly (1969) geliştirdikleri modelde genç işletmelerin özellikle finansal ve yönetsel açıdan kıt kaynaklara sahip olduklarını açıklayarak franchise yolu ile bu kıt kaynaklara ulaşılabilmesine dikkat çekmişlerdir (Oxenfeldt ve Kelly'den aktaran Brouthers ve McNicol, 2009: 189).

2.3. Hizmetlerin Uluslararasılaşması

Literatürde uluslararasılaşma ile ilgili yapılan çalışmaların ağırlıklı olarak çok uluslu şirketler ile ilgili olduğunu, son dönemlerde ise küçük ve orta büyüklükteki işletmeler (KOBİ) üzerine yapılan çalışmaların arttığını görmekteyiz. Ayrıca çalışmaların daha çok sanayi sektörü ve üretim yapan işletmelere yönelik olduğu söylenebilir. Çalışmanın bu bölümünde uluslararasılaşma sürecinin hizmet sektörü ve uluslararası lojistik kapsamında ele alındığı yayınlara yer verilmiştir.

Hizmetler, ürün ve mallara göre karşılaştırıldıklarında birçok açıdan farklılık göstermektedir. Bu farklılıklar işletmelerin uluslararasılaşma süreçlerinde de kendilerini hissettirmektedir. Literatürde işletmelerin yurtdışına çıkış davranışları ile ilgili olarak geliştirilen teorik çalışmalara baktığımızda bu çalışmaların sanayi sektörü ile bağlantılı olarak ürün ve mal ihracatına yönelik olduğu görülmektedir. Bunun altında yatan sebep ise dünya genelinde işletmelerin bilgi çağına girene kadar sanayi ağırlıklı üretim anlayışını benimsemeleri olarak açıklanabilir. Ancak bilgi teknolojilerindeki gelişmeler internet kullanımının yaygınlaşmasına, bilgiye kolay ulaşılmasına, işlemlerin hızlanmasına ve müşterilerin üretimin bir parçası haline gelmesine olanak sağlayarak hizmetlere verilen önemi arttırmıştır. Levitt (1983) “Pazarların Küreselleşmesi” isimli çalışmasında teknolojinin dünyayı birbirine yakınlaştıran ortaklıklara doğru yönlendirdiğine ve bu yeni teknolojiler aracılığıyla hemen hemen herkesin her yerde duyduğu, gördüğü ve tecrübe ettiği şeyleri isteyeceğine işaret etmiştir.

Günümüzde dünyadaki gelişmiş ülkelerin ekonomilerinde hizmet sektörünün payı diğer sektörlerle göre daha geniş yer tutmaktadır. Benzer şekilde bugün dünyadaki en değerli firmaların ilk sıralarında hizmet sektöründe faaliyette bulunan işletmeler yer almaktadır. Bu durum uluslararasılaşma ile ilgili yapılan bilimsel çalışmaları da etkilemiş ve bilimsel çalışmalarda “hizmetlerin uluslararasılaşması” ile ilgili kavramların yer almasına zemin hazırlamıştır.

2.3.1. Literatür incelemesi

Uluslararasılaşma ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde çalışmaların çoğunlukla sanayi sektörü ve üretim yapan işletmeler üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu bölümde uluslararasılaşma, ihracat davranışları ve bunları etkileyen faktörler ile ilgili yapılan bilimsel çalışmalar, hizmet sektörüne yönelik ve lojistik sektörüne yönelik olmak üzere iki ayrı kısımda incelenecektir.

2.3.1.1. Hizmetlerin uluslararasılaşması ile ilgili yapılan çalışmalar

Hizmet sektörünün uluslararasılaşmasını konu alan önemli ve başlıca çalışmalardan biri Erramilli'nin (1990) "Entry Mode Choice in Service Industries (Hizmet Sektöründe Giriş Şekilleri Seçimi)" başlıklı çalışmasıdır. Söz konusu çalışmada işlem maliyeti yaklaşımdan yola çıkarak çeşitli hizmet sektörlerinde yurt dışı pazarlara giriş tercihleri incelenmiştir. Bu doğrultuda hizmetlerin özelliklerinin rolü ve işletmeyi yurt dışı pazarlara iten faktörler açıklanmıştır. Çalışmanın sonunda hizmetlerin yurt dışı pazarlara giriş davranışlarının "hizmet çeşitliliğine" bağlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yazılım, mühendislik, araştırma geliştirme (AR-GE), mimarlık ve bazı bankacılık hizmetleri gibi "katı (hard)" hizmetlerin uluslararasılaşma süreçlerinin üretim mallarına benzediklerini ve ihracat ile olabileceğini, diğer yandan sağlık, reklam, konaklama, kiralama, danışmanlık gibi "yumuşak (soft)" hizmetlerin ihraç edilemeyeceği için bu hizmetlerin dış pazarlara girişinin sözleşme, lisans verme, franchising ve yurt dışı yatırım ile mümkün olabileceği sonucuna ulaşılmıştır (Erramilli, 1990: 57).

Bir başka çalışmada Grönroos (1999: 293) hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin uluslararası stratejilerini incelemiş ve bu stratejileri dolaysız ihracat, sistem ihracı, dolaysız giriş şekli, dolaylı giriş şekli ve elektronik pazarlama olmak üzere beş grup altında toplamıştır. Söz konusu çalışmada hizmetler ile mallar arasındaki farklılıklara değinilmemiş ancak sanayi sektöründe faaliyet gösteren firmaların rekabet avantajı sağlamları açısından sundukları ürünlere yeni hizmetler eklemeleri gerektiğine, giderek daha fazla işletmenin hizmetlerin nasıl yönetileceği ve hizmet yönetimi becerilerini nasıl idare edecekleri konusunda bağımlı hale geldiklerine vurgu yapılmıştır (Grönroos, 1999: 293).

Cicic vd. (1999: 92-99) ise hizmetler ile malların uluslararasılaşma süreçlerini karşılaştırmış, hizmet sektöründeki işletmelerin uluslararası operasyonlarının sanayi sektöründeki işletmelerin kullandıklarına benzer bir dizi değişken tarafından etkilendiğini savunarak aşağıdaki önermelerde bulunmuşlardır:

- Hizmet işletmelerinin karakteristik yapısı ihracat eğilimi ile ilişkili olmakla beraber işletme deneyimi, işletme büyüklüğü, teknoloji yoğunluğu ve işletmeye özgü hizmetler uluslararası faaliyetleri etkilemektedir.
- Yöneticilerin yurt dışı satışlara olan tutumu ve algısı gibi hizmet işletmelerinin yönetsel karakter yapısı ihracat eğilimini etkilemektedir
- Fiziksel mallarla şekillendirilmiş somut servisler için geleneksel ihracat edilebilirlik ne kadar yüksekse, uluslararasılaşmaya olan eğilim o kadar yüksek olacaktır. Bazı

hizmetler için hizmet sağlayıcıları ve hizmet kullanıcıları arasındaki yüz yüze etkileşim ne kadar düşük olursa, uluslararasılaşma eğilimi o kadar yüksek olmaktadır. Bununla birlikte bilgi teknolojilerindeki gelişim hizmet tipi ve ihracat eğilimi arasındaki ilişkiyi ve uluslararası giriş yöntemleri üzerinde kültürel mesafenin etkisini azaltmaktadır.

- d. Bir işletmenin uluslararasılaşma eğilimi, yöneticilerin yurt içi rekabet yoğunluğu, yurt dışı pazar rekabetinin yoğunluğu, yurt dışı hedef pazarların çekiciliği, bilgiye ulaşılabilirlik, dış ticaret kısıtlamaları ve engelleri ile ilgili algılarıyla pozitif yönde ilişkilidir.
- e. Yöneticilerin yurt dışı satış potansiyeli ile ilgili olumlu tutumları işletmenin ihracat eğilimini arttırmaktadır.
- f. Saldırgan uluslararasılaşma yaklaşımında daha fazla pazar arayışı yurt dışı satış eğilimini arttırmaktadır.
- g. Kültürel mesafe yurt dışı satışlara olan eğilimi etkilemekte olup yabancı satışlar, hedef pazarların seçimi ve giriş yöntemleri arasındaki ilişkiyi azaltmaktadır.
- h. Uluslararası hizmet işletmelerinde içe dönük yabancı satışların oranı, mal üreten firmalara göre daha yüksek olmaktadır.

Coviello ve Martin (1999) mühendislik alanında danışmanlık hizmeti veren dört firma üzerinde yapmış oldukları çalışmada hizmet işletmelerinin uluslararasılaşmasını incelemişlerdir. Çalışmalarında doğrudan yabancı yatırımlar, aşama modelleri ve ağ modelini beraber ele almışlardır. Çalışmanın sonunda işletmeleri uluslararasılaşmaya iten en önemli etkenin işletmenin sosyal ve teknik, resmi veya gayri resmi bağlantıları (network) ile olan ilişkileri olduğu ortaya çıkmıştır (Coviello ve Martin, 1999:50). Ayrıca devlet destekleri, müşteri takibi ve müşterilerin bulunduğu konumun önemli olduğuna dikkat çekilmiştir (Coviello ve Martin, 1999:51-53). Söz konusu çalışmada hizmet işletmelerinin tercih ettikleri uluslararasılaşma yöntemlerinin başında ihracat geldiğini bunu sırasıyla ortaklıklar ve şube açmanın izlediğini belirtmişlerdir (Coviello ve Martin, 1999:53). Benzer şekilde Roberts (1999: 68) ister bağımsız bir şekilde ister işletme içinde yapılsın ihracat faaliyetinin hizmetlerin uluslararasılaşma sürecinde önemli rol oynadığının altını çizmiştir (Roberts, 1999: 68).

Lovelock (1999: 282-284) çalışmasında hizmetlerin uluslararasılaşmasında etkili olan faktörleri beş grup altında aşağıdaki gibi özetlemiştir:

- a. Pazar faktörleri: küresel müşteriler, küresel kanallar, ortak müşteri ihtiyaçları, transfer edilebilir pazarlama, öncülük eden ülkeler
- b. Rekabet faktörleri: ülkelerin birbirine bağımlılıkları, rakiplerin uluslararası politikaları, belirli bir sektörde yüksek seviyede ihracat ve ithalat, farklı ülkelerdeki rakiplerin varlığı,
- c. Teknoloji faktörleri: İletişim teknolojilerinde ilerleme, araç ve gereçlerin minyatürleşmesi, bilgisayar teknolojileri ve yazılımları, video, ses ve metinlerin dijitalleşmesi

d. Maliyet faktörleri: döviz kurlarındaki farklılıklar, ürün geliştirme maliyetleri, ölçek ekonomileri, deneyim eğrisi etkisi, kaynak kullanımı, uygun lojistik maliyetleri, önemli iletişim ve ulaşım teknolojilerinin maliyetleri

e. Hükümet faktörleri: kamu iktisadi rakipler ve müşteriler, yurt dışı hükümet politikaları, ticaret politikaları, teknik standartlar, ortak pazar kanun ve düzenlemeleri

Miozzo ve Soete (2001) çalışmalarında hizmetlerin uluslararasılaşmasını teknolojik açıdan ele almış ve teknoloji yoğun hizmet sektörlerinin büyümek için gerekli olan bilgi kullanımı ile yakından ilişkili olduğuna dikkat çekmiştir.

Stare (2002: 77) Orta Avrupa ülkelerinde incelemiş olduğu hizmetlerin uluslararasılaşmasının hizmetlere özgü karakteristik özelliklere bağlı olduğunu açıklamış, bu ülkelerdeki hizmet işletmelerinin yavaş yavaş yurtdışına yatırım yapmaya başladığını, kurumsal ve kültürel boyutların dışa dönük yabancı yatırımların coğrafi dağılımı üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğunu savunmuştur.

Javalgi vd. (2003: 188-191) hizmet işletmelerinin uluslararasılaşmalarına etki eden faktörleri inceledikleri çalışmalarında Dunning'in Eklektik Teorisinden yola çıkarak bu faktörleri aşağıdaki gibi dört grup altında açıklamıştır:

- a. İşletme büyüklüğü: Çalışan kişi sayısı (insan sermayesi)
- b. Rekabet avantajları: İşletmeye özgü kaynaklar (finansal), ayırıcı nitelikler (işletme imajı)
- c. Bulunduğu yere özgü faktörler: Pazarın özellikleri (hükümet uygulamaları, kısıtlamaları, yasaklar, tarife ve kotalar, tarife dışı engeller, pazarın gereklilikleri, finansal kontroller)
- d. Yönetimin tutumu: Yönetimin uluslararası genişleme arzusu, uluslararasılaşma konusundaki algıları

Çalışmanın sonunda işletme büyüklüğü ve pazarın karakteristik yapısının yönetimin tutum ve algıları üzerinde etkisi olduğu ancak rekabet avantajlarının yönetimin tutum ve algıları üzerinde herhangi bir etkisi olmadığı; işletme yönetiminin tutum ve algıları ile uluslararasılaşma arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Javalgi vd. 2003, 193).

Javalgi ve Martin (2007: 393) tarafından daha sonra yapılan çalışmada ise hizmetlerin uluslararasılaşmasında etkili olan faktörlerin daha iyi anlaşılması için kavramsal bir çerçeve ortaya çizilmiş ve söz konusu faktörler ve alt faktörleri aşağıda belirtildiği gibi sıralanmıştır:

- a. Firma düzeyindeki kaynaklar: girişimcilik yönelimi, piyasa yönelimi, hizmet inovasyon kapasitesi,
- b. Yönetimin karakteristik özellikleri: uluslararası deneyim, küresel düşünce yapısı,
- c. Firmanın karakteristik özellikleri: faaliyet yılı, işletme büyüklüğü, hizmet tipi,

- d. Uluslararası pazarlara giriş şekli: ihracat, lisans verme, franchising, ortaklıklar, şube açma
- e. Yatırım yapılan ülke faktörleri: hükümet düzenlemeleri, kültür, teknoloji, ekonomik gelişim, pazar yapısı

Morschett (2006: 309) yurt dışı pazarlarda satış sonrası hizmetlerin uluslararasılaşmasına etki eden işletmeye özgü faktörlerin belirlenmesine yönelik yapmış olduğu çalışmada uluslararası deneyim, stratejik düşünme ve servis tercihlerinin etkili faktörler olduğunu buna karşın işletmenin büyüklüğü ve fiyat tercihinin önemli bir etkide bulunmadığına dikkat çekmiştir.

Freeman ve Sandwell (2008: 198) ise profesyonel hizmet işletmelerinin gelişmekte olan pazarlarda uluslararasılaşmasının önündeki engelleri belirlemeyi amaçladıkları çalışmalarında, bu engelleri yüz-yüze iletişim, dil, kültürel çalışma uygulamaları ve hükümet düzenlemeleri olarak sıralamış, söz konusu engellerin aşılmasında sosyal ağ unsurlarının önemine vurgu yapmışlardır. Profesyonel hizmet işletmelerinin uluslararasılaşması ile ilgili yapılan bir başka çalışmada Brock ve Alon (2009) yeniliklere ve yabancılaşmaya olan eğilimin büyüme ve uluslararasılaşmanın önemli iki boyutunu oluşturduğu savunmuşlardır. Ayrıca işletmenin yer aldığı ülkenin büyüklüğü ve kapasitesinin, yatırım yapılan ülkedeki faktörlerin, potansiyel ortakların ve yeni rakiplerin uluslararasılaşmada önemli etkisinin olduğuna dikkat çekmişlerdir (Brock ve Alon, 2009: 64-66). Bir diğer çalışmada Lu vd. (2012) profesyonel hizmet işletmelerinin ihracat performansını etkileyen faktörleri inceleyerek bu faktörleri yöneticilerin davranışları, kaynak bağımlılığı, uluslararası tecrübe, işletme itibarı, rekabet yoğunluğu ve hükümet politikaları olarak belirtmişlerdir.

Javalgi ve Grossman (2014: 286) yapmış oldukları çalışmada bilgi tabanlı hizmetlerin uluslararasılaşması üzerinde işletme kaynaklarının ve faaliyet gösterilecek ülkenin çekiciliğinin etkisini araştırmışlardır. Çalışmanın sonunda uluslararasılaşmanın insan kaynakları, işletme itibarı ve ünü, yönetimin istekli olması ve yurt dışı pazarın çekiciliği faktörlerinden etkilendiğini bulmuşlardır. Benzer şekilde Muñoz-Guarasa ve Pajares (2014) tarafından bilgi yoğun hizmetlerin uluslararasılaşmasının ele alındığı çalışmada, uluslararasılaşma sürecinde işletmenin kendine özgü olan avantajları hizmet kalitesi, personelin eğitimi, liderlik ve yönetim becerileri, inovasyon, teknoloji ve şirket imajı olarak belirtilirken yurt dışı pazar avantajlarının da önemine vurgu yapılmıştır.

Boehe (2016) gelişmekte olan ekonomilerde hizmetlerin uluslararasılaşmasını incelediği çalışmada işletmelerin gerekli kaynak ve kapasite yokluğunda nasıl uluslararasılaştığı sorusuna yanıt aramıştır. İçselleştirme teorisinden yola çıkarak kavramsal bir çerçeve oluşturulan bu çalışmada işletmeye özgü veya ülkeye özgü avantajlardan yoksun, kıt kaynaklara sahip işletmelerin de DYY ile yurtdışındaki kaynaklara ulaşabileceğini böylelikle işletmeye özgü avantajları kendi ülkesinde kullanarak geliştirebileceğini savunmuştur (Boehe, 2016: 559).

2.3.1.2. Üçüncü parti lojistik (3PL) işletmelerinin uluslararasılaşması ile ilgili yapılan çalışmalar

3PL işletmelerinin uluslararasılaşma süreçleri ile ilgili yapılan ilk ve önemli çalışmalardan biri 1993 yılında Hertz tarafından hazırlanan “The Internationalization Processes of Freight Transport Companies (Yük Taşımacılığı Şirketlerinin Uluslararasılaşma Süreci)” konu başlıklı doktora tezi çalışmasıdır. Bu çalışmada Hertz (1993) çalışmanın teorik altyapısını şebeke ağı yaklaşımı ve uluslararasılaşma teorilerine dayandırmıştır. Vaka analizi yönteminin kullanıldığı bu araştırmada, işletmelerin uluslararasılaşma sürecinin gelişmesine yön veren faktörleri “içsel ve içeriksel” boyutlar olmak üzere iki başlık altında aşağıdaki gibi toplamıştır (Hertz, 1993: 303):

a. İçsel boyutlar: İlişkilerdeki güveni, kapsam ve ölçek ekonomilerini, fiziksel olmayan varlıkları (yaratıcılık, gelişme, ulaşılabilirlik, korunma) kapsamaktadır.

b. İçeriksel boyutlar: Dolaylı ve dolaysız ilişkilerin sayısı, pozitif ve negatif bağlantı, acente, tedarikçi vb. genişlemesi ve uluslararasılaşması, müşterinin uluslararasılaşması ve talepleri, teknik gelişim (taşıma araçları, donanım vb.), kanunlar ve uygulamalar, uluslararası ticaret ve ekonomik durum, altyapı faktörlerini kapsamaktadır.

Smeijin (1995: 27) ise çalışmasında uluslararası lojistikteki öncelikleri güvenilirlik, transit süre, maliyetler ve dağıtım hizmetleri olarak belirlemiştir.

Lommelen vd. (2002) üç tane lojistik işletmesinin uluslararasılaşma süreçlerini Uppsala modeli çerçevesinde ele aldıkları çalışmalarında her üç durum için de bilgiye sahip olmanın, bağlantıların (network), fırsatların ve insan faktörünün önemine vurgu yapmışlardır. Daha sonraki çalışmasında Lommelen (2004) dokuz tane lojistik işletmesinin uluslararasılaşmasını inceleyerek bu işletmeleri uluslararası pazarlara iten faktörleri büyüme hedefleri, bağlantılar (network) ve maliyetler olarak açıklamıştır.

Mattsson (2003: 419-420), pazarların küreselleşmesi ile dağıtım kanallarındaki değişimi konu aldığı çalışmasında bu değişimin düşük maliyetler, yakın ilişkiler, müşteriye özgü hizmetler, iyi bir network ağı, hız, esneklik ve farklılaşma ile ilgili olduğuna dikkat çekmiştir.

Prasad ve Sounderpandian (2003) küresel tedarik zinciri etkinliğini etkileyen faktörleri araştırdığı çalışmada maliyet, kalite, teslim zamanları ve inovasyon faktörlerinin işletmeye rekabet avantajı sağlayacağına vurgu yapmıştır. Söz konusu çalışmada ayrıca küresel tedarik zinciri performansını etkileyen faktörleri aşağıda belirtildiği gibi üç başlık altında açıklamıştır (Prasad ve Sounderpandian 2003: 242):

a. Ülkenin karakteristik özellikleri: Donatım (ucuz işgücü, ucuz hammadde), altyapının kalitesi (iletişim, havaalanları, karayollarına ulaşılabilirlik, deneyimli ve bilgili işgücü, ülkedeki talep ve faaliyet ortamı), kültürel faktörler (iletişim), arbitraj ve kaldıraç gücü (vergi rejimleri, transfer fiyatları, döviz kurları), devlet destekleri ve uygulamaları (hükümet tarafından verilen fonlar ve mevzuatlar, ithal ikamesi, işçi ihtiyaçları, döviz)

b. Sektör özellikleri: Hammadde, malzemelerin değeri, dayanıklılık, karmaşıklık, uygulanan işlemler vb.

c. İşletme stratejisinin özellikleri: Pazar, taşımacılık, teknoloji, finansal ve insan kaynakları stratejileri vb.

Hertz ve Alfredsson (2003: 145) 3PL işletmelerinin gelişmesinde müşterilerin, müşterilerin müşterilerinin ve ortakların oluşturduğu ağın önemli rol oynadığına vurgu yapmıştır. Söz konusu çalışmada müşterilerin güvenilirlik ve rekabet şartlarından dolayı farklı coğrafyalarda farklı 3PL işletmelerini tercih ettiklerine dikkat çekmiştir (Hertz ve Alfredsson 2003: 148).

Lemoine ve Dagnæs (2003: 225) taşımacılık sektörü ve lojistik hizmet sağlayıcılarının küreselleşme ve uluslararasılaşma dinamiklerini ele aldıkları çalışmalarında, uluslararası lojistik yöneticilerinin öncelikle işletmenin temel yetkinliklerini değerlendirmeleri gerektiğini savunmuşlardır. Ayrıca aynı çalışmada, nakliye ve lojistik hizmeti sunan işletmelerin arasında şebeke ağları kurulmasının ve bu ağların yönetim sürecinin önemine vurgu yapılmıştır (Lemoine ve Dagnæs, 2003:226).

Mentzer vd. (2004) yaptıkları çalışmada kültürel ve örgütsel özelliklerin lojistik hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti ilişkisini değiştirebileceğine işaret etmiştir. Aynı çalışmada lojistik hizmet kalitesini oluşturan unsurların küresel, yatay ve dikey lojistik servis müşteri segmentlerini tanımlamak için kullanılabileceği, bu segmentlerin belirlenmesiyle maliyetlerin düşürülüp gelirin artabileceği, böylelikle rekabet avantajı elde edilebileceği açıklanmıştır (Mentzer vd., 2004: 15).

Carbone ve Stone (2005) yapmış oldukları çalışmada bazı büyük 3PL işletmeleri uluslararası genişlerken, diğerlerinin yurt içi sınırlar içinde kaldığını, küçük firmaların niş pazarlara ve sektörel uzmanlaşmaya yönelebileceğine dikkat çekmişlerdir. Söz konusu çalışmada pazar bilgisi ve müşteriler ile olan uzun vadeli yakın ilişkilerin ve bağlılığın küçük firmaların uluslararasılaşmış 3PL işletmeleri tarafından ele geçirilmesini engelleyen önemli faktörler olduğunu açıklamışlardır (Carbone ve Stone, 2005: 507-508).

Mitra ve Bagchi (2008: 52) 3PL işletmelerinin büyüme stratejilerini ve başarılı olmasında etkili olan faktörleri belirlemeye yönelik yapmış oldukları çalışmada bu işletmelerin yabancı bir ülkede faaliyetlerine başlamalarında etkili olan ilk on faktörü önem derecesine göre aşağıdaki gibi sıralamışlardır

- a. 3PL hizmetlerine olan talep
- b. Fiziksel altyapı
- c. Bilgi teknolojileri/Telekom altyapısı
- d. Bürokratik altyapı
- e. Yerel hükümet destekleri
- f. Vergi/tarife uygulamaları
- g. 3PL pazarındaki rekabet
- h. Yabancı 3PL işletmelerinin varlığı
- i. Uzman kişilerin varlığı

j. Kültürel entegrasyon

Söz konusu çalışmada ayrıca büyüme stratejileri olarak en fazla doğrudan yatırımlar ve şirket satın almalarının tercih edildiği, bunları şirket birleşmeleri ve ortaklıkların takip ettiği sonucuna ulaşılmıştır (Mitra ve Bagchi, 2008: 52)

Marchet vd. (2014) lojistik işletmelerinin uluslararası stratejileri ve uluslararasılaşma süreçleri arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmayı amaçlayan çalışmalarında bu ilişkiyi açıklayan değişkenleri ağ bağlantıları, dağıtım kanallarının merkezileşme seviyesi, taşıma planının yönetimi ve taşıma şekli (incoterms) olarak açıklamıştır.

Jensen ve Petersen (2014) hizmet işletmelerinin uluslararasılaşma süreçlerini değer yaratma mantık (value-creation logic) çerçevesinden ele aldıkları çalışmalarında yöneticilerin öncelikle uluslararasılaşma stratejisine karar verirken ve tasarlarken firmalarındaki değer yaratma mantığının doğasını dikkate almaları gerektiğini savunmuşlardır. Söz konusu değer yaratma mantığını beş farklı sektörde inceleyen Jensen ve Petersen (2014: 561), lojistik hizmetler ile ilgili olarak müşteriye önerilen değeri malların, araçların, bilginin, paranın güven içinde ve zamanında taşınması veya depolanması olarak belirtmişlerdir. Lojistik işletmelerini uluslararasılaşmaya yönlendiren değer önerilerini ise dünya geneli tedarik ve dağıtım servisleri olarak açıklamışlardır (Jensen ve Petersen, 2014:564).

Shin ve Pak (2016) uluslararası lojistik anlaşmalarında etkili olan faktörleri inceledikleri çalışmalarında özellikle bilgi kalitesinin çok önemli olduğunu vurgulamışlardır.

Rahman vd. (2017) çalışmalarında Çin’de faaliyet gösteren çok uluslu 3PL hizmet sağlayıcıların karşılaştığı en kritik zorlukları ortaya çıkarmayı amaçladıkları çalışmalarında bu zorlukları fiyat baskısı, ulaşım maliyetleri, az gelişmiş altyapı, finansal istikrar, bağlantılar (network), teknolojik gelişme, deneyim eksikliği, kültürel farklar, yetersiz eğitim, bilgi teknolojileri ve hükümet düzenlemeleri olarak sıralamışlardır.



III. BÖLÜM: ÜÇÜNCÜ PARTİ LOJİSTİK İŞLETMELERİNİN ULUSLARARASI LAŞMA SÜRECİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ

Çalışmanın bu bölümünde 3PL işletmelerinin uluslararası faaliyetleri ve bu faaliyetler sürecinde etkili olan faktörlerin incelenmesi ve analiz edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda öncelikle araştırma problemi ve sonra araştırma soruları oluşturulmuştur. Bu soruların cevaplarını bulmaya yönelik uygun örneklem, veri toplama ve veri analiz teknikleri belirlenmiştir. Araştırma süreci sistematik bir şekilde ilerlemiş, araştırma sonunda elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

3.1. Araştırma Planı

3PL işletmelerinin uluslararasılaşma sürecini etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik yapılan bu çalışmanın araştırma süreci aşamaları aşağıda özetlenmiştir:

- a. Problemin Tanımı
- b. Kavramsal Çerçevenin Oluşturulması
- c. Araştırma Yönteminin Belirlenmesi
- d. Örneklemin Seçimi
- e. Verilerin Toplanması
- f. Nitel ve Nicel Analizlerin Uygulanması
- g. Bulguların Elde Edilmesi

3.2. Araştırma Problemi

Araştırma probleminin belirlenmesinde dört önemli durum etkili olmuştur. Bunlar:

- a. Mesleki bilgi ve deneyim çerçevesinde görülen problemler
- b. Bilimsel çalışma alanı içinde yer alması ve kuramsal altyapının varlığı
- c. Uluslararası lojistik sektörünün hızla gelişmesine karşın gerek yerli gerekse yabancı literatürde konu ile ilgili yeterli çalışmalara ulaşılamamış olunması
- d. Türkiye’deki uluslararası lojistik faaliyetlerinin ülkenin coğrafi konumu göz önüne alındığında beklenen seviyede olmadığı düşünülmesi
- e. Elde edilecek bulguların hem literatüre hem de ülke ekonomisine katkıda bulunacağını düşünülmesi

Yukarıda açıklanan durumların sonucunda araştırmanın problemi “3PL İşletmelerinin Uluslararasılaşma Sürecini Etkileyen Faktörler” olarak belirlenmiştir. Çalışmanın nitel araştırma bölümünde bu faktörleri ve bu faktörlerin önem derecelerini ortaya çıkarabilmek için beş farklı açık uçlu soru sorulmuştur. Bunlar (Bkz. Ek 2):

- a. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara giriş şekilleri nelerdir?
- b. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesine sebep olan faktörler nelerdir?
- c. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesine engel olan faktörler nelerdir?
- d. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası operasyonlarda rekabet stratejilerini etkileyen faktörler nelerdir?

e. Uluslararası operasyonlarda 3PL işletmelerinin tercih edilmesinde etkili olan faktörler nelerdir?

Çalışmanın nicel araştırma bölümünde yukarıda sorulan sorulardan elde edilen bulgular ve literatür incelemesi sonucunda ortaya çıkan faktörler sentezlenip kapalı uçlu sorular haline getirilmiştir. Bu sorulardan oluşturulan anket formu (Bkz. Ek 1) konusunda uzman kişiler tarafından doldurulmuştur. Anket çalışmasının analizi sonucunda “3PL işletmelerinin uluslararasılaşma sürecini etkileyen faktörlerin önem dereceleri” ortaya çıkarılmıştır. Ayrıca anket çalışmasından elde edilen verilerle aşağıda yer alan hipotezler test edilmiştir:

H1a: Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur

H1b: Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H2a: Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk yoktur

H2b: Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk vardır

H1c: Birden çok taşıma şeklinde uzmanlaşmış kişilerin faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur

H1d: Birden çok taşıma şeklinde uzmanlaşmış kişilerin faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H2c: Birden çok taşıma şeklinde uzmanlaşmış kişilerin faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk yoktur

H2d: Birden çok taşıma şeklinde uzmanlaşmış kişilerin faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk vardır

H1e: Deniz yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur

H1f: Deniz yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H2e: Deniz yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk yoktur

H2f: Deniz yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk vardır

H1g: Hava yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur

H1h: Hava yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H2g: Hava yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk yoktur

H2h: Hava yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk vardır

H1i: Kara yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur

H1j: Kara yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H2i: Kara yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk yoktur

H2j: Kara yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk vardır

H3a: 3PL işletmelerinin uluslararasılaşma sürecini etkileyen faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b: 3PL işletmelerinin uluslararasılaşma sürecini etkileyen faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₁: Araç sayısı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂: Çalışan sayısı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₃: Devlet destekleri faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₄: Ek vergi ve yükümlülükler faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₅: Ekonomik faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₆: Finansal altyapı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₇: Fiyat faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₈: Fiziksel altyapı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₉: Gümrük ve bürokrasi faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₀: Güvenilirlik faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₁: Hız faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₂: Hizmet kapasitesi faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₃: Hizmetlerde farklılaşma faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₄: Hizmetlerde uzmanlaşma faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₅: İç pazarın doygunluğu faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₆: İşletme deneyimi faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₇: İşletme imajı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₈: İşletmeye özgü özellik faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₁₉: İşlem maliyetleri faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₀: İzlenilebilirlik faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₁: Kalite standartları ve denetim faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₂: Kültürel faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₃: Küresel oyuncular faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₄: Lojistik ağ faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₅: Müşteri odaklılık faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₆: Pazar altyapısı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₇: Personelin bilgi, deneyim ve tutumu faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₈: Siyasi-politik faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₂₉: Teknolojik altyapı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₃₀: Uluslararası pazarlara giriş şekli faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₃₁: Uzun vadeli ilişkiler faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₃₂: Yönetimin bilgi ve deneyimi faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3a₃₃: Zamanlılık faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

3.3. Araştırma Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Türkiye’de faaliyet gösteren uluslararası 3PL işletmeleri oluşturmaktadır. Bu işletmelerin uluslararası lojistik davranışlarını belirleyebilmek için konusunda uzman uluslararası lojistik operasyon yetkililerinden ve yöneticilerinden oluşan bir örneklem seçilmiştir. Bu seçim yapılırken tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden “yargısal örnekleme” kullanılmıştır. Bu yöntemle araştırma evrenine ulaşmanın imkansız olması, konusunda uzman kişilerin sayıca az olması ve yoğun iş temposu sebebiyle kapsamlı olan anket çalışmasının doğru sonuçlar verebilmesi için geçmiş bilgi ve deneyimlerden faydalanarak ana kütleyi nitelik ve nicelik yönünden en iyi temsil edeceği düşünülen örneklem seçilmiştir. Derinlemesine görüşmeler görüşme teklifini kabul eden konusunda uzman ve evreni temsil edebilecek 11 kişi ile yapılmıştır. Anket formları ise farklı uluslararası lojistik işletmelerinde çalışan 96 uluslararası lojistik operasyon uzmanına elektronik posta ve elden teslimat yoluyla gönderilmiştir. Bu anketlerden 34 tanesi geri dönmüş, üçü hatalı ve eksik veri girişi sebebiyle analize dahil edilmemiştir. Çalışmada geriye kalan 31 adet anket formu kullanılmıştır. Çalışma derinlemesine görüşmeler için 11 (Tablo 14), analitik ağ süreci analizi için 31 (Tablo 15) uluslararası lojistik operasyon uzmanının katılımıyla gerçekleştirilmiştir.

Tablo 14: Katılımcıların Demografik Bilgileri (Derinlemesine görüşme)

Kod	Uzmanlık Alanı	Pozisyon	Yaş	Eğitim	İş Tecrübesi (yıl)	Görüşme Şekli	Görüşme Süresi (dakika)	Görüşme Yeri
K1	Deniz-Hava	Yetkili	36-40	Lisansüstü	16-20	Yüz yüze	40 dk.	İş yeri
K2	Deniz-Kara	Yetkili	31-35	Ön lisans	06-10	Yüz yüze	40 dk.	İş yeri
K3	Deniz-Kara	Yetkili	26-30	Lisansüstü	01-05	Yüz yüze	60 dk.	İş yeri
K4	Kara	Yönetici	36-40	Lisansüstü	11-15	Yüz yüze	75 dk.	İş yeri
K5	Kara	Yetkili	26-30	Lisansüstü	01-05	Yüz yüze	75 dk.	Üniversite
K6	Kara	Yönetici	36-40	Lisans	11-15	Yüz yüze	45 dk.	İş yeri
K7	Deniz	Yönetici	≥46	Lisans	≥ 26	Yüz yüze	75 dk.	Üniversite
K8	Deniz-Hava-Kara	Yönetici	36-40	Lisans	11-15	Telefon	40 dk.	-
K9	Deniz-Hava-Kara	Yönetici	≥46	Ön lisans	≥ 26	Telefon	30 dk.	-
K10	Hava	Yönetici	≥46	Lise	≥ 26	Yüz yüze	45 dk.	İş yeri
K11	Deniz	Yönetici	36-40	Lisansüstü	11-15	Yüz yüze	45 dk.	İş yeri

Tablo 14’te gösterildiği gibi derinlemesine görüşmelere katılan katılımcılar uluslararası lojistik operasyonlarda görevli uzman kişilerden oluşmaktadır. Bu kişilerden 5 tanesi birden fazla taşıma şeklinde görev alırken, 6 tanesi sadece bir taşıma şeklinde uzmanlaşmıştır. Katılımcıların 9 tanesi beş yıldan daha fazla sektör deneyimine sahiptir. Bu kişilerden 7 tanesi uluslararası lojistik operasyon yöneticisi olarak diğerleri ise yurt dışı lojistik operasyon yetkilisi olarak çalışmaktadır.

Tablo 15: Katılımcıların Demografik Bilgileri (Anket)

Katılımcı	Sektör	Uzmanlık	Pozisyon	Yaş	Eğitim	İş Tecrübesi (Yıl)	İş Yeri Sayısı
H1	Uluslararası Loj.	Hava	Yönetici	36-40	Lisansüstü	11-15	7
H2	Uluslararası Loj.	Hava	Yetkili	21-25	Lisans	1-5	2
H3	Uluslararası Loj.	Hava	Yetkili	36-40	Lise	11-15	3
H4	Uluslararası Loj.	Hava	Yetkili	31-35	Lisans	11-15	6
H5	Uluslararası Loj.	Hava	Yönetici	31-35	Lisans	11-15	3
H6	Uluslararası Loj.	Hava	Yetkili	41-45	Lise	16-20	4
H7	Uluslararası Loj.	Hava	Yetkili	41-45	Lise	21-25	3
H8	Uluslararası Loj.	Hava	Yönetici	≥46	Lise	≥ 26	4
H9	Uluslararası Loj.	Hava	Yetkili	21-25	Lisans	01-05	1
K1	Uluslararası Loj.	Kara	Yetkili	21-25	Lisans	01-05	1
K2	Uluslararası Loj.	Kara	Yetkili	26-30	Lisans	06-10	1
K3	Uluslararası Loj.	Kara	Yönetici	26-30	Lisans	01-05	2
K4	Uluslararası Loj.	Kara	Yönetici	36-40	Lisans	11-15	4
K5	Uluslararası Loj.	Kara	Yetkili	21-25	Lisans	01-05	1
K6	Uluslararası Loj.	Kara	Yetkili	36-40	Ön lisans	11-15	3
K7	Uluslararası Loj.	Kara	Yetkili	41-45	Lisans	16-20	3
K8	Uluslararası Loj.	Kara	Yönetici	36-40	Lisansüstü	11-15	3
K9	Uluslararası Loj.	Kara	Yetkili	≥46	Lisans	21-25	3
D1	Uluslararası Loj.	Deniz	Yönetici	41-45	Lisans	16-20	3
D2	Uluslararası Loj.	Deniz	Yönetici	≥46	Lise	21-25	4
D3	Uluslararası Loj.	Deniz	Yetkili	21-25	Lisans	01-05	1
D4	Uluslararası Loj.	Deniz	Yetkili	36-40	Lisans	06-10	3
D5	Uluslararası Loj.	Deniz	Yetkili	26-30	Lisans	01-05	2
D6	Uluslararası Loj.	Deniz	Yönetici	≥46	Lisans	≥ 26	3
D7	Uluslararası Loj.	Deniz	Yönetici	36-40	Lisansüstü	11-15	2
D8	Uluslararası Loj.	Deniz	Yetkili	26-30	Lisansüstü	01-05	2
DK1	Uluslararası Loj.	Deniz-Kara	Yetkili	26-30	Lisansüstü	01-05	1
DK2	Uluslararası Loj.	Deniz-Kara	Yönetici	≥46	Lisans	16-20	3
DK3	Uluslararası Loj.	Deniz-Kara	Yetkili	31-35	Ön lisans	06-10	5
DH4	Uluslararası Loj.	Deniz-Hava	Yetkili	36-40	Lisansüstü	16-20	4
DHK1	Uluslararası Loj.	Deniz - Hava-Kara	Yönetici	31-35	Lisans	06-10	3

Tablo 15 incelendiğinde anket çalışmasının uygulandığı katılımcılardan 9'unun sadece hava yolu, 9'unun sadece kara yolu, 8'inin sadece deniz yolu, 5'inin ise bu üç taşıma şeklinden en az ikisinde uzmanlaştığı görülmektedir. Ayrıca katılımcılardan 25 tanesi en az iki farklı uluslararası lojistik işletmesinde çalışmıştır. Katılımcıların 12 tanesi yönetici konumunda olup 26 yıl ve üzeri sektör tecrübesi ve deneyimine sahiptir.

3.4. Araştırma Kısıtları

Araştırma sürecinde yaşanan en büyük kısıt “zaman” kısıtıdır. Bu kısıt uzman kişilerin yoğun iş temposu, önceden alınan randevu saatlerinin değişmesi, anket formunun kapsamlı olmasından dolayı kişilerin titiz ve dikkatli olması gerekliliği, anket doldurma sürecinin uzun sürmesi olarak açıklanabilir. Bununla birlikte araştırma kısıtlı bir örnekleme sahiptir. Geçerli ve güvenilir sonuçlara ulaşabilmek için derinlemesine görüşmelerin ve anket formunun doldurulmasının sadece konusunda uzman kişilerce yapılması gerekliliği, ulaşılan uzman kişilerin sayıca az oluşu, boru hattı, nehir yolu ve tren yolu taşımacılığında uzman kişilere ulaşamaması bu konuya örnek gösterilebilir.

Dolayısıyla araştırma sadece hava, deniz, kara ve bu üçünün beraber kullanıldığı taşıma şekillerini kapsamaktadır. Diğer taşıma yolları ile ilgili sonuçlara ulaşamamıştır. Ayrıca birebir görüşmeler ve anket formlarının doldurulması ile ilgili olarak elde edilen veriler katılımcıların kendi görüş, anlayış ve deneyimleri ile sınırlı kalmaktadır.

3.5. Araştırma Yöntemi

Bu çalışmada elde edilen sonuçları güçlendirmek için nitel ve nicel araştırma yöntemleri birlikte kullanılmıştır. Nitel araştırma yöntemlerinden betimsel analiz ve içerik analizi, nicel araştırma yöntemlerinden analitik ağ süreci analizi ve farklılık analizlerinden yararlanılmıştır.

3.5.1. Nitel araştırma yöntemleri

Nitel araştırma yöntemlerinden olan betimsel analizde elde edilen veriler araştırma sorularının belirlediği çerçeveye göre özetlenip yorumlanmakta, verilen cevapları daha belirgin ve çarpıcı kılmak için sık sık doğrudan alıntılara yer verilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2011: 222). İçerik analizi ise elde edilen verilerden kavram ve ilişkilere ulaşmayı hedeflemektedir. İçerik analizi verilerin kodlanması, temaların bulunması, kodların ve temaların düzenlenmesi ve son olarak bulguların tanımlanması ve yorumlanması olmak üzere dört aşamada tamamlanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2011: 228). Kodlama ve temalara ulaşma daha önceden elde edilmiş kavram ve teorilere dayandırılarak yapılacağı gibi, verilerden elde edilen sonuçlara göre de yapılabilmektedir. İçerik analizinde sıklık (frekans) analizi, kategorisel analiz gibi farklı analiz çeşitleri kullanılabilir.

Bu çalışmada içerik analizi, betimsel analiz ve literatür analizi ile elde edilen sonuçlarla kriterlere ve kriterler arası ilişkilere ulaşmak amaçlanmaktadır. İçerik analizinin önemli aşamalarından biri olan kodlama daha önceden açıklanan konu ile ilgili teorilere göre yapılmıştır. Dolayısıyla kodlama ve temaların oluşturulması verilerin analizinden önce ortaya çıkan kavramsal modele uygun olacak şekilde tasarlanmıştır. Kodlama ve temalara ayrılan verilerin kelime sıklıkları daha sonra frekans analizi ile incelenmiştir.

3.5.2. Nicel araştırma yöntemleri

Bu çalışmada Çok Kriterli Karar Verme Yöntemlerinden Analitik Ağ Süreci Analizi (AAS) ve İki Değişkenli İstatistiksel Analiz Yöntemlerinden Kruskal-Wallis ve Friedman Testi ile Kendall's W Uyum Testi kullanılmıştır.

Parametrik olmayan Kruskal-Wallis testi ile üç veya daha fazla bağımsız örneklem arasındaki farklılıklar ortaya çıkarılmaktadır. Friedman Testi ise üç veya daha fazla bağımlı örneklem arasındaki farklılıkları bulmaya yönelik kullanılmaktadır. Kendall's W Uyum Testi ise karar vericilerin cevapları arasındaki uyumu göstermektedir.

Analitik Hiyerarşi Sürecinin (AHS) daha gelişmiş şekli olarak kullanılan Analitik Ağ Süreci (AAS) Thomas L. Saaty tarafından geliştirilmiş çok kriterli karar verme yöntemlerinden biri olarak kullanılan bir analiz yöntemidir. AHS'den farklı olarak AAS'de problem modelindeki kriterler hiyerarşik veya birbiriyle olan ağ yapıları ve ikili karşılaştırmalarla incelenebilmektedir (Saaty ve Vargas, 2006:2). İkili karşılaştırmalarda kullanılan temel ölçek ve açıklamaları Tablo 16'da gösterilmiştir.

Tablo 16: AAS Yöntemi Temel Ölçek ve Açıklamaları

Önem Derecesi	Tanım	Açıklama
1	Eşit önemli	Her iki kriter de eşit öneme sahiptir
2	Zayıf	
3	Orta dereceli önemli	Bir kriter diğerine göre nispeten daha önemlidir
4	Orta dereceli fazla	
5	Kuvvetli önemli	Bir kriter diğerine göre kuvvetli bir şekilde daha önemlidir
6	Kuvvetli fazla	
7	Çok kuvvetli önemli	Bir kriter diğerine göre çok kuvvetli bir şekilde daha önemlidir
8	Çok, çok kuvvetli	
9	Aşırı önemli	Bir kriter diğerine göre aşırı şekilde daha önemlidir

Kaynak: Saaty ve Vargas, 2006: 3

Analitik Ağ Sürecinde farklı bireylerden alınmış kararlardan bir grup kararı oluşturabilmek çok önemli bir konudur. Bunun için en uygun yolun bireysel kişilerden elde edilen kararların geometrik ortalamasının alınması olduğu ispatlanmıştır (Saaty ve Vargas, 2006:23).

AAS yönteminde aşağıdaki sıra takip edilmektedir (Önder, 2015: 77-83):

a. Karar probleminin tanımlanması: Bu aşamada karar probleminin amacını, kriterleri, alt kriterleri, karar vericileri vb. detaylı bir şekilde tanımlamaktır.

b. Bağımlılıkların tespit edilmesi (İçsel, Dışsal, Geri Bildirim): Bir küme içerisindeki kriterler aynı küme içindeki kriterlere bağlı ise “içsel bağımlılık”, bir küme içerisindeki kriterler tek yönlü olarak başka bir küme içerisindeki kriterlere bağlı ise “dışsal bağımlılık”, iki farklı küme içerisindeki kriterler birbirine karşılıklı bağlı ise “geri bildirim” söz konusudur. Bağımlılıkların tespit edilmesinde hangi kriterin hangi kriterden etkilendiğinin ortaya çıkarılması amacıyla “etki matrisinin” oluşturulması önem taşımaktadır.

c. İkili karşılaştırmaların yapılması: Bu aşamada Tablo 16’da gösterilen 1-9 ölçeği kullanılarak kriterler arası ikili karşılaştırmalar yapılır ve tutarsızlık oranları tespit edilir. Karşılaştırmalar arasında tutarlılığı gösteren bu oranın 0,1 değerinden küçük olması ($< 0,1$) olması beklenmektedir.

d. Süpermatrisin ve Limit matrisin oluşturulması: Süpermatris (ağırlıklandırılmamış) kriterlerin birbiriyle karşılaştırılması sonucu bulunan her bir matrisin birleştirilmesiyle oluşturulmaktadır. Daha sonra her bir kolon toplamı 1 olacak şekilde ağırlıklandırılmış süpermatris elde edilir. Bu matrisin aşağıda gösterilen formül ile limit üssünün alınmasıyla elde edilen limit matriste tüm olası etkileşimler hesaba katılmış olmaktadır.

$$\lim_{k \rightarrow \infty} (W)^k$$

e. En iyi alternatifin belirlenmesi

3.6. Veri Toplama

Araştırma verileri literatür incelemesi, derinlemesine görüşme ve anket çalışması sonucunda toplanmıştır. Bu çalışmada birincil ve ikincil veriler bir arada kullanılmış olup birbirini destekleyici sonuçlara ulaşılmıştır.

Birebir görüşmelerden 8 tanesi yüz yüze, 2 tanesi ise uzman kişinin yoğunluğundan ötürü telefon görüşmesi ile gerçekleşmiştir. Görüşme yeri önceden randevu alınarak ve ağırlıklı olarak uzman katılımcının iş yeri olarak belirlenmiştir. Görüşme süreleri 30 ile 75 dakika arasında değişiklik göstermiştir. Uzman katılımcılara yarı yapılandırılmış görüşme soruları yöneltilmiştir (Bkz. Ek 2). Katılımcıların isteği üzerine ses kayıt cihazı kullanılmamış, elde edilen bilgiler not alınarak toplanmıştır.

Birebir görüşme ve literatür incelemesi sonucunda elde edilen veriler anket formu haline getirilmiş ve bu formlar konusunda uzman 31 katılımcı tarafından doldurulmuştur. Anket formları e-posta ve elden teslim olmak üzere uluslararası lojistik alanında 96 uzman kişiye gönderilmiştir. Bu kişilerle telefon ve yüz yüze görüşülerek anket formunun nasıl doldurulacağı ve anket ölçeği hakkında bilgi verilmiştir. Haftada bir yapılan telefon görüşmeleri ve şirket ziyaretleri sonucunda tamamlanan anketler uzman kişilerden elden teslim alınmıştır. Toplam 34 anketin geri dönüşü sağlanmıştır. Bunlardan 3 tanesi hatalı ve eksik verisi girişi sebebiyle çalışmaya dahil edilmemiştir. Anketlerin gönderilmesi ve toplanması 5 ay içinde tamamlanmıştır. Elde edilen toplam 31 anketin sayı olarak uygulanacak testlere uygun ve istatistiki açıdan kabul edilebilir olduğu belirlenmiştir.

Anket çalışması sonucunda elde edilen veriler AAS ve parametrik olmayan testler için uyumlu hale getirilerek analiz edilmiştir.

3.7. Verilerin Analizi ve Bulgular

3PL işletmelerinin uluslararasılaşma süreçlerinin ve bu süreci etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik yapılan bu çalışmada nitel ve nicel araştırma yöntemlerinin birlikte kullanılmasında bu yöntemlerin birbirini tamamlaması, çalışma bulgularının ve sonuçlarının güvenilirliğinin kuvvetlendirilmesi amaçlanmıştır. İlk aşamada kapsamlı bir literatür çalışması yapılmış benzer konularda yapılmış çalışmalardan elde edilen faktörler tablo haline getirilerek içerik analizi ile incelenmiştir. Araştırmanın ikinci aşamasında uzman görüşlerinden yararlanılmıştır. Uluslararası lojistik operasyon faaliyetlerini yürüten konusunda uzman 11 kişi ile derinlemesine görüşme yapılarak araştırma probleminin çözümüne yardımcı olacak 5 farklı soru yöneltilmiştir. Bu sorulardan elde edilen veriler öncelikle betimsel analiz sonrasında içerik analizi ile incelenmiştir. Söz konusu veriler önceden belirlenmiş kavramsal çerçeve kapsamında genel kategorilere ayrılmış ve kodlanmıştır. Literatür incelemesi ve uzman görüşlerinden elde edilen veriler daha sonra sıklık analizine tabi tutulmuştur. Elde edilen bulgularla hazırlanan anket formunun yine konusunda uzman kişilerce doldurulması araştırmanın üçüncü aşamasını oluşturmuştur. Bu aşamada veriler çok kriterli karar verme yöntemlerinden Analitik Ağ Süreci analizi ile incelenmiştir. Uzmanlardan elde edilen 31 adet anketin analizi sonucunda uluslararasılaşmayı etkileyen faktörlerin yüklerine ve önem derecelerine ulaşılmıştır. Çalışmanın dördüncü aşamasında elde edilen faktör yükleri arasındaki farklılık

ve uzman kişilerin vermiş oldukları cevaplar arasında uyum incelenmiş, elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

3.7.1. Betimsel analiz

Uluslararası lojistik operasyon sürecini yöneten uzmanlarla yapılan derinlemesine görüşmelerde 3PL işletmelerinin uluslararasılaşma süreçlerini etkileyen kriterler konusundaki görüşlerin alınması amacıyla aşağıdaki görüşme soruları yöneltilmiştir (Bkz. Ek 2):

- a. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara giriş şekilleri nelerdir?
- b. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesine sebep olan faktörler nelerdir?
- c. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesine engel olan faktörler nelerdir?
- d. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası operasyonlarda rekabet stratejilerini etkileyen faktörler nelerdir?
- e. Uluslararası operasyonlarda 3PL işletmelerinin tercih edilmesinde etkili olan faktörler nelerdir?

Derinlemesine görüşmelerde sorulan ilk soru 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara giriş yollarını, ikinci soru işletmeleri uluslararası pazarlara iten sebepleri, üçüncü soru işletmeleri uluslararası pazarlardan çeken nedenleri, dördüncü ve son soru ise işletmelerin uluslararası pazarlarda rekabet güçlerini bulmayı amaçlamaktadır. Görüşme sorularına verilen yanıtlar aşağıda detaylı bir şekilde açıklanmaktadır.

Derinlemesine görüşmeye katılan Katılımcı 1 (K1) ilk soruya vermiş olduğu cevapta mevcut çalıştığı işletmenin uluslararası pazarlara “*anlık işbirlikleri –yerel ortaklar (acenteler), joint venture, şirket satın almaları ve yurt dışı pazarlarda şirket kurma*” giriş yöntemleri ile girdiğini belirtmiştir. Bununla birlikte acentelerin maliyetlerinin artmasının işletmesini yurt dışı pazarda şirket kurmaya ittiğini belirtmiştir. K1 vermiş olduğu bir örnekte işletmesinin yurt dışındaki başka bir işletme ile evliliği sonucunda Türkiye – Avrupa arasında demiryolu taşımacılığına başladığını iletmiştir. K1’in ikinci soruya verdiği yanıtta işletmesinin uluslararası pazarlara girmesinin aslında “*küreselleşmenin*” bir sonucu olduğunu buna bağlı olarak “*müşteriden gelen taleplerin kapasite artırımına*” neden olduğunu söylemiştir. K1 vermiş olduğu örnekte önemli bir müşterisinin yurt dışında büyük bir yatırım yapması sonucunda o ülkede şube kurduklarını belirtmiştir. Üçüncü soru olan uluslararası pazarlara giriş engelleri “*maliyetlerin yüksek olması, ekonomik gelişmeler, döviz kurları, küresel rakiplerin varlığı, ilgili ülkenin vergi oranlarının yüksek olması, siyasi belirsizlikler*” olarak sıralanmıştır. Ortadoğu pazarında büyük bir potansiyel olmasına karşın söz konusu engellerden dolayı bu bölgedeki ülkelere lojistik hizmet sağlayamadıklarının altı çizilmiştir. K1 dördüncü soru ile ilgili olarak bir işletmenin rekabet gücünün “*maliyetleri düşürerek*” ya da “*hizmetleri farklılaştırarak*” arttırabileceğini savunmuştur. Bu noktada ise en büyük sorun “*yurt dışı pazarlardaki rakiplerin*” pazarı çoktan ele geçirmiş olması olarak açıklanmıştır. Ayrıca “*döviz kuru ve ekonomik belirsizlikler, siyasi belirsizlikler, uluslararası rakiplerin hizmetlerini gereğince*

farklılaştırmış olması” uluslararası operasyonlarda rekabet stratejilerini etkileyen faktörler arasında sayılmıştır. K1, “*Lojistik türetilmiş bir taleptir!*” diyerek “*uluslararası pazarın doymuş ya da doymamış olmasının*” önemini altını çizmiştir. Örneğin Avrupa pazarının “*teknolojik*” açıdan doymuş bir pazar olduğunu bu yüzden Avrupa’da çok güçlü olunmadığını, doymamış pazarlar olan Afrika ve Ortadoğu pazarlarında rekabet avantajına sahip olunabileceğini vurgulamıştır. K1, Türkiye’de faaliyet gösteren uluslararası lojistik işletmelerinin tercih edilmesinde etkili olan faktörleri ise “*güvenilir olmaları, hizmet kapasitesinde farklılaşma, coğrafi yakınlıktan doğan maliyet avantajları*” olarak sıralamıştır.

Katılımcı 2 (K2) derinlemesine görüşme sonucunda ilk soruda yer alan uluslararası pazarlara giriş şekillerini “*yerel ortaklıklar ve yurt dışında ofis açma*” olarak açıklamıştır. K2 “*maliyetlere katlanılabildiği*” takdirde yurt dışında ofis açıldığını böylelikle operasyonel sürecin daha sağlıklı ve hızlı işlediğini, ortaya çıkabilecek problemlerin ivedilikle çözülebildiğini belirtmiştir. Ofis açılmadığı takdirde yerel ortaklıkların kurulduğunu eklemiştir. Yerel ortakların yerel firmalarla daha kolay ve hızlı iletişime geçtiğini aktaran K2 bu yolla “*güven ortamının*” daha kolay sağlandığına vurgu yapmıştır. K2 ikinci soruda yer alan 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesinin en önemli sebebinin sadece “*para kazanmak*” olmadığını bununla birlikte “*yük hacmini arttırmak ve ortaklarla yük paylaşmak*” olduğunu altını çizmiştir. Ayrıca Türk müşterilerden gelen talepler, yurt dışı acente ve ofislerden gelen siparişler de uluslararasılaşma süreçlerini etkilemektedir. K2, bu siparişlerin “*spot veya sözleşmeli*” olabileceğini söylemiştir. 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesine engel olan faktörleri “*maliyetlerin yüksek olması (ortaklık sözleşmelerinin maliyeti), güvenilirlik, menşe ülke etkisi, teknolojik altyapı, bürokratik engeller ve gümrük işlemlerinin yavaş ilerlemesi, siyasi ve politik engeller*” olarak sıralamaktadır. Dördüncü soru ile ilgili olarak rekabet açısından yurt dışında tercih edilebilirliğimizin az olduğunu söyleyen K2, ağırlıklı olarak “*yerel ortaklık, acente ve Türk müşterilerden gelen talepler*” doğrultusunda siparişler alındığını açıklamıştır. Rekabet avantajının “*marka bilinirliği, finansal varlıklar, tecrübeli insan kaynağı, maliyet avantajı, hizmetlerde uzmanlaşma, hız, zamanında teslimat, teknolojik altyapı, lojistik ağ, hizmet ağı vb.*” kriterlere bağlı olduğunu söylemiştir. K2, son soru olan uluslararası operasyonlarda 3PL işletmelerinin tercih edilmesinde en çok etkili olan faktörleri “*güvenilirlik, ulaşılabilirlik, anında bilgilendirme (operasyonel süreçteki bilgi akışının anında ve güvenilir bir şekilde verilmesi), problemleri ivedilikle çözme*” olarak sıralamıştır. Bu faktörlerin yanında “*fiyat*” kriterinin daha alt sıralarda yer alabileceğini belirtmiştir. “*Operasyonel süreç yönetimi, problemsiz olduğunda, müşteri bizi tercih ediyor!*” demekle “*güvenilirlik ve süreç yönetiminin*” önemini bir kez daha vurgulamaktadır. Ayrıca güvenilirliğin “*marka değeri*” yüksek olan işletmelerde daha fazla olduğunu altını çizmiştir. Bununla beraber “*finansal ve teknolojik altyapı, müşteri ihtiyaçlarını anlama, özel hizmetler sunma ve hızlı cevap verebilme*” 3PL işletmelerinin tercih edilmesinde etkili olan diğer kriterler arasında sayılmıştır.

Katılımcı 3 (K3) ile yapılan derinlemesine görüşmede 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara giriş şekli üç kısma ayrılarak açıklanmıştır. Birinci kısımda “*yerel ortaklıklar*

(*lokal partner*) ve *acenteler*” ile uluslararasılaşmanın mümkün olabileceğinden bahsedilmiştir. Yerel ortaklar ile kurulan “*networkler*” ile pazar hakkında bilgi alındığını söyleyen K3, bu bağlantılar ile “*uluslararası birliklere, günlük ve haftalık konferanslara katılım*”ın sağlandığını ve müşteri ağının geliştiğini vurgulamıştır. Uluslararası pazarlara giriş şeklinin ikinci kısmında ise “*yurt dışı fuarlara katılımın*”, farklı sektördeki alıcılara ulaşabilmek adına önemli olduğuna dikkat çekilmiştir. Son kısımda ise işletmenin “*finansal altyapısına*” bağlı olarak “*küresel yatırımların*” varlığından bahsedilmiştir. K3, 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girme sebeplerini ise aşağıdaki gibi açıklamıştır:

“Türkiye’deki mevcut duruma bakacak olursak, yurt dışı pazarlarda talebin olması, Türkiye pazarının doymuş olması, rakiplerin artması, lojistik sektörünün gelişmesi ve değişmesi, yurt dışı ortakların varlığı, ekonomik ve politik faktörler, Ortadoğu pazarının Türkiye’ye yaklaşması, milletler arası yapılan anlaşmalar ve uluslararası birlikler bu faktörler arasında sayılabilir. Bununla birlikte yurt dışına açılmak risk almaktır! Bu yüzden işletmenin teknik yeterlik ve altyapıya sahip olması, yurt dışı mevzuatına hakim olması, yurt dışındaki ortak ve çalışanlarının güvenilir olması gerekmektedir.”

K3, Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararasılaşmasına engel olan kriterleri ise “*güvenilirlik, finansal, ekonomik, politik dalgalanmalar, kur farkı, kültürel farklar, yurt dışı pazar payı, yurt dışı rakipler, finansal güç, iletişim ve teknolojik altyapı*” olarak sıralamaktadır. Yurt dışından bir bilgi alırken araya birçok kişinin girdiği bir zincirde problemlerin yaşanabileceğine dikkat çeken K3, uluslararasılaşan bir işletmenin insan gücünü azaltan “*teknolojik bilişim sistemleri*” kullanması gerektiğini vurgulamıştır. “*Lojistiğin amacı doğru ve zamanında teslimattır!*” diyen K3 “*yönetici kararlarının*” da önemli bir yer tuttuğu düşüncesindedir. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası faaliyetlerdeki rekabet gücünü etkileyen kriterleri ise K3 aşağıdaki gibi belirtmiştir:

“Teknolojik olarak beklenen düzeyde değiliz. Teknolojik altyapıda eksikliğimiz var. Anında ve doğru bilgiyi ulaştırmada eksiklerimiz var. Güvenilirliği kazanmak adına öncelik yabancı müşteriyi anlamak ve doğru bilgilendirmek olmalı. Limanlarımızın altyapısı ve sayısı yetersiz. Demiryolu taşımacılığı yetersiz. Bu durum elleçleme kapasitesini azaltırken maliyetleri artırıyor, ayrıca ekolojik açıdan da olumsuz etkileri bulunmakta. Sürdürülebilir ve yeşil lojistik alanında eksikiz. Ayrıca çalışma şartları farklı ve zor. Bunların aksine rekabet açısından bakıldığında Türkiye’deki maliyetlerin biraz daha düşük olduğundan bahsedebiliriz.”

K3 son olarak 3PL işletmelerinin uluslararası faaliyetlerde tercih edilmesinde “*network ve lojistik ağ, bilgi ağı, doğru ve ulaşılabilir bilgi, hız, müşteri potansiyeli ve hizmet kapasitesi, deneyimli ve bilgili çalışan, teknoloji ve çözüm odaklılık*” kriterlerinin etkili olduğunu açıklamıştır. Müşteri ne ister? sorusunu “*Sorun olduğu zaman kısa zamanda çöz, dürüst güvenilebilir, ulaşılabilir ol, verdiğin hizmeti düzgün yap!*” olarak cevaplamıştır.

Katılımcı 4 (K4) Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara giriş şekillerini “*Yerel Ortaklıklar (lokal partner), Franchise ve Doğrudan Yabancı Yatırımlar (DYY)*” olarak üç grupta toplamıştır. Giriş şekilleri seçiminde “*kültürel farkların, yurt dışı mevzuatın ve yatırım maliyetlerinin önemli rol oynadığını belirtmiştir*”. Yurt dışındaki yerel ortaklıklara dikkat çekilmiş ve işletmenin dikey entegrasyon sistemini iyi kurması gerektiğine vurgu yapılmıştır. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesine sebep olan faktörler ise “*ürünün yapısı, Türkiye’deki müşterinin ölçek ve*

talebi, tecrübeli yurt dışı ortaklar, işletmenin teknolojik altyapı, tecrübe, araç ve depo yatırımı” olarak sıralanmıştır. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesine engel olan faktörler nelerdir sorusuna K4’ün verdiği yanıt aşağıda yer almaktadır:

“Faktör yoğunluğunun emek yoğunundan teknoloji yoğununa geçmesi gerekmektedir. KOBİ’ler fiyat avantajından yararlanmak isterken, büyük işletmeler teknoloji yoğun faaliyet göstermekte ve kendi sistemlerini ve standartlarını kurmaktadır. Türkiye’de ne yazık ki Standard Operasyon Prosedürü (SOP) yaygın uygulanmamaktadır. Türkiye’deki sistemin temel problemi budur. Örneğin iyi bir lojistik işletmesi farklı müşterilerine farklı prosedürler uygulayabilmektedir. Bunların haricinde Türkiye pazarı henüz doymadı ve yurt dışına açılmak risk ve maliyet demektir!”

K4 diğer faktörleri “*zaman farklılıklarından doğan iletişim problemleri, mevzuatlar, müşterinin aciliyetinin anlaşılmaması ve önlem alınmaması*” olarak belirtmiştir. K4 dördüncü soru ile ilgili olarak “*izlenebilirlik, takip sistemi ve fiyat avantajının*” rekabeti etkilediğini savunmuştur. “*İnsana yatırım yapılması ve işletmenin kendi sistemini kurması*” gerektiğinin altını çizmiştir. Bununla birlikte Türkiye’deki 3PL işletmelerinin “*farklı sektörler ve hizmetlerde (depolama, tekstil, ilaç vb.) uzmanlaşmış olmasının*” bu işletmelere uluslararası pazarlarda rekabet avantajı yaratacağını eklemiştir. Diğer yandan birçok 3PL işletmesinde “*bir hedef olmayışı, işletmelerin teknolojik ve kalite standartları bakımından eksik olması, mevzuatların ağır işlemesi, işgücü kaynaklarının yetersizliği, politik ve siyasi faktörleri*” rekabeti uluslararası pazarlarda olumsuz etkileyen kriterler olarak sıralamıştır. Ayrıca “*limanların yetersiz olması, etkin kullanılamaması, buralardaki hantallık ve kapasite sorunu ile elleçleme faaliyetlerinin zaman alması*” gibi faktörlerin Türkiye’nin uluslararası lojistik faaliyetlerini olumsuz etkilediğinin altını çizmiştir. K4 son soruda yer alan uluslararası operasyonlarda 3PL işletmelerinin tercih edilmesinde etkili olan faktörleri

“en son standartların uygulanması, müşteri özel taleplerini yerine getirme ve farklı hizmetler sunma, doğru ve kaliteli personel istihdamı, kriz yönetimi ve değişikliklere hızlı ayak uydurabilme, sistem altyapısını iyi kurması (ters lojistik dahil), depolama ve uluslararası taşımacılıkta tecrübe sahibi olunması, dikey entegrasyon hizmetinin iyi verilmesi”

olarak açıklamıştır.

Katılımcı 5 (K5) uluslararası pazarlara giriş şekillerinde ağırlıklı olarak o ülkede “*şube açıldığını*” belirtmiştir. Yurt dışı ofise veya şubeye sahip olmanın maliyetli bir yatırım olduğunu ancak işlemlerin daha “*hızlı ve güvenilir*” bir şekilde yürüdüğünü açıklamıştır. Bu durumun ayrıca gidiş ve dönüş araçlarının dolu bir şekilde gelmesini sağladığını, böylelikle “*fiyat avantajı*” sağlandığının altını çizmiştir. Bunlara ek olarak “*tesadüfi gelen siparişler ve işletmenin bağlantıları (network)*” ile gelen siparişler ile de uluslararası pazarlara girildiğini söylemiştir. K5 ikinci soru ile ilgili olarak “*müşteriyi tanımanın*” önemli olduğunu, uluslararası pazarlarda yer almak için “*yurt dışı pazarlarda müşteriyi anlama ve kolay iletişim kurabilme, işletme kültürü, misyon ve vizyonunun uluslararasılaşmaya uygun olması, araç sayısının fazla olması, lojistik ağ, yurt dışı pazarlardaki yol ve güzergahlar, outsource (dış kaynak kullanımı), müşterilerle olan uzun vadeli ilişkiler, güven ve ekstra hizmetler*” gibi faktörlerin etkili olduğunu savunmuştur.

K5 üçüncü soruya verdiği cevap ile “uluslararası güçlü rakiplerin, kültürel farklılıkların, siyasi ve politik faktörlerin, dış pazarlardaki denetim ve kontrollerin sıkı oluşunun, limanların yetersiz oluşunun ve taşınan malın türünün” zaman zaman uluslararası lojistik faaliyetleri olumsuz etkilediğini açıklamıştır.

Dördüncü soru ile ilgili olarak, işletmenin “gelişmiş bir lojistik ağ ve çok sayıda araca sahip olmasının”, bununla birlikte “müşterilerle kurulan uzun süreli ilişkiler ve taşıma faaliyeti dışında gümrükleme, depolama, elleçleme, paketleme gibi farklı hizmetlerin verilmesinin, konum itibari ile işletmenin tedarikçilerine yakın olmanın ayrıca marka değerinin yüksek olmasının” rekabet avantajı sağladığını açıklamıştır. Ayrıca “yerinde gümrükleme” sisteminin uluslararası operasyonlarda yükleri “zamanında teslimat” noktasında büyük bir rekabet avantajı doğurduğuna işaret etmiştir. Ayrıca K5 Türkiye’deki lojistik işletmelerinin her bölgede değil, “bazı bölgelerde uzmanlaşarak” uluslararası rekabet avantajı kazandığını açıklamıştır.

K5 son soru ile ilgili olarak 3PL işletmelerinin tercih edilmesinde etkili olan faktörleri; “izlenilebilirlik, takip edilebilirlik, güvenilirlik, hız, termin süreçlerine uyumlu davranış, müşteriye sunulan günlük raporlar, müşteri ziyaretleri, marka değeri ve çalışanların bilgi seviyesi (özellikle yabancı dil)” olarak sıralamıştır.

Katılımcı 6 (K6) ilk soruda uluslararası pazarlara giriş şeklinin belirlenmesinde “şirketin büyüklüğünün ve coğrafi konumun” önemli olduğunu savunmuş ve aşağıdakileri eklemiştir:

“Bir işletmenin uluslararası pazarlara girmesi için sektöre giriş koşullarını sağlaması gerekir. Örneğin kendi aracı varsa C2, taşıma işleri organizatörü ise TIO yetki belgesi alması ve gereken diğer özel koşulları (araç sayısı, çalışan sayısı vb.) sağlaması gerekir. Ancak lojistiğe dayalı bir dünyada yaşadığımızı düşünürsek işletmelerin genel olarak yurt dışında “ortak acente” kullandıklarını söyleyebiliriz.”

K6 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesine sebep olan faktörleri “daha fazla kazanç, dövizle alış-satış, müşterilerin talep ve yönelimleri, müşterilerin yurt dışı pazarlara açılmaya zorlaması, kurumsal kimlik kazanma çabası” olarak sıralamıştır. K6 üçüncü soruya vermiş olduğu cevapta “sektöre giriş koşullarının kolay olmadığını ve gerekli belgelere sahip olunması gerektiğini” yinelemiş ve aşağıdaki kriterleri eklemiştir:

“Bunların yanı sıra yatırım maliyetlerinin yüksek olması, yurt dışı piyasaların bilinmemesi, yurt dışında doğabilecek riskler, acente alanının olmaması, teknik bilgi yetersizliği, Avrupa karayollarında değişen maliyetler ve uluslararası geçişlerde yaşanan bürokratik sorunlar uluslararası pazarlara girişte engel olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca uluslararası lojistik açısından baktığımızda Türkiye’de ithalat ve ihracat fiyatları arasındaki dengesizlik de bizleri olumsuz etkilemektedir.”

K6 dördüncü soruya verdiği yanıtta Türkiye’deki 3PL işletmelerinin rekabet gücünün “yer ve hizmet türüne” göre farklılık gösterdiğini vurgulamıştır. Türkiye içinde Türk menşeli işletmelerin rekabet gücünün olduğu ancak AB ve küresel boyutta bakıldığında sıkıntı olduğunu belirtmiştir. Bu yüzden Türkiye’deki işletmelerin “yurt dışında ortaklarla” çalıştığını eklemiştir. K6 uluslararası rekabet stratejilerini etkileyen faktörleri “lojistik ağ, servis ağı, finansal durum ve altyapı” olarak sıralamıştır. K6 3PL işletmelerinin tercih edilmesinde etkili olan faktörleri ise “yatırım (finansal kaynaklar), güvenilirlik (hizmet kalitesi), müşteri ihtiyaçlarına cevap verebilme kabiliyeti ve fiyat”

olmak üzere dört başlık altında toplamıştır. Uluslararası faaliyetlerde “küresel bir işletme olmanın veya küresel bir yapıya sahip olmanın” gerekliliğini vurgularken “tanınırlık, lojistik ağ, servis standartları, fiyat politikaları, güvenilirlik, müşteri ihtiyaçlarına uygun doğru, tam zamanlı ve anlık çözümler üretebilme kabiliyeti, deneyimli personel ve müşteri portföyünün” önemine dikkat çekmiştir.

Katılımcı 7 (K7) yurt dışı pazarlardaki yerel masrafların yüksek olmasından dolayı işletmelerin ağırlıklı olarak “ortak acente” bularak bu pazarlarda faaliyet gösterdiklerini belirtmiştir. Ortak acenteler ile yapılan işbirliklerinde “güvenilirliğin” önemli bir rol oynadığını belirten K7 uluslararası faaliyetlerde rol alan aktörlerin “ekonomik çıkarlar” doğrultusunda hareket ettiğine işaret etmiştir. Buna bağlı olarak K7 ikinci soruyu “güvenilir ortaklıklar, teknolojik yatırım, izlenebilirlik ve bürokratik işlemlerde esneklik” olarak açıklamıştır. K7 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesine engel olan faktörleri;

“lojistik anlayışının sadece getir-götür ile sınırlı kalması, tedarik zinciri yönetimi ve zihniyetinin yoksunluğu, yurt dışı beklentilerin yüksek olması, yurt dışı denetim ve kontrollerinin daha sıkı olması, zaman faktörü, liman kapasitesinin yetersizliği, limanlarda personel eksikliği, rıhtım, teçhizat eksikliği, Türkiye’deki denizlerin derinliğinin yetersizliği, gümrük işlemlerinin uzun sürmesi, çalışanların ekonomik açıdan olaya bakmaması”

olarak açıklamıştır. K7 dördüncü soru ile ilgili olarak Türkiye’de “ciddi mal sevkiyatı ve nüfusun bulunduğunu, maliyetlerin daha düşük olduğunu ve işletmelerin liman faaliyetlerinde teçhizat ve personel desteği verdiğini” söyleyerek bunların 3PL işletmeleri açısından uluslararası rekabet gücü yarattığını belirtmiştir. K7 son soru ile ilgili olarak şunları ifade etmiştir:

“3PL işletmelerinin uluslararası lojistik faaliyetlerinde tercih edilmesinde etkili olan faktörleri armatör, ithalatçı-ihracatçı ve acente olmak üzere üç farklı açıdan ele alabiliriz. Armatörler açısından bakıldığında işletmenin marka ve katma değeri, kullandığı teknoloji, izlenebilirlik, finansal açıdan güvenilirlik, bilgili ve deneyimli elemanlar, pazara olan hakimiyet, pazar payı ve ulaşılabilirlik kriterleri ön plana çıkmaktadır. İthalatçı-ihracatçı açısından değerlendirildiğinde güvenilirlik, marka değeri, lojistik ağ (taşıma alanının coğrafi olarak geniş olması ve pek çok limana uğraması), yetişmiş ve eğitilmiş eleman, danışmanlık hizmeti ve örneğin vadeyi erteleme gibi ekonomik bir çıkar sağlama 3PL işletme tercihlerinde önemli yer tutmaktadır. Konuyu acenteler açısından ele aldığımızda ise güvenilirlik, uzun vadeli ve yakın ilişkiler, danışmanlık hizmetleri ile ödeme kolaylıkları etkin rol oynamaktadır.”

Katılımcı 8 (K8) ilk soru ile ilgili olarak Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara giriş şekillerinin üç önemli kritere bağlı olduğunu belirtmiş ve aşağıdaki örneklerle açıklamıştır:

“Birincisi yurtdışı pazarın ekonomik ve siyasi açıdan stabil olması önemlidir. Bir Avrupa ülkesindeki pazara girileceğini varsayarsak burada kendi ofisini kurma, personeli atama gibi faaliyetler daha rahat yapılabilir tabii ki daha önceden pazar araştırmasının çok iyi yapıldığını varsayıyoruz. İkinci olarak yerel personel tedariği mümkün mü, yerel pazarın imkanları nasıl, ona bakılır. İlk iki faktör güçlüyse ve yerel pazar iyi tanınıyorsa işletme kendi şubesini açabilir. Son olarak eğer ülkenin durumu stabil değilse veya öngörülemiyorsa o pazara joint venture (iş ortaklığı) veya yerel acente ile girilmesi beklenir. Örneğin X lojistik firmasıyla, ortak bir firma kurulabilir ya da o firmadan acentelik hizmeti alınabilir. Bu noktada karşılıklı güven ve ilişkiler çok önemlidir. Ticaret bir risktir ve lojistik ise güvene dayalı bir sektördür ve bu sektörde en önemli faktör insan faktörüdür.”

K8 Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesine sebep olan faktörleri “pazarı iyi tanıma ve pazarda tutunabilirlik, karlılık, talep, operasyonel faydalar, işletme imajı, hizmet kapasitesi, hizmet türü ve teknolojik altyapı” olarak sıralamış ve bu kriterleri aşağıda vermiş olduğu örneklerle açıklamıştır.

“Öncelikle ticari bir lojistik faaliyet için girilen pazarda halihazırda bir müşteri portföyü olması gerekir. İşletme o pazarı iyi tanımalı ve ölçmelidir. Örneğin o pazara girilmesi karlı bir iş mi, yan faydaları var mı, başka operasyonel faydaları var mı, talep var mı ve o pazarda tutunabilir mi sorularının cevaplanması gerekir. Bunlarla birlikte prestij, işletmenin imajı ve markası uluslararası pazarlara girişi etkiler. Örneğin marka değeri yüksek bir firma düşünün bir bölgede faal değilse prestijini korumak ve tüm bölgeye hakim olabilmek için o bölgeye yatırım yapabilir. Diğer yandan karlılık çok önemlidir. Nadiren de olsa 3PL işletmesinin çalıştığı global müşteriler zorunlu tutuyorsa, müşteriyi kaybetmeme adına o ülkedeki pazara girilebilir. Hizmet türü, hizmet kapasitesi, teknolojik altyapı önemlidir. Lojistik sektörü kısıtlı ve dar bir alana hitap etmemektedir. İlgili alana odaklanmak gerekmektedir. Bir alanda doğru olan diğer alanda doğru olmayabilir. Örneğin kıymetli eşya taşımadaki faktörler, dökme eşyada farklı olabilir.”

Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesine engel olan faktörleri “pazarın ekonomik ve politik açıdan değişkenlik göstermesi, hayat standartları, gümrük işlemlerindeki zorluk, güven faktörü, ülkedeki finans sistemi, önceden yaşanmış kötü tecrübeler” olarak belirten K8 “Ticaret eşittir Hesaplanabilir Risk (Ticaret=Hesaplanabilir Risk)!” diyerek ticaret erbabının öngörebildiği ve kontrol edebildiği riskleri aldığı sürece yurtdışı pazarlara girebileceğini savunmuştur.

K8 dördüncü soru ile ilgili rekabet stratejilerini etkileyen faktörlerin durum ve ihtiyaçlara göre değişiklik gösterebileceğini şartlara göre “lojistik ağ, fiyat, geçmiş tecrübeler, güven ve incelikli hizmet, firma imajı, nitelikli işgücü, küresel ağlar (networkler) ve finansal durum” ...vb. kriterlerin rekabet avantajı sağladığına işaret etmiştir.

K8 son soru ile ilgili olarak 3PL işletmelerin tercih edilmesinde “networklerin (bağlantıların) sağladığı avantaj ve imajın, niş pazarlara özgü verilen güvenilir ve kaliteli hizmetin” önemli rol oynadığını belirtmiştir.

Katılımcı 9 (K9) ise 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girişlerinin “ortaklar, acenteler veya ofis açmak” ile gerçekleşebileceğini, bu kararı etkileyen kriterleri “hizmet kalitesi, firma imajı, yönetim kalitesi, yetenek, bilgi paylaşımı, karşılıklı güven ve teslimat performansı” olarak açıklamıştır. İşletmelerin bu pazarlara girmelerine sebep olan faktörleri “kalite, firma imajı, uzun süreli birliktelik, karşılıklı güven ve bilgi paylaşımı, bilgi teknoloji ve araç takip sistemler”i olarak özetlemiştir. Diğer yandan “tutarsızlık, yönetim şekli, düşük kalite, teslimat performanslarındaki düşüklük, pazar payı, esnek olunmayışı ve deneyim eksikliğinin” uluslararasılaşmayı olumsuz yönde etkilediğini savunmuştur. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesinde sahip olduğu rekabet avantajını etkileyen faktörleri “bulunduğu coğrafi konum ve dağılımı ile perakendeci firmalara ulaşımı, çağımıza uygun bilgi teknolojilerini kurma ve kullanma yetenekleri, varlıkların büyüklüğü, kalite, pazar payları ve performansları” olarak belirtirken bu işletmelerin uluslararası operasyonlarda tercih edilmesinin sebeplerini “kalite, yönetim ve performans ölçümleri, teslimat performanslarına uyumluluk, yurt dışı ofislerin bulunması, bilgi paylaşımları ve karşılıklı güven, pazar payı, risk yönetimi, uzun

sürekli ilişkiler, verilen hizmetin boyutu ve her zaman kendini yenileme, sürekli iyileşme” olarak açıklamıştır.

Katılımcı 10 (K10) ilk soruya verdiği cevapta uluslararası pazarlara girişin ağırlıklı olarak acenteler ve lokal partnerler (yerel ortaklar) ile gerçekleştiğini söylemiş ayrıca dünyada güvenilir acentelerin bir araya geldiği toplulukların bulunduğuna ve bu topluluklara üye olmanın önemine vurgu yapmıştır.

K10 diğer soruları birlikte ele alarak uluslararası pazarlarda Türkiye’deki uluslararası havayolu ve karayolu taşımacılığın durumunu, olumlu ve olumsuz yönlerini aşağıdaki gibi açıklamıştır:

“Havayolu açısından ele aldığımızda yer ve kapasite problemi yaşamaktayız. Uçak paleti ve konteynırın gümrükten çıkması yerel hizmet şirketleri tarafından yapılıyor, gümrük prosedürleri uzun sürebiliyor bu da işlemleri uzatabiliyor. Bunlara ek olarak bilgi akışındaki eksiklikten kaynaklı rezervasyonların zamanında gerçekleşmemesi, yüklere ait kap-kg bilgilerinde yapılan hatalar ve kapasite problemi yüzünden malların zaman zaman kaybolması veya zarar görmesi uluslararası operasyonları olumsuz yönde etkileyebiliyor. Özetle zamanında ve doğru teslimat çok önemli. Diğer yandan örneğin İstanbul gibi dünyada hava yolu taşımacılığında lojistik merkezi olduğumuzu söyleyebiliriz. Uluslararası boyutta vizyon sahibi, marka değeri olan havayolu şirketlerimiz bulunmakta. Ayrıca bu noktada hükümetin desteği de önemli. Konuyu karayolu olarak ele aldığımızda havayoluna göre daha riskli olduğunu ve gümrük kapılarından geçişin uzun sürebildiğini söyleyebiliriz. Örneğin AB sınırları içinde bazen belge eksikliğinden kaynaklı bazı tırlara geçiş izni verilmiyor. Karayolu ihracatlarımız var ama ithalatlarda araçlar boş dönebiliyor. Fiyatlar ticari pazarın durumundan çabuk etkilenebiliyor. Bunun haricinde Türkiye’de güçlü filolar var. Eğer kendi filonuz varsa fiyat avantajından yararlanabiliyorsunuz.”

Katılımcı 11 (K11) 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara giriş şekillerini *“lokal acenteler ve ortaklıklar olarak”* olarak açıklamıştır.

K11 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesine sebep olan faktörleri *“bilişim teknolojileri, network ağının geniş olması, marka değeri, güvenilirlik, ürünlere özel uygulamalar, profesyonel verilen ek hizmetler ve takip edilebilirlik”* olarak sıralarken bu pazarlara girişte engel teşkil eden durumları *“kur oynaklığı, ekonomik faktörler, aktarma limanlarının yetersizliği ve hantallığı, insan kaynaklarından yoksunluk, gümrük prosedürleri, uzman kişilere danışmadan acil alınan kararlar, müşteriye anlamada yaşanan sorunlar ve fiyat odaklılık”* olarak belirtmiştir. Uluslararası lojistik faaliyetlerde Türkiye’deki işletmelere rekabet avantajı sağlayan faktörleri *“tedarikçi ağının geniş olması, Türkiye’nin büyüyen bir pazar olması, devletin yetkilendirilmiş yükümlü statüsü (YYs) gibi yeni uygulama ve girişimlerinin olması”* şeklinde yorumlarken, son soru ile ilgili olarak *“toplu satın alma gücü, yapılan özel anlaşmalar, kurumsal ve küresel işletmelere hizmet veriyor olmak, intermodel taşıma ağlarına sahip olmak”* ... vb. kriterlerin uluslararası lojistik operasyonlarda tercih edilmede önemli rol oynadığını belirtmiştir.

3.7.2. İçerik analizi

Derinlemesine görüşme tekniğiyle elde edilen veriler Dunning Eklektik Paradigmasına (Dunning, 1988) dayandırılarak Tablo 17’de gösterildiği gibi kodlanmış, kategori ve temalara ayrılmıştır. Söz konusu paradigmanda yer almayan ancak derinlemesine görüşme sonunda elde edilen yeni kodlar ise yeni temaların oluşmasına zemin hazırlamıştır.

Böylelikle teoriye bağlı kalarak Şekil 13'te gösterilen yeni bir model oluşturulmuştur. Verilerin kodlanması ve kategorilere ayrılması üç farklı uzman tarafından ele alınmış, temaların ve modelin oluşturulmasında görüş birliği sağlanmıştır.

Tablo 17: Kategori ve Temalar

Fiyat	fiyat (K2) (K6) (K8) (K10) fiyat avantajı (K4) (K5) fiyat politikaları (K6) fiyat odaklılık (K11) karlılık (K9)
Güvenilirlik	güvenilir (K1) (K2) (K5) (K8) güvenilirlik (K2) (K3) (K5) (K6) (K7) (K11) güven (K5) (K9) (K8)
Hizmet Kapasitesi	kapasite artırımı, hizmet kapasitesinde farklılaşma (K1) yük hacmini arttırmak (K2) hizmet kapasitesi (K3) (K8) (K9) araç ve depo yatırımı (K4)
Hizmetlerde Farklılaşma	hizmetleri farklılaştırarak (K1) farklı hizmetler sunma (K4) ekstra hizmetler, taşınan malın türü ve taşıma faaliyeti dışında gümrükleme, depolama, elleçleme, paketleme gibi farklı hizmetlerin verilmesi (K5) danışmanlık hizmeti (K7) hizmet türü, incelikli hizmet (K8) ürünlere özel uygulamalar, profesyonel verilen ek hizmetler (K11)
Hizmetlerde Uzmanlaşma	hizmetlerde uzmanlaşma (K2) farklı sektörler ve hizmetlerde (depolama, tekstil, ilaç vb.) uzmanlaşmış olma (K4) bazı bölgelerde uzmanlaşarak (K5)
Hız	Hız (K2) (K3) (K5) Hızlı (K5)
İzlenebilirlik	ulaşılabilirlik (K2) (K7) izlenebilirlik (K4) (K5) (K7) takip edilebilirlik (K5) (K11) takip sistemi (K4) bilgi paylaşımı (K9) anında bilgilendirme, operasyonel süreçteki bilgi akışının güvenilir bir şekilde verilmesi, hızlı cevap verebilme (K2) müşteriyi doğru bilgilendirmek, anında ve doğru bilgi, doğru ve ulaşılabilir bilgi (K3)
Müşteri Odaklılık	problemleri ivedilikle çözme, müşteri ihtiyaçlarını anlama, özel hizmetler sunma (K2) iletişim, müşteriyi anlamak ve doğru bilgilendirmek, çözüm odaklılık (K3) müşteri ihtiyaçlarına cevap verebilme kabiliyeti (K6) müşterilerin talep ve yönelimleri, müşteri ihtiyaçlarına uygun doğru, tam zamanlı ve anlık çözümler üretebilme kabiliyeti (K6) farklı müşterilerine farklı prosedürler uygulayabilmek, müşteri özel taleplerini yerine getirme (K4) yurt dışı pazarlarda müşteriyi anlama ve kolay iletişim kurabilme, müşteriye sunulan günlük raporlar, müşteri ziyaretleri (K5)
Zamanlılık-Dakiklık	zamanında teslimat (K2) (K3) (K5) (K10) doğru teslimat (K3) (K10) termin süreçlerine uyumlu davranış (K5) teslimat performansı (K9)

HİZMET FAKTÖRLERİ

Tablo 17'nin devamı

İÇSELLEŞTİRME FAKTÖRLERİ	İşlem Maliyetleri	maliyet (K1) (K3) (K4) (K6) maliyet avantajları (K1) (K2) ortaklık sözleşmelerinin maliyeti (K2)
	Küresel Oyuncular (Küresel Ortaklar, Acenteler, Rakipler, Müşteriler)	küreselleşme, küresel rakiplerin varlığı, yurtdışı pazarlardaki rakipler, uluslararası rakipler (K1) ortaklarla yük paylaşmak (K2) network ve lojistik ağ, bilgi ağı, yurt dışı rakipler, uluslararası birlikler, yurt dışı ortakların varlığı (K3) tecrübeli yurt dışı ortaklar (K4) uluslararası güçlü rakipler, işletmenin bağlantıları (network), outsource (dış kaynak kullanımı) (K5) ortak acente müşteri portföyü (K6) güvenilir ortaklıklar (K7) networklerin (bağlantıların) sağladığı avantaj (K8) global müşteriler, küresel ağlar (K8) tedarikçi, network ağının geniş olması (K11)
	Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli	yerel ortaklar, acenteler, lokal partner (K1) (K2) (K3) (K4) (K6) (K8) (K9) (K10) K (11) franchise ve doğrudan yabancı yatırımlar (K4) ofis (şube) açmak (K2) (K9) (K8) anlık işbirlikleri, joint venture, şirket satın almaları, yurt dışı pazarlarda şirket kurma (K1) Türk müşterilerden gelen talepler (K2) küresel yatırımlar (K3) uluslararası topluluklar (K10)
	Uzun Vadeli İlişkiler	spot veya sözleşmeli (K2) müşterilerle olan uzun vadeli ilişkiler (K5) uzun vadeli ve yakın ilişkiler (K7) uzun süreli birliktelik, ilişkiler (K9)
	Araç Sayısı	araç sayısının fazla olması (K5) araç yatırımı (K4) araç sayısı (K6) güçlü filolar (K10)
	Finansal Altyapı	finansal varlıklar, finansal altyapı (K2) finansal, finansal güç, finansal altyapı (K3) finansal durum ve altyapı, finansal kaynaklar (K6) ödeme kolaylıkları (K7) finansal durum (K8) varlıkların büyüklüğü (K9)
	Fiziksel Altyapı	depo yatırımı (K4)
	İşletme İmajı	marka bilinirliği, marka değeri (K2), işletme kültürü, misyon ve vizyonunun uluslararasılaşmaya uygun olması, marka değerinin yüksek olması (K5) kurumsal kimlik kazanma çabası, küresel bir yapıya sahip olma, tanınırlık (K6) firma imajı (K9) işletmenin marka ve katma değeri (K7) prestij, işletmenin imajı ve markası (K8) vizyon sahibi, marka değeri (K10) (K11)
	İşletme Deneyimi	tecrübe, depolama ve uluslararası taşımacılıkta tecrübe sahibi olunması (K4) yurt dışı piyasaların bilinmemesi (K6) pazarı iyi tanıma ve pazarda tutunabilirlik, geçmiş tecrübeler (K8)
	İşletmeye Özgü Özellik	coğrafi konum (K6) (K9) yapılan özel anlaşmalar (K11)
İŞLETME FAKTÖRLERİ	Lojistik Ağ	lojistik ağ, hizmet (servis) ağı (K2) (K6) lojistik ağ (K5) (K7) (K8) intermodel taşıma ağlarına sahip olmak (K11)
	Personelin bilgi Deneyim ve Tecrübesi	tecrübeli insan kaynağı (K2) deneyimli ve bilgili çalışan eleman (K3) (K7) işgücü kaynakları, doğru ve kaliteli personel istihdamı (K4) çalışanların bilgi seviyesi (özellikle yabancı dil) (K5) deneyimli personel (K6) yetişmiş ve eğitilmiş eleman (K7), nitelikli iş gücü (K8) insan kaynakları (K11)

Tablo 17'nin devamı

Teknolojik Altyapı	teknolojik (K1) (K2) teknolojik altyapı (K2) (K3) (K4) (K8) teknoloji, teknolojik bilişim sistemleri, teknik yeterlik ve altyapı (K3) sistem altyapısını iyi kurması (ters lojistik dahil) (K4) teknolojik yatırım, teknoloji (K7) bilgi teknoloji ve araç takip sistemler (K9) bilişim teknolojileri (K11)
Yönetimin Bilgi Deneyim ve Tecrübesi	operasyonel süreç yönetimi (K2) yönetici kararları (K3) kriz yönetimi ve değişikliklere hızlı ayak uydurabilme (K4) teknik bilgi yetersizliği (K6) tedarik zinciri yönetimi ve zihniyetinin yoksunluğu (K7) yönetim kalitesi, yetenek, yönetim şekli, deneyim, risk yönetimi (K9)
Çalışan Personel Sayısı	Çalışan sayısı, şirketin büyüklüğü (K6)
Devlet Destek ve Teşvikleri	hükümetin desteği (K10) (K11) yetkilendirilmiş yükümlü statüsü (K11) yerinde gümrükleme (K5)
Ek Vergi ve Yükümlülükler	ilgili ülkenin vergi oranlarının yüksek olması (K1)
Ekonomik Faktörler	ekonomik gelişmeler, döviz kurları, döviz kuru, ekonomik belirsizlikler (K1) ekonomik, kur farkı, ekonomik faktörler (K3) daha fazla kazanç, dövizle alış-satış, ithalat ve ihracat fiyatları arasındaki dengesizlik (K6) ekonomik çıkarlar (K7) ekonomik değişkenlik, ülkedeki finans sistemi (K8) kur oynaklığı, ekonomik faktörler (K11)
Gümrük ve Bürokrasi	bürokratik engeller ve gümrük işlemlerinin yavaş ilerlemesi (K2) yurt dışı mevzuatına hakim olması (K3) yurt dışı mevzuat, mevzuatların ağır işlemesi (K4) bürokratik sorunlar (K6) bürokratik işlemlerde esneklik, gümrük işlemlerinin uzun sürmesi (K7) gümrük işlemlerindeki zorluk (K8) gümrük kapılarından geçiş (K10) gümrük prosedürleri (K10) (K11)
Pazarın Doygunluğu	uluslararası pazarın doymuş ya da doymamış olması (K1) pazarının doymuş olması (K3) Türkiye pazarı henüz doymadı (K4)
Kalite std., denetim ve kontroller	Standard Operasyon Prosedürü (SOP), kalite standartları, en son standartların uygulanması (K4) dış pazarlardaki denetim ve kontrollerin sıkı oluşu (K5) yetki belgesi alması, gerekli belgelere sahip olunması, servis standartları (K6) yurt dışı denetim ve kontroller (K7)
Kültürel Faktörler	menşe ülke etkisi (K2) kültürel farklar (K3) (K4) (K5) zaman farklılıkları ve iletişim problemleri (K4) zaman faktörü (K7) hayat standartları (K8) müşteriyi anlamada yaşanan sorunlar (K11)
Pazar Altyapısı	limanlarımızın altyapısı ve sayısı (K3) yurt dışı pazarlardaki yol ve güzergahlar, limanların yetersiz oluşu (K5) limanların yetersiz olması, etkin kullanılamaması, buralardaki hantallık ve kapasite sorunu ile elleçleme faaliyetlerinin zaman alması (K4) liman kapasitesinin yetersizliği, limanlarda personel eksikliği, rıhtım, teçhizat eksikliği, Türkiye'deki denizlerin derinliğinin yetersizliği (K7) yer ve kapasite problemi, bilgi akışındaki eksiklik (K10) limanlarının yetersizliği ve hantallığı (K11)
Siyasi-Pol. Faktörler	siyasi belirsizlikler (K1) siyasi ve politik engeller, faktörler (K2) (K4) (K5) politik dalgalanmalar, milletler arası yapılan anlaşmalar, politik faktörler (K3) siyasi, politik değişkenlik (K8)

3PL işletmelerinin uluslararasılaşma süreçleri ile ilgili yapılan literatür çalışması sonucunda elde edilen faktörler ise içerik analizi kapsamında Tablo 18’de özetlenmiştir.

Tablo 18: Literatür Çalışması Sonucu Elde Edilen Faktörler

Yazar	Çalışmanın Başlığı	Faktörler
Hertz (1993)	The Internationalization Processes of Freight Transport Companies	Güven, kapsam ve ölçek ekonomileri, fiziksel olmayan varlıklar (yaratıcılık, gelişme, ulaşılabilirlik, korunma), dolaylı ve dolaysız ilişkilerin sayısı, pozitif ve negatif bağlantılar, acente, tedarikçi vb. genişlemesi ve uluslararasılaşması, müşterinin uluslararasılaşması ve talepleri, teknik gelişim (taşıma araçları, donanım vb.), kanunlar ve uygulamalar, uluslararası ticaret ve ekonomik durum, altyapı faktörleri
Smeijin (1995)	Service Priorities in International Logistics	Güvenilirlik, transit süre, maliyetler ve dağıtım hizmetleri
Lommelen vd. (2002)	Accelerations in the internationalization process of logistics firms.	Bilgiye sahip olma, bağlantılar (network), fırsatlar ve insan faktörü
Mattsson, (2003)	Reorganization of distribution in globalization of markets: the dynamic context of supply chain management	Düşük maliyetler, yakın ilişkiler, müşteriye özgü hizmetler, iyi bir network ağı, hız, esneklik ve farklılaşma
Prasad ve Sounderpandian (2003)	Factors influencing global supply chain efficiency: implications for information systems	Maliyet, kalite, teslim zamanları ve inovasyon faktörleri; Ülkenin karakteristik özellikleri: donatım (ucuz işgücü, ucuz hammadde), altyapının kalitesi (iletişim, havaalanları, karayollarına ulaşılabilirlik, deneyimli ve bilgili işgücü, ülkedeki talep ve faaliyet ortamı), kültürel faktörler (iletişim), arbitraj ve kaldıraç gücü (vergi rejimleri, transfer fiyatları, döviz kurları), devlet destekleri ve uygulamaları (hükümet tarafından verilen fonlar ve mevzuatlar, ithal ikamesi, işçi ihtiyaçları ve döviz); Sektör özellikleri: hammadde, malzemelerin değeri, dayanıklılık, karmaşıklık, uygulanan işlemler vb.; İşletme stratejisinin özellikleri: pazar, taşımacılık, teknoloji, finansal ve insan kaynakları stratejileri vb.
Hertz ve Alfredsson (2003)	Strategic development of third party logistics providers	Müşterilerin, müşterilerin müşterilerinin ve ortakların oluşturduğu ağ, yüksek kalitede hizmet, güvenilirlik
Lemoine ve Dagnæs (2003)	Globalisation strategies and business organisation of a network of logistics service providers	İşletmenin temel yetkinlikleri, şebeke ağları
Mentzer vd. (2004)	Global Market Segmentation for Logistics Services	Kültürel ve örgütsel özellikler, hizmet kalitesini oluşturan unsurlar
Lommelen, (2004)	A learning perspective on internationalization: progression in the internationalization of logistic services providers	Büyüme hedefleri, bağlantılar (network) ve maliyetler
Carbone ve Stone (2005)	Growth and relational strategies used by the European logistics service providers: Rationale and outcomes	Pazar bilgisi, müşteriler ile olan uzun vadeli yakın ilişkiler

Tablo 18'in devamı

Mitra ve Bagchi (2008)	Key success factors, performance metrics, and globalization issues in the third-party logistics (3PL) industry: a survey of North American service providers.	3PL hizmetlerine olan talep, fiziksel altyapı, bilgi teknolojileri/telekom altyapısı, bürokratik altyapı, yerel hükümet destekleri, vergi/tarife uygulamaları, 3PL pazarındaki rekabet, yabancı 3PL işletmelerinin varlığı, uzman kişilerin varlığı, kültürel entegrasyon
Marchet vd. (2014)	Setting the international logistics strategy: empirical investigation of its evolutionary stages	Ağ bağlantıları, dağıtım kanallarının merkezileşme seviyesi, taşıma planının yönetimi ve taşıma şekli (incoterms)
Jensen ve Petersen (2014)	Value creation logics and internationalization of service firms	Değer yaratma, malların, araçların, bilginin, paranın güven içinde ve zamanında taşınması veya depolanması, tedarik ve dağıtım servisleri
Shin ve Pak (2016)	The critical factors for Korean freight forwarders' purchasing negotiation in international logistics	Bilgi kalitesi
Rahman vd. (2017)	An investigation into critical challenges for multinational third-party logistics providers operating in China	Fiyat baskısı, ulaşım maliyetleri, az gelişmiş altyapı, finansal istikrar, bağlantılar (network), teknolojik gelişme, deneyim eksikliği, kültürel farklar, yetersiz eğitim, bilgi teknolojileri ve hükümet düzenlemeleri

Derinlemesine görüşmeler ve literatür incelemesi sonucunda elde edilen bulgular sıklık analizi ile incelenmiştir. Sonuçlara ait sıklık tablosu Tablo 19'da ve kelime bulutu Şekil 12'de gösterilmektedir.

Şekil 12: Kelime Bulutu*



Kaynak: Yazar tarafından hazırlanmıştır

*worditout.com sitesindeki uygulama kullanılmıştır

Tablo 19: Kelime Sıklıkları

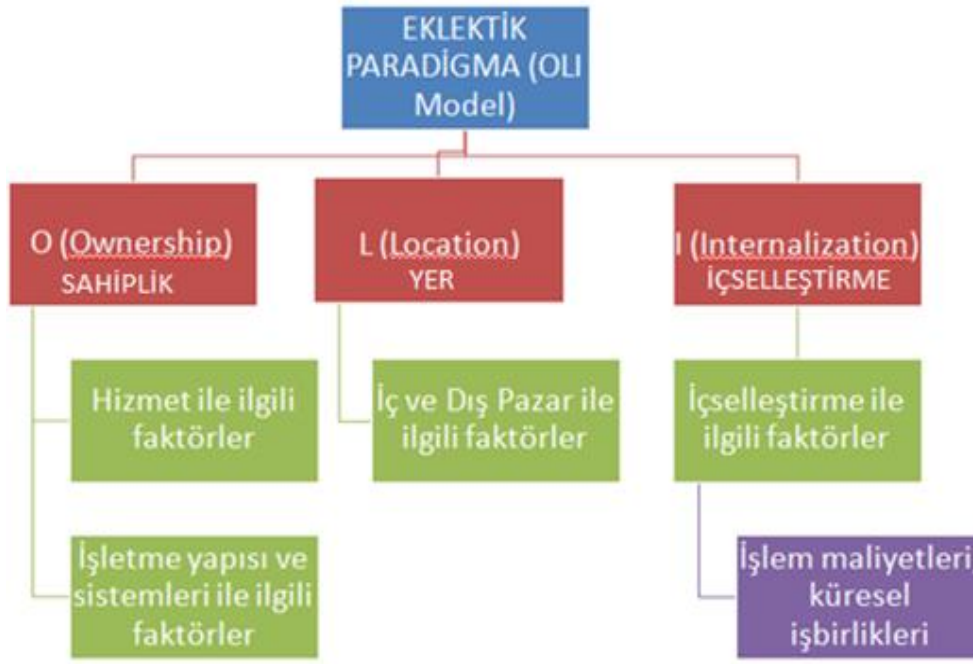
Sıra	Kelime	SIKLIK		
		Görüşme	Literatür	Toplam
1	pazar	79	3	82
2	hizmet/servis	32	6	38
3	güven	31	4	35
4	müşteri	29	6	35
5	ortak/partner	26	1	27
6	bilgi	19	7	26
7	teknoloji	20	4	24
8	ağ/network/bağlantı	11	11	22
9	maliyet	16	5	21
10	imaj/marka	20		20
11	acente/şube	19	1	20
12	altyapı	13	6	19
13	zaman	16	2	18
14	gümrük/devlet/hükümet	11	4	15
15	kalite	10	5	15
16	fiyat	11	2	13
17	siyasi politik	13		13
18	ekonomi	10	2	12
19	finansal	10	2	12
20	ulaşılabilirlik/ izlenilebilirlik/ takip	10	2	12
21	yatırım	11		11
22	teslimat/dağıtım	7	4	11
23	kapasite	10		10
24	araç/filo	8	2	10
25	tecrübe/deneyim	10		10
26	hız	8	1	9
27	liman	8		8
28	kültür	4	4	8
29	ilişki	5	3	8
30	kaynak	6	1	7
31	mevzuat/kanun	4	2	6
32	rakip	6		6
33	iletişim	4	2	6
34	depo	4	1	5
35	uzman	4	1	5

Tablo 19’da görüldüğü üzere en fazla tekrar eden ilk on kelime sırasıyla pazar, hizmet/servis, güven, müşteri, ortak/partner, bilgi, teknoloji, ağ/network/bağlantı, maliyet ve imaj/marka olarak belirlenmiştir.

3.7.3. Modelin oluşturulması

Literatür ve uzman görüşlerinden elde edilen bilgiler çerçevesinde Eklektik Paradigmaya uygun şekilde oluşturulan araştırma modeli Şekil 13’de gösterilmiştir. Bir önceki bölümlerde detaylı bir şekilde açıklanan söz konusu teoriye göre işletme sahip olduğu kendine özgü sahiplik (O-Ownership) üstünlüklerine, yer (L-Location) ile ilgili üstünlüklere ve içselleştirme (I-Internalization) ile ilgili üstünlüklere bağlı olarak yurt dışı pazarlarda faaliyet gösterebilecektir.

Şekil 13: Araştırma Modeli



Araştırma modeli üç boyuttan oluşmaktadır. Bunlar Dunning Eklektik Paradigmada bulunan işletmenin sahiplik avantajları, yer avantajları ve içselleştirme avantajları olarak belirlenmiştir. Bu boyutlar söz konusu teoriden farklı olarak hizmet sektörüne uyumlu hale getirilmiştir. Sahiplik boyutu; hizmet ile ilgili faktörler ve işletme yapısı ve sistemleri ile ilgili olan işletme faktörleri olmak üzere iki grup altında ele alınmıştır. Yer boyutu işletmenin yurt içi ve yurt dışı pazarı ile ilgili faktörleri kapsamaktadır. İçselleştirme boyutu işlem maliyetleri, küresel işbirlikleri vb. işletmenin bilgi ve tecrübelerini içselleştirmesinde rol oynayan alt faktörleri içermektedir.

Çalışma modeline ait boyutlar, faktörler ve alt faktörler açıklamaları ile birlikte Tablo 20’de gösterilmiştir.

Tablo 20: Araştırma Modelindeki Alt Faktörlerin Açıklamaları

Faktör Açıklamaları	
Sahiplik (Ownership-0)	
Hizmet ile İlgili Faktörler	
Fiyat	Hizmetin fiyatı, ücreti
Güvenilirlik	Hizmetin güvenilir olması, hizmet ile ilgili verilen bilgilerin doğruluğu
Hizmet Kapasitesi	Hizmetin sayısı, büyüklüğü, hacmi
Hizmetlerde Farklılaşma	Depolama, gümrükleme vb. farklı hizmetlerin sunulması
Hizmetlerde Uzmanlaşma	Hizmet ile ilgili bilgi, beceri ve deneyim birikimi
Hız	Hizmetin hızlı ve çabuk olması
İzlenilebilirlik	Hizmetin izlenebilir, hizmet ile ilgili bilgiye ulaşılabilir olması
Müşteri Odaklılık	Müşteri istek, talep ve şikayetlerine önem verilmesi
Zamanlılık	Hizmetin zamanında yapılması, zamanında teslimat, dakik olma
İşletme ile İlgili Faktörler	
Araç Sayısı	Filo, konteynır vb. sayısı
Finansal Altyapı	Finansal durum, fon kaynakları, hisse değeri vb.
Fiziksel Altyapı	Kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vb.
İşletme İmajı	Marka değeri, itibar, ün
İşletme Deneyimi	Faaliyet yılı
İşletmeye Özgü Özellik	İşletmeye ait ve diğerlerinde olmayan farklı özellikler (patent, lisans vb)
Lojistik Ağ	Lojistik anlamda hizmet verilen ve ulaşılan bölgeler
Personelin Bilgi, Deneyim, Tutumu	Çalışanların bilgili, deneyimli, nazik ve istekli olması
Teknolojik Altyapı	Bilgi teknolojileri kullanımı ve takip sistemleri
Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu	Yöneticilerin bilgili ve deneyimli ve vizyon sahibi olması
Çalışan Sayısı	Çalışan personel sayısı
Yer (Location-L)	
Pazar ile İlgili Faktörler	
Devlet Destekleri	Destekler, teşvikler, vergi indirimleri vb.
Ek Vergi ve Yükümlülükler	Ek vergi, resim ve harçlar
Ekonomik Faktörler	Kur riski, ekonomik ilişkiler
Gümrük ve Bürokrasi	Gümrük işlemlerindeki bürokratik süreçler
İç Pazarın Doğunluğu	İç pazar müşteri potansiyelinin azlığı
Kalite Standartları ve Denetim	Kalite belgeleri, denetim ve standartlar
Kültürel Faktörler	Dil farklılıkları, örf adet ve alışkanlıklar, saat farkları
Pazar Altyapısı	Liman, havalimanları vb. altyapısı
Siyasi-Politik Faktörler	Ülkeler arası ikili ilişkiler, ticaret anlaşmaları, yaptırımlar, savaş vb.
İçselleştirme (Internalization-I)	
İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
İşlem Maliyetleri	Anlaşma, sözleşme vb. giderler
Küresel Oyuncular	Küresel müşteriler, ortaklar, acenteler, tedarikçiler, rakipler
Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli	İhracat, DYY, Sözleşme
Uzun Vadeli İlişkiler	Küresel ortaklar, müşteriler, acenteler, tedarikçiler ile uzun vadeli işbirliği içerisinde olma

3.7.4. Analitik ağ süreci (AAS) analizi

Daha önceki bölümlerde detaylı bir şekilde açıklanan AAS analizi araştırma modeli içinde yer alan faktör ve faktör kümelerinin önem derecelerini ve birbirleriyle olan etkilerini belirlemek için kullanılmıştır. AAS analizi sırasıyla aşağıdaki süreçlerin takip edilmesi ile gerçekleşmektedir.

- a. Karar probleminin tanımlanması
- b. Bağımlılıkların tespit edilmesi (İçsel, Dışsal, Geri Bildirim):
- c. İkili karşılaştırmaların yapılması
- d. Süpermatrislerin oluşturulması (Ağırlıklandırılmamış süpermatris, Ağırlıklandırılmış süpermatris, Limit Matris)
- e. En iyi alternatifin belirlenmesi

3.7.4.1. Karar probleminin tanımlanması

Çalışmanın karar problemi Türkiye’de faaliyet gösteren uluslararası lojistik firmalarında çalışan 31 adet uluslararası lojistik operasyon uzmanına uygulanan anket sonucunda lojistik işletmelerinin uluslararasılaşma süreçlerini etkileyen faktörlerin OLI modeli çerçevesinde incelenerek, önem derecelerinin ve birbirleriyle olan etkileşimlerinin belirlenmesi olarak tanımlanmıştır.

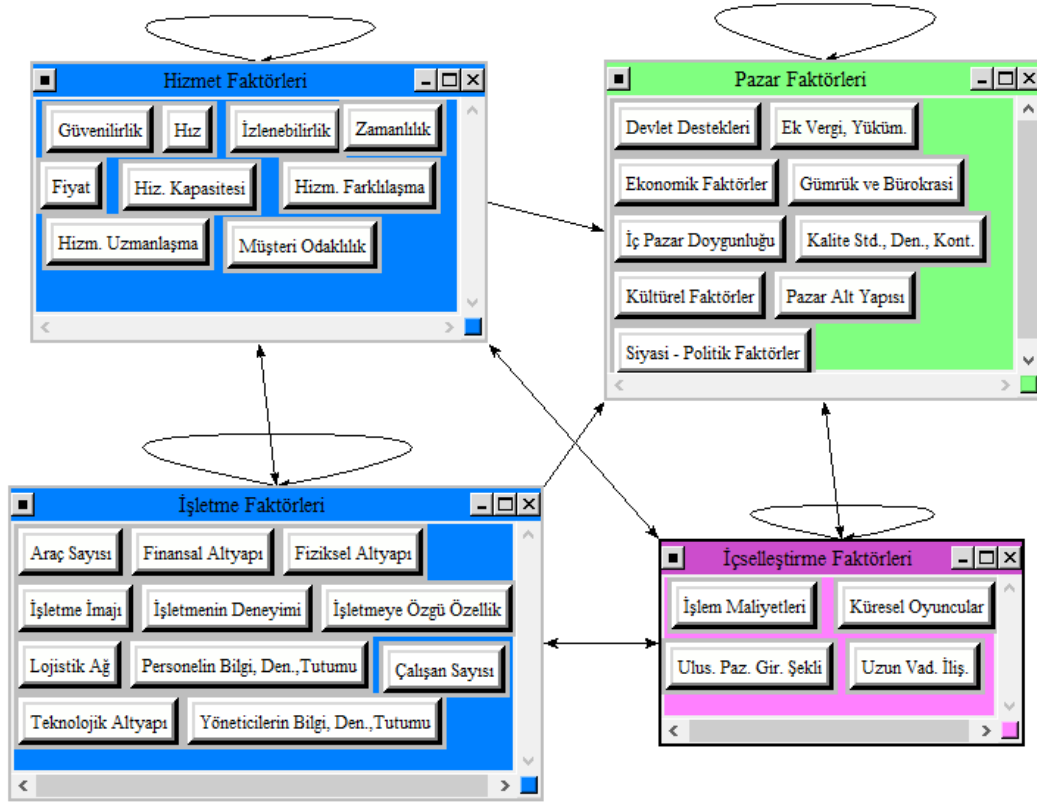
3.7.4.2. Bağımlılıkların belirlenmesi (içsel, dışsal, geri bildirim)

Kriterlerin karşılıklı önem derecelerinin belirlenmesinde önce her bir kriterin etkilendiği ve etkilediği kriterleri belirlemek gerekmektedir. Bu amaç doğrultusunda literatür ve uzman kişilerden elde edilen verilerden ortaya çıkan kriterlerin karşılıklı etki matrisi 5 farklı uzman ile görüşülerek oluşturulmuştur. Tablo 21’de gösterilen bu matriste yatay sütundaki kriterler etkilenen faktörleri, düşey sütundaki kriterler etkileyen faktörleri belirtmektedir. Yatay ve düşey sütunların kesişiminde bulunan “x” işareti bu faktörlerin karşılıklı etkileşim içinde olduğunu göstermektedir. Etki matrisinin oluşturulması AAS analizi için kullanılacak SuperDecision paket programında bağımlılıkların belirlenip (Bkz. Şekil 14) aktarılması ve sonrasında anket formunun (Bkz. Ek 1) hazırlanması için önem taşımaktadır. Anket çalışmasının sonucunda ağırlıklandırılmamış matris (Bkz. Ek 3), ağırlıklandırılmış matris (Bkz. Ek 4) ve faktörlerin önem ağırlıklarını gösteren limit matris (Bkz. Tablo 55) elde edilmiştir.

Tablo 21: Kriterlerin Karşılıklı Etki Matrisi

		ETKİLENEN FAKTÖRLER																																	
		Fiyat	Güven.	Hiz. Kap.	Hizm. Fark.	Hizm. Uzm.	Hiz.	İnleceb.	Müşteri Odak.	Zamansh.	İşlem Mal.	Küresel O.	Ulm.Pa. zGir.	Uzm. Vad.İk.	Araç Say.	Finansal Alt.	Funkel Alt.	İşl. İmaj.	İşl. Deneyim	İşl. Örgü. Öz.	Loj. Ağ	Pers. Bil. Dea.	Tehn. Alt.	Yen. Bil. Dea.	Çalışan Sayı.	Dev. Dest.	Ek Verg.	Ekon. Fak.	Gümr. Büroh.	İç Paz. Doy.	Kal. Std. Dea.	Kült. Fak.	Pazar Alt.	Siyasi-Pol. Fak.	
ETKİLEYEN FAKTÖRLER	HİZMET FAKTÖRLERİ	Fiyat	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X		X			X					X									
		Güvenilirlik	X	0	X	X	X			X		X	X		X		X		X																
		Hiz. Kap.	X	X	0	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X	X		X	X		X		X									
		Hizm. Fark.	X	X	X	0	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X		X	X		X		X									
		Hizm. Uzm.	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X		X									
		Hiz.	X	X	X	X	X	0	X	X	X		X		X		X		X					X											
		İnleceb.	X	X	X	X	X	X	0	X	X		X		X		X		X																
		Müşteri Od.	X	X	X	X	X	X	X	0	X		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X		X									
		Zamansh.	X	X	X	X	X		X	X	0		X		X		X		X					X		X									
	İÇSEL FAK.	İşlem Mal.	X	X	X	X	X	X		X	X	0	X	X	X		X					X				X									
		Küresel O.	X	X	X	X	X	X		X	X	X	0	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X								X		
Ulm.Paz.Gir.		X		X	X	X				X	X		0						X																
Uzm.Vad.İk.		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								X			
Araç Say.		X	X	X	X	X	X		X	X		X		X	0	X	X	X	X		X	X		X		X									
Finansal Alt.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X	X		X	X		X		X									
Funkel Alt.		X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	0	X		X	X		X		X										
İşl. İmaj.		X	X	X	X	X			X		X	X	X	X		X		0							X										
İşl. Deneyim		X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	0	X				X	X	X									
İŞLETME FAKTÖRLERİ	İşl. Örgü. Öz.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X		0				X	X	X									
	Loj. Ağ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	0		X		X										
	Pers. Bil. Dea.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		X		X		X		0	X		X										
	Tehn. Alt.	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X		X	X		0		X										
	Yen. Bil. Dea.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	0	X										
	Çalışan Sayı.	X		X	X	X	X		X	X		X				X	X		X		X		X		X	0									
	Dev. Dest.	X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X					X					0			X						
	Ek Verg.	X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X					X						0		X						
	Ekon. Fak.	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X		X			X	X	0	X	X	X	X	X	X	
PAZAR FAKTÖRLERİ	Gümr. Büroh.	X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X					X		X			X	X		0			X			
	İç Paz. Doy.			X	X	X						X			X						X								0						
	Kal. Std. Dea.	X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X					X		X				X			0					
	Kült. Fak.	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X	X				X		X		X		X	X	X		0			X	
	Pazar Alt.	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X				X		X				X					0			
	Siyasi-Pol. Fak.	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X	X				X		X			X	X	X	X	X	X	X	X	0	

Şekil 14: Kümeler Arası Bağımlılıklar



Şekil 14’te kümeler arası bağımlılıklar gösterilmektedir. Buna göre bütün kümelerin alt faktörlerinin kendi içlerinde etkileşim (içsel bağımlılık) halinde olduğu görülmektedir. Bununla birlikte hizmet faktörleri, işletme faktörleri ve içselleştirme faktörleri birbiriyle karşılıklı etkileşim halindedir (geri bildirim). Ancak pazar faktörleri hizmet ve işletme faktörleri ile tek yönlü etkileşim durumundadır (dışsal bağımlılık).

3.7.4.3. İkili karşılaştırmaların önem dereceleri ve tutarsızlık oranları

Faktörlerin ikili karşılaştırmalar sonucunda üçüncü faktör üzerindeki önem dereceleri her bir faktör ve her bir küme için ayrı ayrı hesaplanarak aşağıda detaylı bir şekilde açıklanmaktadır.

Tablo 22’de ikili karşılaştırmalar sonucunda elde edilen ve fiyat faktörünü etkileyen faktörlerin önem dereceleri gösterilmektedir.

Tablo 22: Fiyat Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0471	Tutarsızlık oranı	0,0259
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Güvenilirlik	0,0796	Araç Sayısı	0,0584
Hiz. Kapasitesi	0,0854	Finansal Altyapı	0,0618
Hizm. Farklılaşma	0,0765	Fiziksel Altyapı	0,0654
Hizm. Uzmanlaşma	0,0976	İşletme İmajı	0,0698
Hız	0,1060	İşletmenin Deneyimi	0,0617
İzlenebilirlik	0,1563	İşletmeye Özgü Özellik	0,0824
Müşteri Odaklılık	0,1953	Lojistik Ağ	0,1160
Zamanlılık	0,2033	Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,1105
		Teknolojik Altyapı	0,1562
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1264
		Çalışan Sayısı	0,0915
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0155	Tutarsızlık oranı	0,0227
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Devlet Destekleri	0,1036	İşlem Maliyetleri	0,2463
Ek Vergi, Yüküm.	0,1119	Küresel Oyuncular	0,2979
Ekonomik Faktörler	0,1227	Ulus. Paz. Gir. Şekli	0,2096
Gümrük ve Bürokrasi	0,1354	Uzun Vad. İliş.	0,2463
Kalite Std., Den., Kont.	0,1119		
Kültürel Faktörler	0,1036		
Pazar Altyapısı	0,1354		
Siyasi - Politik Faktörler	0,1755		

Hizmet faktörleri içinde fiyat faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör zamanlılık, en az önem ağırlığına sahip faktör hizmetlerde farklılaşma olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,047 < 0,1$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

İşletme faktörlerinin fiyat faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda fiyat faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör teknolojik altyapı, en az önem ağırlığına sahip faktör ise araç sayısı olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,025 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Pazar faktörlerinin fiyat faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda fiyat faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör siyasi – politik faktörler, en az önem ağırlığına sahip faktörler ise devlet destek ve kültürel faktörler olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,015 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

İçselleştirme faktörlerinin fiyat faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda fiyat faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör küresel oyuncular, en az önem ağırlığına sahip faktör ise uluslararası pazarlara giriş şekli olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,022 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 23 incelendiğinde güvenilirlik faktörü üzerinde etkili olan faktörlerin önem dereceleri görülmektedir.

Tablo 23: Güvenilirlik Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0286	Tutarsızlık oranı	0,0311
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Fiyat	0,0886	Araç Sayısı	0,0509
Hiz. Kapasitesi	0,0682	Finansal Altyapı	0,0573
Hizm. Farklılaşma	0,0620	Fiziksel Altyapı	0,0624
Hizm. Uzmanlaşma	0,1069	İşletme İmajı	0,1197
Hız	0,0962	İşletmenin Deneyimi	0,0762
İzlenebilirlik	0,1523	İşletmeye Özgü Özellik	0,0858
Müşteri Odaklılık	0,1576	Lojistik Ağ	0,1284
Zamanlılık	0,2684	Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,1339
		Teknolojik Altyapı	0,1451
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1402
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0000	Tutarsızlık oranı	0,0516
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Ekonomik Faktörler	0,5000	İşlem Maliyetleri	0,1958
Kültürel Faktörler	0,2500	Küresel Oyuncular	0,3108
Siyasi - Politik Faktörler	0,2500	Uzun Vad. İliş.	0,4934

Hizmet faktörleri içerisinde güvenilirlik faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör zamanlılık, en az önem ağırlığına sahip faktör ise hizmetlerde farklılaşma olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,028 < 0,1$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

İşletme faktörlerinin güvenilirlik faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda güvenilirlik faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör teknolojik altyapı, en az önem ağırlığına sahip faktör ise araç sayısı olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,031 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Pazar faktörlerinin güvenilirlik faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda güvenilirlik faktörünü en fazla etkileyen faktör ekonomik faktörler, en az etkileyen faktörler ise kültürel ve siyasi-politik faktörler olarak belirlenmiştir.

İçselleştirme faktörlerinin güvenilirlik faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda güvenilirlik faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör uzun vadeli ilişkiler, en az önem ağırlığına sahip faktör ise işlem maliyeti olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,051 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 24'te hizmet kapasitesi faktörü üzerinde etkili olan faktörlerin önem dereceleri gösterilmektedir.

Tablo 24: Hizmet Kapasitesi Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0315	Tutarsızlık oranı	0,0198
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Fiyat	0,0946	Araç Sayısı	0,1058
Güvenilirlik	0,1007	Finansal Altyapı	0,0676
Hizm. Farklılaşma	0,1016	Fiziksel Altyapı	0,0704
Hizm. Uzmanlaşma	0,1456	İşletme İmajı	0,0629
Hız	0,0924	İşletmenin Deneyimi	0,0597
İzlenebilirlik	0,1101	İşletmeye Özgü Özellik	0,0729
Müşteri Odaklılık	0,1745	Lojistik Ağ	0,1052
Zamanlılık	0,1805	Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,1117
		Teknolojik Altyapı	0,1435
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1118
		Çalışan Sayısı	0,0885
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0247	Tutarsızlık oranı	0,0227
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Devlet Destekleri	0,0783	İşlem Maliyetleri	0,2096
Ek Vergi, Yüküm.	0,0785	Küresel Oyuncular	0,2463
Ekonomik Faktörler	0,1186	Ulus. Paz. Gir. Şekli	0,2463
Gümrük ve Bürokrasi	0,1076	Uzun Vad. İliş.	0,2979
İç Pazar Doygunluğu	0,0907		
Kalite Std., Den., Kont.	0,1119		
Kültürel Faktörler	0,0992		
Pazar Altyapısı	0,1580		
Siyasi - Politik Faktörler	0,1571		

Hizmet faktörleri içerisinde hizmet kapasitesi faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktörler zamanlılık, en az önem ağırlığına sahip faktör ise hız olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,031 < 0,1$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

İşletme faktörlerinin hizmet kapasitesi faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda hizmet kapasitesi faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör teknolojik altyapı, en az önem ağırlığına sahip faktör ise işletmenin deneyimi olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,019 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu söylenebilir.

Pazar faktörlerinin hizmet kapasitesi faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda hizmet kapasitesi faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktörler pazar altyapısı ve siyasi – politik faktörler, en az önem ağırlığına sahip faktör ise devlet destekleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,024 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

İçselleştirme faktörlerinin hizmet kapasitesi faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda hizmet kapasitesi faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör uzun vadeli ilişkiler, en az önem ağırlığına sahip faktör ise işlem maliyetleri olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,022 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 25’te hizmetlerde farklılaşma faktörü üzerinde etkili olan faktörlerin önem dereceleri gösterilmektedir.

Tablo 25: Hizmetlerde Farklılaşma Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0200	Tutarsızlık oranı	0,0277
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Fiyat	0,0976	Araç Sayısı	0,0522
Güvenilirlik	0,0713	Finansal Altyapı	0,0773
Hiz. Kapasitesi	0,0984	Fiziksel Altyapı	0,0741
Hizm. Uzmanlaşma	0,1293	İşletme İmajı	0,0755
Hız	0,1019	İşletmenin Deneyimi	0,0986
İzlenebilirlik	0,1019	İşletmeye Özgü Özellik	0,1027
Müşteri Odaklılık	0,2201	Lojistik Ağ	0,1120
Zamanlılık	0,1795	Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,1079
		Teknolojik Altyapı	0,1235
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,0986
		Çalışan Sayısı	0,0774
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0119	Tutarsızlık oranı	0,0227
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Devlet Destekleri	0,1017	İşlem Maliyetleri	0,2036
Ek Vergi, Yüküm.	0,1094	Küresel Oyuncular	0,2463
Ekonomik Faktörler	0,1191	Ulus. Paz. Gir. Şekli	0,2036
Gümrük ve Bürokrasi	0,1191	Uzun Vad. İliş.	0,3465
İç Pazar Doygunluğu	0,1094		
Kalite Std., Den., Kont.	0,1017		
Kültürel Faktörler	0,0887		
Pazar Altyapısı	0,1414		
Siyasi - Politik Faktörler	0,1094		

Karşılaştırmalar sonucunda hizmet faktörleri arasında hizmetlerde farklılaşma faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör müşteri odaklılık, en az önem ağırlığına sahip faktör ise güvenilirlik olarak bulunmuştur. Tutarsızlık değeri $0,020 < 0,1$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu söylenebilir.

İşletme faktörlerinin hizmetlerde farklılaşma faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda hizmetlerde farklılaşma faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör teknolojik altyapı, en az önem ağırlığına sahip faktör ise araç sayısı olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,027 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Pazar faktörlerinin hizmetlerde farklılaşma faktörü üzerindeki önem dereceleri incelendiğinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör pazar altyapısı, en az önem ağırlığına sahip faktör ise kültürel faktörler olarak bulunmuştur. Tutarsızlık değeri $0,011 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu söylenmektedir.

İçselleştirme faktörlerinin hizmetlerde farklılaşma faktörü üzerinde önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda en fazla önem ağırlığına sahip faktör uzun vadeli ilişkiler, en az önem ağırlığına sahip faktörler ise işlem maliyetleri ve uluslararası pazarlara giriş şekilleri olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,022 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 26 incelendiğinde hizmetlerde uzmanlaşma faktörü üzerinde etkili olan faktörlerin ağırlıkları ve tutarsızlık oranları görülmektedir.

Tablo 26: Hizmetlerde Uzmanlaşma Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0234	Tutarsızlık oranı	0,0187
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Fiyat	0,1027	Araç Sayısı	0,0436
Güvenilirlik	0,1226	Finansal Altyapı	0,0504
Hiz. Kapasitesi	0,1215	Fiziksel Altyapı	0,0753
Hizm. Farklılaşma	0,1032	İşletme İmajı	0,0917
Hız	0,1012	İşletmenin Deneyimi	0,0753
İzlenebilirlik	0,1137	İşletmeye Özgü Özellik	0,0908
Müşteri Odaklılık	0,1875	Lojistik Ağ	0,1184
Zamanlılık	0,1476	Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,1080
		Teknolojik Altyapı	0,1223
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1393
		Çalışan Sayısı	0,0848
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0124	Tutarsızlık oranı	0,0227
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Devlet Destekleri	0,1408	İşlem Maliyetleri	0,2096
Ek Vergi, Yüküm.	0,1296	Küresel Oyuncular	0,2979
Ekonomik Faktörler	0,1408	Ulus. Paz. Gir. Şekli	0,2463
Gümrük ve Bürokrasi	0,1591	Uzun Vad. İliş.	0,2463
Kalite Std., Den., Kont.	0,1591		
Kültürel Faktörler	0,1296		
Siyasi - Politik Faktörler	0,1408		

Hizmetlerde uzmanlaşma faktörü üzerinde hizmet faktörlerinden en fazla önem ağırlığına sahip faktör müşteri odaklılık, en az önem ağırlığına sahip faktör ise hız olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,023 < 0,1$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

İşletme faktörlerinin hizmetlerde uzmanlaşma faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda hizmetlerde uzmanlaşma faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör yöneticilerin bilgi deneyim ve tutumu, en az önem ağırlığına sahip faktör ise araç sayısı olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,018 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Pazar faktörlerinin hizmetlerde uzmanlaşma faktörü üzerindeki önem dereceleri incelendiğinde en fazla önem ağırlığına sahip faktörler gümrük ve bürokrasi ile kalite, standartları, denetim ve kontroller, en az önem ağırlığına sahip faktör ise kültürel faktörler ve ek vergi yükümlülükler olarak belirtilmektedir. Tutarsızlık değeri $0,012 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu söylenmektedir.

İçselleştirme faktörlerinin hizmetlerde uzmanlaşma faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda hizmetlerde uzmanlaşma faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör küresel oyuncular, en az önem ağırlığına sahip faktör ise işlem maliyetleri olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,022 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 27 incelendiğinde hız faktörü üzerinde etkili olan faktörler ve önem ağırlıkları görülmektedir.

Tablo 27: Hız Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0532	Tutarsızlık oranı	0,0166
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Fiyat	0,1763	Araç Sayısı	0,0899
Hiz. Kapasitesi	0,1876	Finansal Altyapı	0,0595
Hizm. Farklılaşma	0,1163	Fiziksel Altyapı	0,0732
Hizm. Uzmanlaşma	0,1629	İşletmenin Deneyimi	0,0786
İzlenebilirlik	0,1688	İşletmeye Özgü Özellik	0,0841
Müşteri Odaklılık	0,1881	Lojistik Ağ	0,1355
		Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,1037
		Teknolojik Altyapı	0,1457
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1185
		Çalışan Sayısı	0,1113
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0202	Tutarsızlık oranı	0,0516
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Devlet Destekleri	0,0791	İşlem Maliyetleri	0,2599
Ek Vergi, Yüküm.	0,1221	Küresel Oyuncular	0,4126
Ekonomik Faktörler	0,1316	Uzun Vad. İliş.	0,3275
Gümrük ve Bürokrasi	0,1316		
Kalite Std., Den., Kont.	0,1201		
Kültürel Faktörler	0,0950		
Pazar Altyapısı	0,1888		
Siyasi - Politik Faktörler	0,1317		

Hizmet faktörleri arasında hız faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör müşteri odaklılık, en az önem ağırlığına sahip faktör ise hizmetlerde farklılaşma olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,053 < 0,1$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

İşletme faktörlerinin hız faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda hız faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör teknolojik altyapı, en az önem ağırlığına sahip faktör ise finansal altyapı olarak bulunmuştur. Tutarsızlık değeri $0,016 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Pazar faktörlerinin hız faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda hız faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör pazar altyapısı, en az önem ağırlığına sahip faktör ise devlet destekleri olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,02 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu söylenebilir.

İçselleştirme faktörlerinin hız faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda hız faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör küresel oyuncular, en az önem ağırlığına sahip faktör ise işlem maliyetleri olarak belirtilmiştir. Tutarsızlık değeri $0,051 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 28’de izlenebilirlik faktörü üzerinde etkili olan faktörlerin ağırlıkları gösterilmektedir.

Tablo 28: İzlenebilirlik Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0481	Tutarsızlık oranı	0,0187
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Fiyat	0,1444	Finansal Altyapı	0,1222
Hizm. Farklılaşma	0,0986	Fiziksel Altyapı	0,1150
Hizm. Uzmanlaşma	0,1808	İşletmenin Deneyimi	0,1123
Hız	0,1397	İşletmeye Özgü Özellik	0,0962
Müşteri Odaklılık	0,2070	Lojistik Ağ	0,1618
Zamanlılık	0,2294	Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,1222
		Teknolojik Altyapı	0,1480
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1222

Hizmet faktörlerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda izlenebilirlik faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör zamanlılık, en az önem ağırlığına sahip faktör ise hizmetlerde farklılaşma olarak bulunmuştur. Tutarsızlık değeri $0,048 < 0,1$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu görülmektedir.

İşletme faktörlerinin izlenebilirlik faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda izlenebilirlik faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör lojistik ağ, en az önem ağırlığına sahip faktör ise işletmeye özgü özellik olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,018 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 29 incelendiğinde müşteri odaklılık faktörü üzerinde etkili olan faktörlerin önem dereceleri ve tutarsızlık oranları görülmektedir.

Hizmet faktörleri içinde müşteri odaklılık faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör zamanlılık, en az önem ağırlığına sahip faktör ise hız olarak açıklanmıştır. Tutarsızlık değeri $0,025 < 0,1$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu söylenebilir.

İşletme faktörlerinin müşteri odaklılık faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda müşteri odaklılık faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör lojistik ağ, en az önem ağırlığına sahip faktör ise araç sayısı olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,014 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Pazar faktörlerinin müşteri odaklılık üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda müşteri odaklılık faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktörler pazar altyapısı ile gümrük ve bürokrasi, en az önem ağırlığına sahip faktör ise devlet destekleri olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,017 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

İçselleştirme faktörlerinin müşteri odaklılık üzerindeki önem derecelerine bakıldığında en fazla önem ağırlığına sahip faktörler küresel oyuncular ve uzun vadeli ilişkiler, en az önem ağırlığına sahip faktör ise işlem maliyetleri olarak belirlenmiştir.

Tablo 29: Müşteri Odaklılık Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0250	Tutarsızlık oranı	0,0149
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Fiyat	0,1137	Araç Sayısı	0,0407
Güvenilirlik	0,1131	Finansal Altyapı	0,0568
Hiz. Kapasitesi	0,1213	Fiziksel Altyapı	0,0753
Hizm. Farklılaşma	0,1251	İşletme İmajı	0,0803
Hizm. Uzmanlaşma	0,1350	İşletmenin Deneyimi	0,0681
Hız	0,1038	İşletmeye Özgü Özellik	0,0752
İzlenebilirlik	0,1239	Lojistik Ağ	0,1392
Zamanlılık	0,1641	Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,1244
		Teknolojik Altyapı	0,1280
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1142
		Çalışan Sayısı	0,0978
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0171	Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Devlet Destekleri	0,0892	İşlem Maliyetleri	0,2000
Ek Vergi, Yüküm.	0,1224	Küresel Oyuncular	0,4000
Ekonomik Faktörler	0,1153	Uzun Vad. İliş.	0,4000
Gümrük ve Bürokrasi	0,1475		
Kalite Std., Den., Kont.	0,1333		
Kültürel Faktörler	0,1224		
Pazar Altyapısı	0,1475		
Siyasi - Politik Faktörler	0,1224		

Tablo 30’da zamanlılık faktörü üzerinde etkili olan faktörlerin önem dereceleri gösterilmektedir.

Hizmet faktörleri içinde zamanlılık faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör müşteri odaklılık, en az önem ağırlığına sahip faktör ise hizmetlerde farklılaşma olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,029 < 0,1$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

İşletme faktörlerinin zamanlılık faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda en etkili faktör teknolojik altyapı, en az etkili faktör ise fiziksel altyapı olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,016 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Pazar faktörlerinin zamanlılık faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda zamanlılık faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör pazar altyapısı, en az önem ağırlığına sahip faktör ise ek vergi ve yükümlülükler olarak açıklanmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,018 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

İçselleştirme faktörlerinin zamanlılık faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda en fazla önem ağırlığına sahip faktör küresel oyuncular, en az önem ağırlığına sahip faktörler ise uluslararası pazarlara giriş şekli ve uzun vadeli ilişkiler olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,022 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 30: Zamanlılık Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0297	Tutarsızlık oranı	0,0164
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Fiyat	0,1381	Araç Sayısı	0,0837
Hiz. Kapasitesi	0,1271	Finansal Altyapı	0,0723
Hizm. Farklılaşma	0,1142	Fiziksel Altyapı	0,0575
Hizm. Uzmanlaşma	0,1154	İşletmenin Deneyimi	0,0581
Hız	0,1698	İşletmeye Özgü Özellik	0,0890
İzlenebilirlik	0,1595	Lojistik Ağ	0,1388
Müşteri Odaklılık	0,1759	Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,1249
		Teknolojik Altyapı	0,1494
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1174
		Çalışan Sayısı	0,1089
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0186	Tutarsızlık oranı	0,0227
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Devlet Destekleri	0,0934	İşlem Maliyetleri	0,2463
Ek Vergi, Yüküm.	0,0852	Küresel Oyuncular	0,3465
Ekonomik Faktörler	0,1336	Ulus. Paz. Gir. Şekli	0,2036
Gümrük ve Bürokrasi	0,1555	Uzun Vad. İliş.	0,2036
Kalite Std., Den., Kont.	0,1441		
Kültürel Faktörler	0,0940		
Pazar Altyapısı	0,1719		
Siyasi - Politik Faktörler	0,1222		

Tablo 31’de araç sayısı üzerinde etkili olan faktörlerin önem dereceleri gösterilmektedir.

Tablo 31: Araç Sayısı Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0227	Tutarsızlık oranı	0,0087
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Hiz. Kapasitesi	0,2979	Finansal Altyapı	0,1899
Hizm. Farklılaşma	0,2096	Fiziksel Altyapı	0,1652
Hizm. Uzmanlaşma	0,2463	İşletmenin Deneyimi	0,1495
Müşteri Odaklılık	0,2463	Lojistik Ağ	0,1652
		Teknolojik Altyapı	0,1652
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1652
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0516	Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Ekonomik Faktörler	0,4126	Küresel Oyuncular	0,5000
İç Pazar Doygunluğu	0,2599	Uzun Vad. İliş.	0,5000
Pazar Altyapısı	0,3275		

İşletme faktörleri içinde araç sayısı faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör finansal altyapı, en az önem ağırlığına sahip faktör ise işletmenin deneyimi olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,008 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Hizmet faktörlerinin araç sayısı üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda araç sayısı faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör hizmet kapasitesi, en az önem ağırlığına sahip faktör ise hizmetlerde farklılaşma olarak bulunmuştur. Tutarsızlık değeri $0,022 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Pazar faktörleri arasında araç sayısını en çok etkileyen faktör ekonomik faktörler, en az etkileyen faktör iç pazar doygunluğu olarak karşımıza çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,051 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu söylenebilir.

İçselleştirme faktörlerinden küresel oyuncular ve uzun vadeli ilişkiler araç sayısı faktörü üzerinde eşit etkiye sahiptir.

Tablo 32’de finansal altyapı üzerinde etkili olan faktörlerin önem dereceleri gösterilmektedir.

Tablo 32: Finansal Altyapı Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0207	Tutarsızlık oranı	0,0241
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Fiyat	0,1175	Araç Sayısı	0,0802
Güvenilirlik	0,0859	Fiziksel Altyapı	0,1042
Hiz. Kapasitesi	0,1082	İşletme İmajı	0,0854
Hizm. Farklılaşma	0,0800	İşletmenin Deneyimi	0,0752
Hizm. Uzmanlaşma	0,1182	İşletmeye Özgü Özellik	0,0969
Hız	0,0858	Lojistik Ağ	0,1232
İzlenebilirlik	0,1089	Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,0909
Müşteri Odaklılık	0,1473	Teknolojik Altyapı	0,1142
Zamanlılık	0,1483	Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1240
		Çalışan Sayısı	0,1060
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0140	Tutarsızlık oranı	0,0516
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Devlet Destekleri	0,1328	İşlem Maliyetleri	0,4126
Ek Vergi, Yüküm.	0,1229	Küresel Oyuncular	0,2599
Ekonomik Faktörler	0,1229	Uzun Vad. İliş.	0,3275
Gümrük ve Bürokrasi	0,1328		
Kalite Std., Den., Kont.	0,1130		
Kültürel Faktörler	0,0809		
Pazar Altyapısı	0,1618		
Siyasi - Politik Faktörler	0,1328		

İşletme faktörleri arasında finansal altyapı faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör yöneticilerin bilgi, deneyim ve tutumu, en az önem ağırlığına sahip faktör ise işletmenin deneyimi olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,024 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Hizmet faktörlerinin finansal altyapı üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda finansal altyapı faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör zamanlılık, en az önem ağırlığına sahip faktör ise hizmetlerde farklılaşma olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,020 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Pazar faktörleri içinde finansal altyapı faktörünü en çok etkileyen faktör pazar altyapısı, en az etkileyen faktör kültürel faktörler olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,014 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu söylenebilir.

İçselleştirme faktörlerinin finansal altyapı faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda finansal altyapı faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına

sahip faktör işlem maliyetleri, en az önem ağırlığına sahip faktör ise küresel oyuncular olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,051 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 33 incelendiğinde fiziksel altyapı üzerinde etkili olan faktörler ve önem ağırlıkları gösterilmektedir.

Tablo 33: Fiziksel Altyapı Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0227	Tutarsızlık oranı	0,0259
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Hiz. Kapasitesi	0,2463	Araç Sayısı	0,1146
Hizm. Farklılaşma	0,2463	Finansal Altyapı	0,1387
Hizm. Uzmanlaşma	0,2096	İşletmenin Deneyimi	0,1287
Müşteri Odaklılık	0,2979	Lojistik Ağ	0,1722
		Teknolojik Altyapı	0,1746
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1444
		Çalışan Sayısı	0,1268
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0000	Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Ekonomik Faktörler	0,3333	Küresel Oyuncular	0,5000
Kültürel Faktörler	0,1667	Uzun Vad. İliş.	0,5000
Pazar Altyapısı	0,3333		
Siyasi - Politik Faktörler	0,1667		

İşletme faktörleri arasında fiziksel altyapı faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör teknolojik altyapı, en az önem ağırlığına sahip faktör ise araç sayısı olarak bulunmuştur. Tutarsızlık değeri $0,025 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Hizmet faktörlerinin fiziksel altyapı üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda en fazla önem ağırlığına sahip faktör müşteri odaklılık, en az önem ağırlığına sahip faktör ise hizmetlerde uzmanlaşma olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,022 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Fiziksel altyapıyı etkileyen içselleştirme faktörleri eşit derecede etkiye sahiptir. Pazar faktörlerinden ekonomik faktörler ve pazar altyapısı, kültürel faktörler ve siyasi politik faktörlere göre fiziksel altyapı faktörü üzerinde daha fazla etkilidir.

Tablo 34 incelendiğinde işletme imajı üzerinde etkili olan faktörler ve önem dereceleri görülmektedir.

İşletme faktörlerinin arasında işletme imajı faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör teknolojik altyapı, en az önem ağırlığına sahip faktör ise araç sayısı olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,019 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 34: İşletme İmajı Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0486	Tutarsızlık oranı	0,0191	Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Fiyat	0,0741	Araç Sayısı	0,0676	Küresel Oyuncular	0,5000
Güvenilirlik	0,1062	Finansal Altyapı	0,0789	Uzun Vad. İliş.	0,5000
Hiz. Kapasitesi	0,0987	Fiziksel Altyapı	0,0998		
Hizm. Farklılaşma	0,0784	İşletmenin Deneyimi	0,1084		
Hizm. Uzmanlaşma	0,1436	İşletmeye Özgü Özellik	0,0998		
Hız	0,1419	Lojistik Ağ	0,1351		
İzlenebilirlik	0,1224	Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,1157		
Müşteri Odaklılık	0,1170	Teknolojik Altyapı	0,1585		
Zamanlılık	0,1178	Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1361		

Hizmet faktörlerinin işletme imajı üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda en fazla önem ağırlığına sahip faktör hizmetlerde uzmanlaşma, en az önem ağırlığına sahip faktör ise fiyat olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,048 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Bunların haricinde içselleştirme ile ilgili faktörler işletme imajı üzerinde eşit etkiye sahiptir.

Tablo 35'te içselleştirme faktörlerinin işletme deneyimi üzerindeki önem dereceleri gösterilmektedir. Buna göre uluslararası pazarlara giriş şekli, uzun vadeli ilişkilere göre işletme deneyimi üzerinde daha fazla etkilidir.

Tablo 35: İşletme Deneyimi Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Ulus. Paz. Gir. Şekli	0,6667
Uzun Vad. İliş.	0,3333

Tablo 36'da işletmeye özgü özellik üzerinde etkili olan faktörler ve önem dereceleri gösterilmektedir.

İşletme faktörleri arasında işletmeye özgü özellik faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktörler teknolojik altyapı, personelin ve yöneticilerin bilgi deneyim ve tutumu, en az önem ağırlığına sahip faktör ise finansal altyapı olarak ortaya çıkmaktadır.. Tutarsızlık değeri $0,013 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Hizmet faktörlerinin işletmeye özgü özellik üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda en fazla önem ağırlığına sahip faktör müşteri odaklılık, en az önem ağırlığına sahip faktör ise hizmet kapasitesi olarak bulunmuştur. Tutarsızlık değeri $0,022 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 36: İşletmeye Özgü Özellik Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0227	Tutarsızlık oranı	0,0130	Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Hiz. Kapasitesi	0,1682	Araç Sayısı	0,0857	Küresel Oyuncular	0,6667
Hizm. Farklılaşma	0,1976	Finansal Altyapı	0,0673	Uzun Vad. İliş.	0,3333
Hizm. Uzmanlaşma	0,2390	Fiziksel Altyapı	0,0783		
Müşteri Odaklılık	0,3952	İşletmenin Deneyimi	0,0857		
		Lojistik Ağ	0,1346		
		Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,1439		
		Teknolojik Altyapı	0,1439		
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1439		
		Çalışan Sayısı	0,1166		

Bunlara ek olarak içselleştirme faktörlerinden küresel oyuncular, uzun vadeli ilişkilere göre işletmeye özgü özellik üzerinde daha fazla etkilidir.

Tablo 37 incelendiğinde lojistik ağ üzerinde etkili olan faktörler ve önem dereceleri görülmektedir. İşletme faktörleri arasında lojistik ağ faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör teknolojik altyapı, en az önem ağırlığına sahip faktör ise araç sayısı olarak karşımıza çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,013 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 37: Lojistik Ağ Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0532	Tutarsızlık oranı	0,0131
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Fiyat	0,1236	Araç Sayısı	0,1747
Hiz. Kapasitesi	0,1675	Finansal Altyapı	0,1977
Hizm. Farklılaşma	0,1716	Fiziksel Altyapı	0,1977
Hizm. Uzmanlaşma	0,2167	Teknolojik Altyapı	0,2322
Müşteri Odaklılık	0,3206	Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1977
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0130	Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Devlet Destekleri	0,1015	İşlem Maliyetleri	0,3333
Ek Vergi, Yüküm.	0,1093	Küresel Oyuncular	0,3333
Ekonomik Faktörler	0,1015	Uzun Vad. İliş.	0,3333
Gümrük ve Bürokrasi	0,1093		
İç Pazar Doygunluğu	0,1308		
Kalite Std., Den., Kont.	0,1021		
Kültürel Faktörler	0,0944		
Pazar Altyapısı	0,1418		
Siyasi - Politik Faktörler	0,1093		

Hizmet faktörlerinin lojistik ağ faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda lojistik ağ faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör müşteri odaklılık, en az önem ağırlığına sahip faktör ise fiyat olarak belirlenmiştir.

Tutarsızlık değeri $0,053 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Bununla birlikte lojistik ağ pazar faktörlerinden en fazla pazar altyapısından etkilenirken, en az kültürel faktörlerden etkilenmektedir. İçselleştirme ile ilgili faktörler ise lojistik ağ üzerinde eşit etkiye sahiptir.

Tablo 38 incelendiğinde personelin bilgi, deneyim ve tutumunun küresel oyuncular ve uzun vadeli ilişkilerden eşit olarak etkilendiği sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 38: Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Küresel Oyuncular	0,5000
Uzun Vad. İliş.	0,5000

Tablo 39 teknolojik altyapı üzerinde etkili olan faktörleri ve önem derecelerini göstermektedir.

Tablo 39: Teknolojik Altyapı Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0218	Tutarsızlık oranı	0,0209
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Hiz. Kapasitesi	0,1401	Araç Sayısı	0,0876
Hizm. Farklılaşma	0,1401	Finansal Altyapı	0,1021
Hizm. Uzmanlaşma	0,1136	Fiziksel Altyapı	0,0876
Hız	0,1438	İşletmenin Deneyimi	0,1127
Müşteri Odaklılık	0,1821	İşletmeye Özgü Özellik	0,1204
Zamanlılık	0,2803	Lojistik Ağ	0,1271
		Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,1271
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1271
		Çalışan Sayısı	0,1082
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0087	Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Ekonomik Faktörler	0,1899	Küresel Oyuncular	0,5000
Gümrük ve Bürokrasi	0,1652	Uzun Vad. İliş.	0,5000
Kalite Std., Den., Kont.	0,1652		
Kültürel Faktörler	0,1495		
Pazar Altyapısı	0,1652		
Siyasi - Politik Faktörler	0,1652		

İşletme faktörlerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda teknolojik altyapı faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktörler lojistik ağ, personelin ve yöneticilerin bilgi, deneyim ve tutumu, en az önem ağırlığına sahip faktörler ise araç sayısı ve fiziksel altyapı olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,02 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Hizmet faktörlerinin teknolojik altyapı faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda en fazla önem ağırlığına sahip faktör zamanlılık, en az önem ağırlığına sahip faktör ise hizmetlerde uzmanlaşma olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık

değeri $0,021 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Pazar faktörleri arasında teknolojik altyapıyı en fazla etkileyen faktör ekonomik faktörler, en az etkileyen faktör kültürel faktörler olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,008 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu söylenebilir.

Bunlara ek olarak içselleştirme faktörlerinden küresel oyuncular ve uzun vadeli ilişkiler teknolojik altyapıyı eşit derecede etkilemektedir.

Tablo 40 incelendiğinde yönetimin bilgi, deneyim ve tutumu üzerinde etkili olan işletme faktörlerinin ve içselleştirme faktörlerinin kendi içlerinde eşit etkiye sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 40: Yönetimin Bilgi, Deneyimi ve Tutumu Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

İşletme ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0000	Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
İşletme İmajı	0,3333	Küresel Oyuncular	0,5000
İşletmenin Deneyimi	0,3333	Uzun Vad. İliş.	0,5000
İşletmeye Özgü Özellik	0,3333		

Tablo 41’de çalışan sayısı üzerinde etkili olan faktörlerin önem dereceleri ve tutarsızlık oranları verilmiştir.

Tablo 41: Çalışan Sayısı Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0217	Tutarsızlık oranı	0,0219
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Fiyat	0,1477	Araç Sayısı	0,1003
Hiz. Kapasitesi	0,1630	Finansal Altyapı	0,1081
Hizm. Farklılaşma	0,1329	Fiziksel Altyapı	0,1003
Hizm. Uzmanlaşma	0,1871	İşletmenin Deneyimi	0,0880
Müşteri Odaklılık	0,1847	İşletmeye Özgü Özellik	0,1098
Zamanlılık	0,1847	Lojistik Ağ	0,1176
		Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,1081
		Teknolojik Altyapı	0,1444
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1237

İşletme faktörlerinin arasında çalışan sayısı faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör teknolojik altyapı, en az önem ağırlığına sahip faktör ise işletmenin deneyimi olarak belirtilmiştir. Tutarsızlık değeri $0,021 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Hizmet faktörlerinin çalışan sayısı faktörü üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda çalışan sayısı faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör hizmetlerde uzmanlaşma, en az önem ağırlığına sahip faktör ise hizmetlerde farklılaşma olarak bulunmuştur. Tutarsızlık değeri $0,021 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 42’de pazar faktörlerinin devlet destekleri üzerindeki faktör ağırlıkları gösterilmektedir.

Tablo 42: Devlet Destekleri Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Pazar ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0227
Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Ekonomik Faktörler	0,2894
Gümrük ve Bürokrasi	0,2894
Kültürel Faktörler	0,1750
Siyasi - Politik Faktörler	0,2463

Buna göre, devlet destekleri faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktörler ekonomik faktörler ile gümrük ve bürokrasi faktörleri, en az önem ağırlığına sahip faktör ise kültürel faktörler olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,022 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 43'te pazar faktörlerinin ek vergi ve yükümlülükler üzerindeki önem dereceleri ve tutarsızlık oranları gösterilmektedir.

Tablo 43: Ek Vergi ve Yükümlülükler Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Pazar ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0173
Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Ekonomik Faktörler	0,2880
Gümrük ve Bürokrasi	0,1932
Kalite Std., Den., Kont.	0,1440
Kültürel Faktörler	0,1250
Siyasi - Politik Faktörler	0,2499

İkili karşılaştırmalar sonucunda ek vergi ve yükümlülükler faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör ekonomik faktörler, en az önem ağırlığına sahip faktör ise kültürel faktörler olarak bulunmuştur. Tutarsızlık değeri $0,017 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu söylenmektedir.

Tablo 44 incelendiğinde ekonomik faktörler üzerinde kültürel ve siyasi-politik faktörlerin etkili olduğu, bu faktörün en fazla siyasi-politik faktörler tarafından etkilendiği sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 44: Ekonomik Faktörler Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Pazar ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Kültürel Faktörler	0,3333
Siyasi - Politik Faktörler	0,6667

Tablo 45'te pazar faktörlerinin gümrük ve bürokrasi üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları gösterilmektedir.

İkili karşılaştırmalar sonucunda gümrük ve bürokrasi faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör devlet destekleri, en az önem ağırlığına sahip faktör ise kültürel faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,016 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 45: Gümrük ve Bürokrasi Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Pazar ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0161
Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Devlet Destekleri	0,1770
Ek Vergi, Yüküm.	0,1402
Ekonomik Faktörler	0,1402
Kalite Std., Den., Kont.	0,1402
Kültürel Faktörler	0,1177
Pazar Altyapısı	0,1443
Siyasi - Politik Faktörler	0,1402

Tablo 46 incelendiğinde iç pazarın doygunluğunun ekonomik ve siyasi-politik faktörler tarafından eşit oranda etkilendiği görülmektedir.

Tablo 46: İç Pazarın Doygunluğu Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Pazar ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Ekonomik Faktörler	0,5000
Siyasi - Politik Faktörler	0,5000

Tablo 47’de pazar faktörlerinin kalite standartları ve denetim üzerindeki önem dereceleri ve tutarsızlık oranı görülmektedir.

Tablo 47: Kalite Standartları ve Denetim Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Pazar ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0227
Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Ekonomik Faktörler	0,2096
Gümrük ve Bürokrasi	0,2979
Kültürel Faktörler	0,2463
Siyasi - Politik Faktörler	0,2463

İkili karşılaştırmalar sonucunda kalite standartları, denetim ve kontroller faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör gümrük ve bürokrasi, en az önem ağırlığına sahip faktör ise ekonomik faktörler olarak belirtilmiştir. Tutarsızlık değeri $0,022 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 48 incelendiğinde kültürel faktörler üzerinde ekonomik ve siyasi-politik faktörlerin eşit oranda etkili olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 48: Kültürel Faktörler Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Pazar ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Ekonomik Faktörler	0,5000
Siyasi - Politik Faktörler	0,5000

Tablo 49 pazar altyapısı üzerinde en çok ekonomik faktörlerin, daha sonra siyasi-politik faktörlerin önemli olduğunu göstermektedir.

Tablo 49: Pazar Altyapısı Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Pazar ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Ekonomik Faktörler	0,6667
Siyasi - Politik Faktörler	0,3333

Tablo 50'ye göre siyasi-politik faktörler üzerinde ekonomik ve kültürel faktörler eşit oranda etki derecesine sahiptir.

Tablo 50: Siyasi – Politik Faktörler Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Pazar ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Ekonomik Faktörler	0,5000
Kültürel Faktörler	0,5000

Tablo 51'de işlem maliyetleri üzerinde etkili olan faktörlerin önem dereceleri ve tutarsızlık oranları gösterilmektedir.

Tablo 51: İşlem Maliyetleri Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0000	Tutarsızlık oranı	0,0305
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Fiyat	0,3333	Finansal Altyapı	0,1685
Güvenilirlik	0,3333	İşletme İmajı	0,1479
Hizm. Uzmanlaşma	0,3333	İşletmeye Özgü Özellik	0,1299
		Lojistik Ağ	0,2097
		Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,1615
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1825
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0197	Tutarsızlık oranı	0,0516
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Devlet Destekleri	0,1179	Küresel Oyuncular	0,3275
Ek Vergi, Yüküm.	0,1179	Ulus. Paz. Gir. Şekli	0,4126
Ekonomik Faktörler	0,1561	Uzun Vad. İliş.	0,2599
Gümrük ve Bürokrasi	0,1561		
Kalite Std., Den., Kont.	0,1561		
Kültürel Faktörler	0,1397		
Siyasi - Politik Faktörler	0,1561		

İçselleştirme faktörlerinin arasında işlem maliyetleri faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör uluslararası pazarlara giriş şekli, en az önem ağırlığına sahip faktör ise uzun vadeli ilişkiler olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,051 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

İşletme faktörlerinin işlem maliyetleri üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda işlem maliyetleri faktörü üzerindeki en fazla önem ağırlığına sahip faktör lojistik ağ, en az önem ağırlığına sahip faktör ise işletmeye özgü özellik olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,030 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Pazar faktörlerinin işlem maliyetleri üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda en fazla önem ağırlığına sahip faktörler ekonomik faktörler, gümrük ve bürokrasi, kalite standartları, denetim ve kontroller ile siyasi ve politik faktörler; en az önem ağırlığına sahip faktörler ise devlet destekleri, ek vergi ve yükümlülükler olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,019 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Bunların dışında hizmet faktörlerinden fiyat, güvenilirlik ve hizmetlerde uzmanlaşma faktörleri işlem maliyetleri üzerinde eşit oranda etkiye sahiptir.

Tablo 52 uluslararası pazarlara giriş şekli üzerinde etkili olan faktörlerin önem dereceleri ve tutarsızlık oranlarını göstermektedir.

Tablo 52: Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0227	Tutarsızlık oranı	0,0141
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Hiz. Kapasitesi	0,2463	Finansal Altyapı	0,1256
Hizm. Farklılaşma	0,2036	Fiziksel Altyapı	0,0976
Hizm. Uzmanlaşma	0,2036	İşletme İmajı	0,1229
Müşteri Odaklılık	0,3465	İşletmenin Deneyimi	0,1503
		İşletmeye Özgü Özellik	0,1229
		Lojistik Ağ	0,1349
		Teknolojik Altyapı	0,1229
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1229
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0203	Tutarsızlık oranı	0,0516
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Devlet Destekleri	0,0878	İşlem Maliyetleri	0,4126
Ek Vergi, Yüküm.	0,1143	Küresel Oyuncular	0,3275
Ekonomik Faktörler	0,1327	Uzun Vad. İliş.	0,2599
Gümrük ve Bürokrasi	0,1327		
Kalite Std., Den., Kont.	0,1327		
Kültürel Faktörler	0,1121		
Pazar Altyapısı	0,1260		
Siyasi - Politik Faktörler	0,1617		

İkili karşılaştırmalar sonucunda içselleştirme faktörleri arasında uluslararası pazarlara giriş şekli faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör işlem maliyetleri, en az önem ağırlığına sahip faktör ise uzun vadeli ilişkiler olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,051 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Hizmet faktörlerinin uluslararası pazarlara giriş şekli üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda en fazla önem ağırlığına sahip faktör müşteri odaklılık, en az önem ağırlığına sahip faktör ise hizmetlerde farklılaşma ve uzmanlaşma olarak belirlenmiştir. Tutarsızlık değeri $0,022 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu söylenmektedir.

İşletme faktörlerinin uluslararası pazarlara giriş şekli üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda en fazla önem ağırlığına sahip faktör işletmenin deneyimi, en az önem ağırlığına sahip faktör ise fiziksel altyapı olarak bulunmuştur. Tutarsızlık değeri $0,014 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Pazar faktörlerinin uluslararası pazarlara giriş şekli üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda en fazla önem ağırlığına sahip faktör siyasi-politik faktörler, en az önem ağırlığına sahip faktör ise devlet destekleri olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,020 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 53'te küresel oyuncular üzerinde etkili olan faktörlerin önem dereceleri ve tutarsızlık oranları gösterilmektedir.

Tablo 53: Küresel Oyuncular Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0309	Tutarsızlık oranı	0,0217
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Fiyat	0,0729	Araç Sayısı	0,0506
Güvenilirlik	0,0994	Finansal Altyapı	0,0528
Hiz. Kapasitesi	0,1069	Fiziksel Altyapı	0,0726
Hizm. Farklılaşma	0,0861	İşletme İmajı	0,1019
Hizm. Uzmanlaşma	0,1107	İşletmenin Deneyimi	0,0813
Hız	0,1265	İşletmeye Özgü Özellik	0,0775
İzlenebilirlik	0,1190	Lojistik Ağ	0,1178
Müşteri Odaklılık	0,1398	Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,1054
Zamanlılık	0,1388	Teknolojik Altyapı	0,1203
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1261
		Çalışan Sayısı	0,0936
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0183	Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Devlet Destekleri	0,0822	İşlem Maliyetleri	0,5000
Ek Vergi, Yüküm,	0,1025	Uzun Vad. İliş,	0,5000
Ekonomik Faktörler	0,1175		
Gümrük ve Bürokrasi	0,1120		
İç Pazar Doygunluğu	0,1086		
Kalite Std. Den. Kont,	0,1098		
Kültürel Faktörler	0,1086		
Pazar Alt Yapısı	0,1415		
Siyasi - Politik Faktörler	0,1175		

Hizmet faktörlerinin arasında küresel oyuncular faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktörler müşteri odaklılık ve zamanlılık, en az önem ağırlığına sahip faktör ise fiyat olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,030 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

İşletme faktörlerinin küresel oyuncular üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda küresel oyuncular faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör yöneticilerin bilgi, deneyim ve tutumu, en az önem ağırlığına sahip faktör ise araç sayısı olarak belirtilmiştir. Tutarsızlık değeri $0,021 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Pazar faktörlerinin küresel oyuncular üzerinde önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda en fazla önem ağırlığına sahip faktör pazar altyapısı, en az önem ağırlığına sahip faktör ise devlet destekleri olarak ortaya çıkmaktadır. Tutarsızlık değeri $0,018 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

İçselleştirme faktörlerinden işlem maliyetleri ve uzun vadeli ilişkiler küresel oyuncular üzerinde eşit oranda etkilidir.

Tablo 54'te uzun vadeli ilişkiler üzerinde etkili olan faktörlerin önem derecelerinin ikili karşılaştırmalarının sonuçları gösterilmektedir.

Tablo 54: Uzun Vadeli İlişkiler Faktörü Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Ağırlıkları ve Tutarsızlık Oranları

Hizmet ile İlgili Faktörler		İşletme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0358	Tutarsızlık oranı	0,0280
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Fiyat	0,0827	Araç Sayısı	0,0488
Güvenilirlik	0,0920	Finansal Altyapı	0,0800
Hiz. Kapasitesi	0,0762	Fiziksel Altyapı	0,0845
Hizm. Farklılaşma	0,1041	İşletme İmajı	0,1169
Hizm. Uzmanlaşma	0,0959	İşletmenin Deneyimi	0,1118
Hız	0,0963	İşletmeye Özgü Özellik	0,1065
İzlenebilirlik	0,1061	Lojistik Ağ	0,1251
Müşteri Odaklılık	0,1548	Personelin Bilgi, Den., Tutumu	0,1092
Zamanlılık	0,1920	Teknolojik Altyapı	0,1058
		Yöneticilerin Bilgi, Den., Tutumu	0,1114
Pazar ile İlgili Faktörler		İçselleştirme ile İlgili Faktörler	
Tutarsızlık oranı	0,0187	Tutarsızlık oranı	0,0000
Faktörler	Faktör Ağırlıkları	Faktörler	Faktör Ağırlıkları
Devlet Destekleri	0,0940	İşlem Maliyetleri	0,5000
Ek Vergi, Yüküm.	0,1107	Küresel Oyuncular	0,5000
Ekonomik Faktörler	0,1124		
Gümrük ve Bürokrasi	0,1107		
Kalite Std., Den., Kont.	0,1124		
Kültürel Faktörler	0,1107		
Pazar Altyapısı	0,1611		
Siyasi - Politik Faktörler	0,1880		

Karşılaştırmalar sonucunda hizmet faktörlerinin arasında uzun vadeli ilişkiler faktörü üzerinde en fazla önem ağırlığına sahip faktör zamanlılık, en az önem ağırlığına sahip faktör ise hizmet kapasitesi olarak bulunmuştur. Tutarsızlık değeri $0,035 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

İşletme faktörlerinin uzun vadeli ilişkiler üzerindeki önem derecelerinin ikili karşılaştırmaları sonucunda en fazla önem ağırlığına sahip faktörler lojistik ağ ve işletme imajı, en az önem ağırlığına sahip faktör ise araç sayısı olarak ortaya çıkmaktadır.

Tutarsızlık değeri $0,027 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Pazar faktörlerinin uzun vadeli ilişkiler üzerindeki önem derecelerine bakıldığında en fazla önem ağırlığına sahip faktör siyasi-politik faktörler, en az önem ağırlığına sahip faktör ise devlet destekleri olarak bulunmuştur. Tutarsızlık değeri $0,018 < 0,10$ olduğu için karar vericilerin cevaplarının tutarlı olduğu sonucuna varılmaktadır.

Bunlara ek olarak içselleştirme ile ilgili faktörlerden işlem maliyetleri ve küresel oyuncular uzun vadeli ilişkiler üzerinde eşit oranda etkiye sahiptir.

3.7.4.4. Limit matris

Kriterler arası ikili karşılaştırmalar yapıldıktan sonra süpermatris ve limit matrisler oluşturulmaktadır. Limit matrisin her bir sütunu aynı değerleri içermelidir. Bu değerler düşey sütunda karşılık gelen kriterlerin birbiriyle etkileşimi sonucunda elde edilen önem ağırlıklarını göstermektedir. Bu değerler tüm faktörler içinde hangi faktörün ne kadar etkili/önemli olduğunu ifade etmektedir.

3.7.4.5. Faktör ağırlıklarının belirlenmesi

Limit matrizen elde edilen veriler doğrultusunda işletmelerin uluslararasılaşma süreçlerini en fazla etkileyen faktörler sırasıyla siyasi-politik faktörler, ekonomik faktörler, kültürel faktörler, uzun vadeli ilişkiler, küresel oyuncular; en az etkileyen faktörler ise sırasıyla iç pazarın doygunluğu, çalışan sayısı, araç sayısı, fiziksel altyapı ve finansal altyapı olarak bulunmuştur (Tablo 56).

Tablo 56: Limit Matris Faktör Ağırlıkları ve Tanımlayıcı İstatistikler

Sıralama	Faktörler	Sayı	Tanımlayıcı İstatistikler			
			Ağırlıklar*	Std. Sapma**	En Küçük Değer**	En Büyük Değer**
1	Siyasi-Pol. Fak.	31	0,1840	0,0545	0,0432	0,2516
2	Ekon. Fak.	31	0,1685	0,0167	0,1287	0,2175
3	Kült. Fak.	31	0,1678	0,0148	0,1423	0,208
4	Uzun Vad.İlş.	31	0,0755	0,0229	0,0402	0,1289
5	Küresel O.	31	0,0739	0,0209	0,0414	0,1223
6	İşlem Mal.	31	0,0263	0,0109	0,0102	0,0561
7	Müşteri Od.	31	0,0211	0,0057	0,0123	0,036
8	Gümr. Büro.k.	31	0,0189	0,0048	0,0061	0,0279
9	Yön. Bil. Den.	31	0,0164	0,0061	0,0074	0,0346
10	Hizm. Uzm.	31	0,0150	0,0055	0,0067	0,0296
11	Pazar Alt.	31	0,0140	0,0044	0,0073	0,0308
12	Zamanlı.	31	0,0139	0,0059	0,0075	0,0308
13	Kal. Std. Den.	31	0,0137	0,0032	0,0073	0,0249
14	Loj. Ağ	31	0,0129	0,0038	0,0043	0,0203
15	Ulus.Paz.Gir.	31	0,0120	0,0039	0,0029	0,0221
16	Tekn. Alt.	31	0,0119	0,0037	0,0051	0,0202
17	İşl. Özgü Öz.	31	0,0112	0,0037	0,0041	0,0182
18	Hiz. Kap.	31	0,0110	0,0068	0,0033	0,0354
19	İşl. Deneyim	31	0,0110	0,0034	0,0035	0,0187
20	Hizm. Fark.	31	0,0109	0,0058	0,0023	0,0290
21	Ek Verg.	31	0,0108	0,0026	0,0052	0,0174
22	Fiyat	31	0,0105	0,0082	0,0035	0,0377
23	Dev. Dest.	31	0,0105	0,0050	0,0027	0,0228
24	Pers. Bil. Den.	31	0,0105	0,0026	0,0045	0,0155
25	İşl. İmaj.	31	0,0101	0,0035	0,0035	0,0180
26	İzleneb.	31	0,0094	0,0055	0,0023	0,0325
27	Hız	31	0,0094	0,0050	0,0031	0,0284
28	Güvenilirlik	31	0,0087	0,0049	0,0015	0,0223
29	Finansal Alt.	31	0,0084	0,0054	0,0018	0,0290
30	Fiziksel Alt.	31	0,0078	0,0031	0,0029	0,0163
31	Araç Say.	31	0,0055	0,0032	0,0018	0,0141
32	Çalışan Sayı.	31	0,0054	0,0035	0,0015	0,0161
33	İç Paz. Doy.	31	0,0033	0,0011	0,0010	0,0051

*Grup kararı anketi sonucunda elde edilen Limit matrizen ortaya çıkan faktörlerin önem ağırlıklarını gösteren veriler

** Her bir anket sonucunda elde edilen Limit matrislerden ortaya çıkan faktör ağırlıkları ile ilgili istatistik veriler

Tablo 56’da gösterildiği gibi faktörlerin ağırlık derecelerine bakıldığında siyasi-politik faktörlerin, kültürel faktörlerin ve ekonomik faktörlerin bir birine yakın değerlere sahip oldukları görülmektedir. Başka bir ifade ile bu üç faktörün 3PL işletmelerinin uluslararası lojistik faaliyetlerine etkisi birbirine yakın ve yüksektir. Her üç faktörün pazar faktörleri

içinde yer alması bu faktörün uluslararası lojistik faaliyetlerde daha fazla öneme sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 57’de faktör ağırlıkları araştırma modelindeki boyutların altında gösterilmektedir. Buna göre 3PL işletmelerinin uluslararasılaşma süreçlerini etkileyen en önemli faktörlerin Yer boyutunun altında yer aldığı (0,5914), bunu sırasıyla Sahiplik (0,2209) ve İçselleştirme (0,1877) boyutlarının izlediği ortaya çıkmıştır.

Tablo 57: Boyutların (OLI) Ağırlıkları

		Boyutların Ağırlıkları
Sahiplik (Ownership-0)		0,2209
Hizmet ile ilgili Faktörler		
Fiyat	0,0105	
Güvenilirlik	0,0087	
Hiz. Kap.	0,0110	
Hizm. Fark.	0,0109	
Hizm. Uzm.	0,0150	
Hız	0,0094	
İzleneb.	0,0094	
Müşteri Od.	0,0211	
Zamanlı.	0,0139	
Toplam	0,1097	
İşletme Faktörleri		
Araç Say.	0,0055	
Finansal Alt.	0,0084	
Fiziksel Alt.	0,0078	
İşl. İmaj.	0,0101	
İşl. Deneyim	0,0110	
İşl. Özgü Öz.	0,0112	
Loj. Ağ	0,0129	
Pers. Bil. Den.	0,0105	
Tekn. Alt.	0,0119	
Yön. Bil. Den.	0,0164	
Çalışan Sayı.	0,0054	
Toplam	0,1111	
Yer (Location - L)		0,5914
Pazar Faktörleri		
Dev. Dest.	0,0105	
Ek Verg.	0,0108	
Ekon. Fak.	0,1685	
Gümr. Büro.	0,0189	
İç Paz. Doy.	0,0033	
Kal. Std. Den.	0,0137	
Kült. Fak.	0,1678	
Pazar Alt.	0,0140	
Siyasi-Pol. Fak.	0,1840	
Toplam	0,5914	
İçselleştirme (Internalization-I)		0,1877
İçselleştirme ile ilgili Faktörler		
İşlem Mal.	0,0263	
Küresel O.	0,0739	
Ulus.Paz.Gir.	0,0120	
Uzun Vad.İlş.	0,0755	
Toplam	0,1877	
GENEL TOPLAM		1,0000

Tablo 58’de gösterildiği üzere birden fazla taşıma şeklinde uzmanlaşmış katılımcıların vermiş oldukları cevaplar analiz edildiğinde yine en önemli ilk beş faktörün siyasi–politik faktörler, ekonomik faktörler, kültürel faktörler, uzun vadeli ilişkiler ve küresel oyuncular olduğu, en az etkileyen faktörlerin ise iç pazarın doygunluğu, araç sayısı, fiziksel altyapı ve finansal altyapı olduğu bulunmuştur.

Tablo 58: Tanımlayıcı İstatistikler – Karma (Hava-Deniz-Kara Yolu)
Tanımlayıcı İstatistikler*

Sıralama	Faktörler	Sayı	Ortalama	Std. Sapma	En Küçük Değer	En Büyük Değer
1	Siyasi-Pol. Fak.	5	0,2332	0,0169	0,2081	0,2516
2	Kült. Fak.	5	0,1599	0,0048	0,1523	0,1657
3	Ekon. Fak.	5	0,1580	0,0111	0,1420	0,1708
4	Küresel O.	5	0,0823	0,0250	0,0502	0,1059
5	Uzun Vad.İlş.	5	0,0779	0,0240	0,0504	0,1082
6	İşlem Mal.	5	0,0210	0,0089	0,0148	0,0366
7	Yön. Bil. Den.	5	0,0201	0,0079	0,0136	0,0303
8	Müşteri Od.	5	0,0200	0,0060	0,0123	0,0275
9	Zamanlılık	5	0,0163	0,0075	0,0094	0,0264
10	Gümr. Büro.k.	5	0,0149	0,0060	0,0061	0,0229
11	Pazar Alt.	5	0,0124	0,0036	0,0073	0,0159
12	Tekn. Alt.	5	0,0123	0,0047	0,0082	0,0198
13	Loj. Ağ	5	0,0121	0,0046	0,0075	0,0195
14	Hizm. Uzm.	5	0,0108	0,0034	0,0067	0,0161
15	Pers. Bil. Den.	5	0,0105	0,0028	0,0064	0,0140
16	İşl. İmaj.	5	0,0101	0,0063	0,0038	0,0180
17	Fiyat	5	0,0101	0,0052	0,0043	0,0179
18	Kal. Std. Den.	5	0,0100	0,0026	0,0073	0,0129
19	Dev. Dest.	5	0,0096	0,0065	0,0027	0,0181
20	İşl. Özgü Öz.	5	0,0095	0,0053	0,0041	0,0176
21	Hizm. Fark.	5	0,0092	0,0042	0,0034	0,0137
22	Ulus.Paz.Gir.	5	0,0092	0,0039	0,0054	0,0141
23	Ek Verg.	5	0,0089	0,0024	0,0052	0,0113
24	İşl. Deneyim	5	0,0086	0,0035	0,0056	0,0136
25	Hiz. Kap.	5	0,0077	0,0039	0,0033	0,0113
26	Hız	5	0,0074	0,0029	0,0031	0,0112
27	Çalışan Sayı.	5	0,0070	0,0046	0,0015	0,0118
28	İzlenebilirlik	5	0,0069	0,0030	0,0023	0,0096
29	Güvenilirlik	5	0,0062	0,0042	0,0015	0,0127
30	Finansal Alt.	5	0,0062	0,0032	0,0030	0,0107
31	Fiziksel Alt.	5	0,0049	0,0018	0,0029	0,0078
32	Araç Say.	5	0,0042	0,0021	0,0018	0,0074
33	İç Paz. Doy.	5	0,0029	0,0017	0,0012	0,0047

*Birden fazla farklı taşıma şeklinde uzmanlaşmış katılımcı anketlerinden elde edilen limit matrislerden ortaya çıkan istatistiki veriler

Tablo 59’da sadece deniz yolu taşıma şeklinde uzmanlaşmış katılımcıların vermiş oldukları cevapların analizi yer almaktadır. Buna göre en önemli ilk beş faktörün (siyasi–politik faktörler, ekonomik faktörler, kültürel faktörler, uzun vadeli ilişkiler ve küresel oyuncular) değişmediği; en az etkili faktörlerin ise iç pazarın doygunluğu, çalışan sayısı araç sayısı ve hız olarak sıralandığı görülmektedir.

Tablo 59: Tanımlayıcı İstatistikler – Deniz Yolu

Sıralama	Faktörler	Tanımlayıcı İstatistikler*				
		Sayı	Ortalama	Std. Sapma	En Küçük Değer	En Büyük Değer
1	Kült. Fak.	8	0,1722	0,0107	0,1494	0,1826
2	Ekon. Fak.	8	0,1628	0,0102	0,1471	0,1760
3	Siyasi-Pol. Fak.	8	0,1590	0,0180	0,1426	0,1886
4	Uzun Vad.İlş.	8	0,0953	0,0236	0,0477	0,1217
5	Küresel O.	8	0,0644	0,0194	0,0414	0,0985
6	İşlem Mal.	8	0,0299	0,0078	0,0154	0,0400
7	Gümr. Büro.	8	0,0203	0,0036	0,0156	0,0267
8	Müşteri Od.	8	0,0202	0,0056	0,0146	0,0284
9	Yön. Bil. Den.	8	0,0170	0,0078	0,0091	0,0346
10	Hizm. Uzm.	8	0,0157	0,0022	0,0128	0,0188
11	Kal. Std. Den.	8	0,0150	0,0042	0,0112	0,0249
12	Pazar Alt.	8	0,0147	0,0070	0,0088	0,0308
13	Hiz. Kap.	8	0,0131	0,0037	0,0084	0,0214
14	Hizm. Fark.	8	0,0129	0,0018	0,0101	0,0163
15	Ek Verg.	8	0,0123	0,0026	0,0084	0,0174
16	Dev. Dest.	8	0,0120	0,0051	0,0050	0,0228
17	İşl. Özgü Öz.	8	0,0119	0,0023	0,0068	0,0150
18	Fiyat	8	0,0119	0,0029	0,0063	0,0152
20	İşl. Deneyim	8	0,0113	0,0042	0,0035	0,0187
19	Ulus.Paz.Gir.	8	0,0113	0,0050	0,0055	0,0221
21	İşl. İmaj.	8	0,0109	0,0021	0,0088	0,0150
22	Loj. Ağ	8	0,0107	0,0022	0,0076	0,0155
23	Zamanlılık	8	0,0107	0,0036	0,0076	0,0180
24	Finansal Alt.	8	0,0106	0,0040	0,0018	0,0143
25	Tekn. Alt.	8	0,0106	0,0022	0,0086	0,0149
26	Pers. Bil. Den.	8	0,0103	0,0030	0,0052	0,0155
27	Güvenilirlik	8	0,0102	0,0021	0,0071	0,0137
28	Fiziksel Alt.	8	0,0093	0,0030	0,0033	0,0138
29	İzlenebilirlik	8	0,0090	0,0018	0,0074	0,0121
30	Hız	8	0,0081	0,0012	0,0056	0,0093
31	Araç Say.	8	0,0073	0,0034	0,0018	0,0126
32	Çalışan Sayı.	8	0,0062	0,0035	0,0018	0,0138
33	İç Paz. Doy.	8	0,0033	0,0008	0,0020	0,0045

*Deniz yolu taşıma şeklinde uzmanlaşmış katılımcı anketlerinden elde edilen limit matrislerden ortaya çıkan istatistiki veriler

Sadece hava yolu taşıma şeklinde uzmanlaşmış katılımcıların vermiş oldukları cevapların analiz sonuçlarının gösterildiği Tablo 60'a göre en önemli ilk beş faktör (siyasi-politik faktörler, ekonomik faktörler, kültürel faktörler, uzun vadeli ilişkiler ve küresel oyuncular) değişmemiş, en az etkili faktörler ise iç pazarın doygunluğu, çalışan sayısı araç sayısı ve fiziksel altyapı olarak sıralanmıştır.

Tablo 60: Tanımlayıcı İstatistikler – Hava Yolu

Sıralama	Faktörler	Tanımlayıcı İstatistikler*				
		Sayı	Ortalama	Std. Sapma	En Küçük Değer	En Büyük Değer
1	Kült. Fak.	9	0,1729	0,0184	0,1500	0,2080
2	Ekon. Fak.	9	0,1606	0,0166	0,1287	0,1811
3	Siyasi-Pol. Fak.	9	0,1570	0,0707	0,0432	0,2474
4	Küresel O.	9	0,0861	0,0192	0,0617	0,1223
5	Uzun Vad.İlş.	9	0,0771	0,0272	0,0402	0,1289
6	İşlem Mal.	9	0,0290	0,0165	0,0102	0,0561
7	Müşteri Od.	9	0,0216	0,0078	0,0138	0,0360
8	Gümr. Bürok.	9	0,0193	0,0052	0,0116	0,0279
9	Hizm. Uzm.	9	0,0167	0,0077	0,0071	0,0296
10	Zamanlılık	9	0,0158	0,0075	0,0075	0,0308
11	Fiyat	9	0,0146	0,0114	0,0035	0,0377
12	Yön. Bil. Den.	9	0,0144	0,0059	0,0074	0,0265
13	Hiz. Kap.	9	0,0141	0,0094	0,0046	0,0354
14	Kal. Std. Den.	9	0,0135	0,0014	0,0107	0,0163
15	Hizm. Fark.	9	0,0128	0,0069	0,0048	0,0247
16	Dev. Dest.	9	0,0126	0,0057	0,0062	0,0216
17	İzlenebilirlik	9	0,0122	0,0084	0,0062	0,0325
18	Pazar Alt.	9	0,0122	0,0037	0,0077	0,0181
19	İşl. Özgü Öz.	9	0,0119	0,0048	0,0053	0,0182
20	Hız	9	0,0116	0,0070	0,0051	0,0284
21	Finansal Alt.	9	0,0110	0,0081	0,0024	0,0290
22	Ulus.Paz.Gir.	9	0,0102	0,0033	0,0029	0,0154
23	Güvenilirlik	9	0,0102	0,0064	0,0032	0,0223
24	İşl. İmaj.	9	0,0100	0,0038	0,0035	0,0155
25	Ek Verg.	9	0,0099	0,0021	0,0065	0,0129
26	Tekn. Alt.	9	0,0099	0,0039	0,0051	0,0172
27	Loj. Ağ	9	0,0098	0,0028	0,0043	0,0123
28	Pers. Bil. Den.	9	0,0093	0,0032	0,0045	0,0155
29	İşl. Deneyim	9	0,0090	0,0020	0,0048	0,0109
30	Fiziksel Alt.	9	0,0081	0,0034	0,0046	0,0163
31	Araç Say.	9	0,0071	0,0035	0,0025	0,0141
32	Çalışan Sayı.	9	0,0062	0,0043	0,0029	0,0161
33	İç Paz. Doy.	9	0,0033	0,0009	0,0022	0,0046

*Hava yolu taşıma şeklinde uzmanlaşmış katılımcı anketlerinden elde edilen limit matrislerden ortaya çıkan istatistiki veriler

Sadece kara yolu taşıma şeklinde uzmanlaşmış katılımcıların vermiş oldukları cevaplar analiz edildiğinde yine en önemli ilk beş faktör (siyasi-politik faktörler, ekonomik faktörler, kültürel faktörler, uzun vadeli ilişkiler ve küresel oyuncular) aynı kalmış; en az etkileyen faktörler ise hava yolu taşımacılığında olduğu gibi iç pazarın doygunluğu, çalışan sayısı araç sayısı ve fiziksel altyapı olarak sıralanmıştır (Tablo 61).

Tablo 61: Tanımlayıcı İstatistikler – Kara Yolu

Sıralama	Faktörler	Sayı	Ortalama	Tanımlayıcı İstatistikler		
				Std. Sapma	En Küçük Değer	En Büyük Değer
1	Kült. Fak.	9	0,1684	0,0171	0,1423	0,1976
2	Siyasi-Pol. Fak.	9	0,1630	0,0535	0,0646	0,2285
3	Ekon. Fak.	9	0,1618	0,0246	0,1393	0,2175
4	Küresel O.	9	0,0825	0,0184	0,0579	0,1119
5	Uzun Vad.İlş.	9	0,0743	0,0128	0,0592	0,0920
6	İşlem Mal.	9	0,0270	0,0068	0,0165	0,0370
7	Müşteri Od.	9	0,0188	0,0033	0,0142	0,0251
8	Hizm. Uzm.	9	0,0183	0,0046	0,0126	0,0259
9	Gümr. Büro.	9	0,0178	0,0042	0,0117	0,0260
10	Yön. Bil. Den.	9	0,0161	0,0026	0,0127	0,0197
11	Hiz. Kap.	9	0,0139	0,0069	0,0086	0,0301
12	Pazar Alt.	9	0,0138	0,0026	0,0101	0,0172
13	Loj. Ağ	9	0,0138	0,0046	0,0089	0,0203
14	Kal. Std. Den.	9	0,0137	0,0025	0,0095	0,0170
15	Fiyat	9	0,0134	0,0095	0,0051	0,0361
16	Zamanlılık	9	0,0133	0,0041	0,0099	0,0210
17	Hizm. Fark.	9	0,0132	0,0077	0,0023	0,0290
18	Tekn. Alt.	9	0,0129	0,0040	0,0082	0,0202
19	Ulus.Paz.Gir.	9	0,0124	0,0033	0,0071	0,0163
20	İşl. Deneyim	9	0,0121	0,0030	0,0067	0,0161
21	İşl. Özgü Öz.	9	0,0117	0,0027	0,0066	0,0152
22	Dev. Dest.	9	0,0114	0,0038	0,0066	0,0193
23	İşl. İmaj.	9	0,0108	0,0027	0,0076	0,0147
24	İzlenebilirlik	9	0,0107	0,0048	0,0066	0,0208
25	Hız	9	0,0105	0,0054	0,0049	0,0231
26	Ek Verg.	9	0,0104	0,0029	0,0067	0,0157
27	Pers. Bil. Den.	9	0,0100	0,0017	0,0082	0,0133
28	Güvenilirlik	9	0,0098	0,0055	0,0051	0,0217
29	Finansal Alt.	9	0,0097	0,0036	0,0039	0,0147
30	Fiziksel Alt.	9	0,0087	0,0025	0,0057	0,0126
31	Araç Say.	9	0,0076	0,0030	0,0034	0,0109
32	Çalışan Sayı.	9	0,0050	0,0019	0,0015	0,0077
33	İç Paz. Doy.	9	0,0034	0,0014	0,0010	0,0051

*Kara yolu taşıma şeklinde uzmanlaşmış katılımcı anketlerinden elde edilen limit matrislerden ortaya çıkan istatistiki veriler

3.7.5. Friedman ve Kendall's W Uyumluluk testleri

Önceki bölümlerde yapılan analiz sonuçlarının güvenilirlik ve geçerliğini test etmek amacıyla cevap vericilerin faktörleri nasıl algıladıkları ve faktörler ile ilgili verdikleri puanlar arasında uyumun olup olmadığını ortaya çıkarmak amacıyla katılımcıların cevapları taşıma şekillerine göre (Hava-Deniz-Kara-Karma) gruplanarak Friedman ve Kendall's Uyumluluk testleri ile analiz edilmiştir. Konu ile ilgili oluşturulan hipotezler ve sonuçlar aşağıda açıklanmaktadır.

a. Tüm uzman katılımcıların bütün taşıma şekilleri için verdikleri cevapların analizi (Tablo 62)

H1a: Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur

H1b: Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H2a: Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk yoktur

H2b: Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk vardır

Tablo 62: Friedman ve Kendall's Uyumluluk Testleri (Tüm Katılımcılar)

	Friedman Testi	Kendall's W Testi
Sayı	31	31
Ki-Kare	697,335	697,335
df	32	32
Asymp. Sig.	0,000	0,000
Kendall's W^a		0,703
a. Kendall's Uyum Katsayısı		

Friedman testi sonucu $p=0,0001<0,05$ olduğu için H1a hipotezi reddedilir. Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulunmaktadır.

Kendall's W Uyumluluk testi sonucu $p=0,0001<0,05$ olduğu için H2a hipotezi reddedilir ve uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında %70 oranında bir uyumluluk olduğu görülmektedir.

b. Birden çok taşıma yolunda uzmanlaşmış katılımcıların verdikleri cevapların analizi (Tablo 63)

H1c: Birden çok taşıma şeklinde uzmanlaşmış katılımcıların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur

H1d: Birden çok taşıma şeklinde uzmanlaşmış katılımcıların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H2c: Birden çok taşıma şeklinde uzmanlaşmış katılımcıların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk yoktur

H2d: Birden çok taşıma şeklinde uzmanlaşmış katılımcıların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk vardır

Tablo 63: Friedman ve Kendall's Uyumluluk Testleri (Birden çok taşıma yolu)

	Friedman Testi	Kendall's W Testi
Sayı	5	5
Ki-Kare	115,296	115,296
df	32	32
Asymp. Sig.	0,000	0,000
Kendall's W ^a		0,721
a. Kendall's Uyum Katsayısı		

Friedman testi sonucu $p=0,0001<0,05$ olduğu için H1c hipotezi reddedilir. Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulunmaktadır.

Kendall's W Uyumluluk testi sonucu $p=0,0001<0,05$ olduğu için H2c hipotezi reddedilir ve uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında %72 oranında bir uyumluluk olduğu görülmektedir.

c. Deniz yolu taşımacılığında uzmanlaşmış katılımcıların verdikleri cevapların analizi (Tablo 64)

H1e: Deniz yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur

H1f: Deniz yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H2e: Deniz yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk yoktur

H2f: Deniz yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk vardır

Tablo 64: Friedman ve Kendall's Uyumluluk Testleri (Deniz yolu)

	Friedman Testi	Kendall's W Testi
Sayı	8	8
Ki-Kare	200,282	200,282
df	32	32
Asymp. Sig.	0,000	0,000
Kendall's W ^a		0,782
a. Kendall's Uyum Katsayısı		

Friedman testi sonucu $p=0,0001<0,05$ olduğu için H1e hipotezi reddedilir. Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulunmaktadır.

Kendall's W Uyumluluk testi sonucu $p=0,0001<0,05$ olduğu için H2e hipotezi reddedilir ve uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında %78 oranında bir uyumluluk olduğu görülmektedir.

d. Hava yolu taşımacılığında uzmanlaşmış katılımcıların verdikleri cevapların analizi (Tablo 65)

H1g: Hava yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur

H1h: Hava yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H2g: Hava yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk yoktur

H2h: Hava yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk vardır

Tablo 65: Friedman ve Kendall's Uyumluluk Testleri (Hava yolu)

	Friedman Testi	Kendall's W Testi
Sayı	9	9
Ki-Kare	196,057	196,057
df	32	32
Asymp. Sig.	0,000	0,000
Kendall's W ^a		0,681
a. Kendall's Uyum Katsayısı		

Friedman testi sonucu $p=0,0001<0,05$ olduğu için H1g hipotezi reddedilir. Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulunmaktadır.

Kendall's W Uyumluluk testi sonucu $p=0,0001<0,05$ olduğu için H2g hipotezi reddedilir ve uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında %68 oranında bir uyumluluk olduğu görülmektedir.

e. Kara yolu taşımacılığında uzmanlaşmış katılımcıların verdikleri cevapların analizi (Tablo 66)

H1i: Kara yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur

H1j: Kara yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır

H2i: Kara yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk yoktur

H2j: Kara yolu taşımacılığındaki uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında uyumluluk vardır

Tablo 66: Friedman ve Kendall's Uyumluluk Testleri – Kara Yolu

	Friedman Testi	Kendall's W Testi
Sayı	9	9
Ki-Kare	212,990	212,990
df	32	32
Asymp. Sig.	0,000	0,000
Kendall's W ^a		0,740
a. Kendall's Uyum Katsayısı		

Friedman testi sonucu $p=0,0001<0,05$ olduğu için H1i hipotezi reddedilir. Uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulunmaktadır.

Kendall's W Uyumluluk testi sonucu $p=0,0001<0,05$ olduğu için H2i hipotezi reddedilir ve uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında %74 oranında bir uyumluluk olduğu görülmektedir.

3.7.6. Farklılık analizi

Çalışmanın bu bölümünde Deniz Yolu, Kara Yolu ve Hava Yolu taşımacılığının sadece bir alanında uzmanlaşmış kişilerin oluşturduğu üç farklı grup arasında 3PL işletmelerinin uluslararasılaşma sürecini etkileyen faktörler açısından farklılık olup olmadığı parametrik olmayan Kruskal Wallis Testi ile analiz edilmiştir. Söz konusu hipotezler ve alt hipotezler aşağıda detaylı bir şekilde verilmiş, hipotezlere ait sonuçlar Tablo 67’de gösterilmiştir.

H3a: 3PL işletmelerinin uluslararasılaşma sürecini etkileyen faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b: 3PL işletmelerinin uluslararasılaşma sürecini etkileyen faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₁: Araç sayısı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₁: Araç sayısı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₂: Çalışan sayısı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₂: Çalışan sayısı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₃: Devlet destekleri faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₃: Devlet destekleri faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₄: Ek vergi ve yükümlülükler faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₄: Ek vergi ve yükümlülükler faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₅: Ekonomik faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₅: Ekonomik faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₆: Finansal altyapı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₆: Finansal altyapı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₇: Fiyat faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₇: Fiyat faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₈: Fiziksel altyapı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₈: Fiziksel altyapı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₉: Gümrük ve bürokrasi faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₉: Gümrük ve bürokrasi faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₁₀: Güvenilirlik faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₁₀: Güvenilirlik faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₁₁: Hız faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₁₁: Hız faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₁₂: Hizmet Kapasitesi faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₁₂: Hizmet Kapasitesi faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₁₃: Hizmetlerde farklılaşma faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₁₃: Hizmetlerde farklılaşma faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₁₄: Hizmetlerde uzmanlaşma faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₁₄: Hizmetlerde uzmanlaşma faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₁₅: İç pazarın doygunluğu faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₁₅: İç pazarın doygunluğu faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₁₆: İşletme deneyimi faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₁₆: İşletme deneyimi faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₁₇: İşletme imajı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₁₇: İşletme imajı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₁₈: İşletmeye özgü özellik faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₁₈: İşletmeye özgü özellik faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₁₉: İşlem maliyetleri faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₁₉: İşlem maliyetleri faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₂₀: İzlenilebilirlik faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₂₀: İzlenilebilirlik faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₂₁: Kalite standartları ve denetim faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₂₁: Kalite standartları ve denetim faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₂₂: Kültürel faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₂₂: Kültürel faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₂₃: Küresel oyuncular faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₂₃: Küresel oyuncular faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₂₄: Lojistik ağ faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₂₄: Lojistik ağ faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₂₅: Müşteri odaklılık faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₂₅: Müşteri odaklılık faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₂₆: Pazar altyapısı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₂₆: Pazar altyapısı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₂₇: Personelin bilgi, deneyim ve tutumu faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₂₇: Personelin bilgi, deneyim ve tutumu faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₂₈: Siyasi-Politik faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₂₈: Siyasi-Politik faktörler açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₂₉: Teknolojik altyapı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₂₉: Teknolojik altyapı faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₃₀: Uluslararası pazarlara giriş şekli faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₃₀: Uluslararası pazarlara giriş şekli faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₃₁: Uzun vadeli ilişkiler faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₃₁: Uzun vadeli ilişkiler faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₃₂: Yönetimin bilgi ve deneyimi faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₃₂: Yönetimin bilgi ve deneyimi faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3a₃₃: Zamanlılık faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H3b₃₃: Zamanlılık faktörü açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 67: Kruskal Wallis Testi Sonuç Tablosu

Faktörler	Gruplar*			Kruskal Wallis Test İstatistiği**			Sonuçlar
	Deniz Yolu Ort.	Kara Yolu Ort.	Hava Yolu Ort.	Ki-Kare	df	Asymp. Sig. (p)	
Araç Say.	0,0073	0,0076	0,0071	0,5968	2	0,74	p > 0,05 H3a ₁ : Kabul
Çalışan Sayı.	0,0062	0,0050	0,0062	1,1507	2	0,56	p > 0,05 H3a ₂ : Kabul
Dev. Dest.	0,0120	0,0114	0,0126	0,0386	2	0,98	p > 0,05 H3a ₃ : Kabul
Ek Verg.	0,0123	0,0104	0,0099	4,3640	2	0,11	p > 0,05 H3a ₄ : Kabul
Ekon. Fak.	0,1628	0,1618	0,1606	0,5403	2	0,76	p > 0,05 H3a ₅ : Kabul
Finansal Alt.	0,0106	0,0097	0,0110	0,2502	2	0,88	p > 0,05 H3a ₆ : Kabul
Fiyat	0,0119	0,0134	0,0146	0,0183	2	0,99	p > 0,05 H3a ₇ : Kabul
Fiziksel Alt.	0,0093	0,0087	0,0081	2,2057	2	0,33	p > 0,05 H3a ₈ : Kabul
Güm. Bürok.	0,0203	0,0178	0,0193	1,8641	2	0,39	p > 0,05 H3a ₉ : Kabul
Güvenilirlik	0,0102	0,0098	0,0102	1,3523	2	0,51	p > 0,05 H3a ₁₀ : Kabul
Hız	0,0081	0,0105	0,0116	1,6192	2	0,45	p > 0,05 H3a ₁₁ : Kabul
Hiz. Kap.	0,0131	0,0139	0,0141	0,8252	2	0,66	p > 0,05 H3a ₁₂ : Kabul
Hizm. Fark.	0,0129	0,0132	0,0128	0,7952	2	0,67	p > 0,05 H3a ₁₃ : Kabul
Hizm. Uzm.	0,0157	0,0183	0,0167	1,7548	2	0,42	p > 0,05 H3a ₁₄ : Kabul
İç Paz. Doy.	0,0033	0,0034	0,0033	0,3000	2	0,86	p > 0,05 H3a ₁₅ : Kabul
İşl. Deneyim	0,0113	0,0121	0,0090	6,2646	2	0,04	p < 0,05 H3a₁₆: Ret
İşl. İmaj.	0,0109	0,0108	0,0100	0,5137	2	0,77	p > 0,05 H3a ₁₇ : Kabul
İşl. Özgü Öz.	0,0119	0,0117	0,0119	0,0925	2	0,95	p > 0,05 H3a ₁₈ : Kabul
İşlem Mal.	0,0299	0,0270	0,0290	0,5558	2	0,76	p > 0,05 H3a ₁₉ : Kabul
İzlenebilirlik	0,0090	0,0107	0,0122	0,2122	2	0,90	p > 0,05 H3a ₂₀ : Kabul
Kal. Std. D.	0,0150	0,0137	0,0135	0,1382	2	0,93	p > 0,05 H3a ₂₁ : Kabul
Kült. Fak.	0,1722	0,1684	0,1729	0,6135	2	0,74	p > 0,05 H3a ₂₂ : Kabul
Küresel O.	0,0644	0,0825	0,0861	5,4960	2	0,06	p > 0,05 H3a ₂₃ : Kabul
Loj. Ağ	0,0107	0,0138	0,0098	2,9064	2	0,23	p > 0,05 H3a ₂₄ : Kabul
Müşteri Od.	0,0202	0,0188	0,0216	0,3323	2	0,85	p > 0,05 H3a ₂₅ : Kabul
Pazar Alt.	0,0147	0,0138	0,0122	1,0059	2	0,60	p > 0,05 H3a ₂₆ : Kabul
Pers. Bil. Den.	0,0103	0,0100	0,0093	1,1539	2	0,56	p > 0,05 H3a ₂₇ : Kabul
Siyasi-Pol. Fak.	0,1590	0,1630	0,1570	0,6287	2	0,73	p > 0,05 H3a ₂₈ : Kabul
Tekn. Alt.	0,0106	0,0129	0,0099	2,0045	2	0,37	p > 0,05 H3a ₂₉ : Kabul
Ulus.Paz.Gir	0,0113	0,0124	0,0102	2,0066	2	0,37	p > 0,05 H3a ₃₀ : Kabul
Uzun Vad.İlş.	0,0953	0,0743	0,0771	4,9848	2	0,08	p > 0,05 H3a ₃₁ : Kabul
Yön.Bil. D.	0,0170	0,0161	0,0144	1,3744	2	0,50	p > 0,05 H3a ₃₂ : Kabul
Zamanlılık	0,0107	0,0133	0,0158	3,4633	2	0,18	p > 0,05 H3a ₃₃ : Kabul

*Taşıma Yolları ** $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyi

$\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde işletme deneyimi hariç diğer faktörlerin p değerleri > 0,05 olduğu için bu faktörlerin 3PL işletmelerinin uluslararasılaşma sürecini etkileme açısından taşıma şekilleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. İşletme deneyimi ise p < 0,05 olduğu için uluslararasılaşma sürecini etkileme açısından taşıma şekillerine göre farklılık göstermektedir.

3.8. Geçerlik ve Güvenirlik

Çalışmanın nitel araştırma kısmından elde edilen verilerin güvenilirliğini artırmak için çalışma modeli geçerli ve güvenilir mevcut teorem ve yaklaşımlara dayandırılarak oluşturulmuştur. Elde edilen sonuç ve bulgular literatür ile paralellik göstererek araştırmanın güvenilirliğini desteklemiştir. Nitel araştırma sonuçları ayrıca farklı uzman

kişilerce tartışılmış ve elde edilen bulgular birbirleriyle uyum göstermiştir. Bu durum çalışmanın geçerlik ve güvenilirliğini kuvvetlendirmiştir. Ayrıca Friedman ve Kendall's W uyum testlerinin sonuçlarına göre karar vericilerin verdikleri cevapların tutarlı olması ve her bir kriteri ayrı bir faktör olarak algılaması sonuçların güvenilir olduğuna işaret etmektedir. Bu faktörler farklı taşıma türlerine göre ayrı ayrı incelendiğinde, faktörlerin önem ağırlıklarının sırasında dikkat çekici değişikliklerin olmadığı, farklı taşıma türüne göre uluslararasılaşma sürecini etkileyen ilk 5 faktörün aynı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum hava, kara ve deniz taşımacılığında bu 5 faktörün etkili olduğunu geçerli kılmaktadır. Benzer şekilde en az etkili olan faktörlerde de benzerlik ve geçerlik söz konusudur. Ayrıca taşıma yolları arasında yapılan farklılık analizi sonucunda bütün grupların etkilendiği işletme deneyimi hariç diğer faktörler ile ilgili anlamlı bir farklılık bulunmaması çalışma sonuçlarının kara, hava ve deniz yolu taşımacılığında geçerli olduğunu kanıtlar niteliktedir.



SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Uluslararası lojistik faaliyetlerinin hacmi ve buna bağlı olarak lojistik faaliyetlerinin önemi her geçen gün artmaktadır. Artık günümüzde ‘taşımacılık’tan daha fazlasını ifade eden lojistik kavramı gerek dış ticarete gerekse hizmet ticaretinde önemli rol oynamaktadır. Bu durum lojistik çalışmalarının bilimsel çevre tarafından ele alınıp incelenmesinde de etkili olmuştur.

Lojistik faaliyetlerin önemi şüphesiz ülkeler arası ilişkilerin ve ticaretin son 20 senede ivme kazanmasıyla artmıştır. Hizmetler ile ilgili yapılan çalışma ve kavramlar 1960’lı yıllara dayansa da lojistik faaliyetlerin hizmetler kapsamı altına alınıp detaylı bir şekilde incelenmesi 2000’lerin başında gerçekleşmiştir. Teknolojik gelişmelerin, bilgi, mal ve hizmet sevkiyatının hızlanması, tedarik zinciri yönetiminin önem kazanması bu duruma etkili olmuştur. Bilim çevrelerinde hizmet kavramının artık üretimden ayrı düşünülememesi, hizmetlerin ürünün bir parçası konumuna gelmesi bir hizmet faaliyeti olan lojistiği de ön plana itmiştir. Genel çerçevede lojistik, hız ve güven kavramlarını içeren bünyesine müşteriye katan geniş bir faaliyetler sürecini temsil etmektedir.

Dünyada ve Türkiye’de gerçekleşen hizmet ticareti her geçen gün önemini ve değerini arttırmaktadır. 2017 yılı verilerine baktığımızda dünya hizmet ticaretinin 10,4 trilyon \$’lık bir dış ticaret hacmine sahip olduğu belirtilmektedir. Bu değer 5,3 trilyon \$’lık kısmı hizmet ihracatını, 5,1 trilyon \$’lık kısmını hizmet ithalatı oluşturmaktadır. Son yıllara bakıldığında ise gerek ithalatın gerekse ihracatın düzenli arttığı görülmektedir (www.trademap.org).

Dünyada 2017 yılında taşımacılık hizmet sektörü ihracatı ise 911 milyar \$’a ulaşmış, ithalatı ise 1 trilyon \$ olarak gerçekleşmiştir (www.trademap.org). Taşımacılık hizmetleri ticaretini ülkeler tarafından ele aldığımızda ilk sırada 86,5 milyar \$ ihracat ve 101 milyar \$ ithalat hacmiyle Amerika Birleşik Devletleri yer almaktadır. Bunu sırasıyla Almanya, Fransa ve Singapur izlemektedir. Türkiye ise dünya taşımacılık hizmet ihracatında 21. sırada yer almaktadır.

Türkiye’de hizmet gelirleri arasında seyahat gelirlerinden sonra ikinci sırada yer alan taşımacılık gelirleri son dönemde 15,1 milyar \$ olarak kaydedilmiştir. TİM’in 2017 yılında yayınladığı rapora göre Türkiye’de hizmet sektörü içinde lojistik sektörü ihracatı, yolcu taşımacılığı, inşaat ve müteahhitlik hizmetlerinden sonra 3,16 milyar \$’lık bir ihracat ile üçüncü sıraya yerleşmiştir. Lojistik hizmet ihracatının genel toplamdaki payı ise % 17,1 olarak belirtilmiştir (TİM Raporu, 2017). Bunlara ek olarak Türkiye’nin ilk beş yüz ihracatçısı içinde birçok uluslararası lojistik işletmesini görmek mümkündür.

Uluslararası lojistik sektörünün önemi ve getirisi Türkiye’de her geçen gün artsa da son 5 yıl içinde Türkiye’nin lojistik performans endeksinde düşüşler gözlenmiştir. Gümrüklerin etkinliği, ticari ve lojistik altyapı kalitesi, sevkiyat ücretleri, lojistik hizmet kalitesi, sevkiyatları izleme ve takip edebilme, zamanında teslimat kriterlerinden oluşan lojistik performans indeksine göre Türkiye 2012 yılında 3,51 puanla 27. sırada yer alırken 2018 yılında 3,15 puanla 47. sıraya gerilemiştir. Diğer yandan 2007-2018 yılları arasında LPI yüksek ilk 10 ülkede gözle görülür büyük değişiklikler olmamıştır. Her dönemde LPI en

yüksek ilk 10 ülke arasında Almanya, İngiltere ve Hollanda yer almıştır (www.lpi.worldbank.org).

Türkiye LPI'ni oluşturan kriterler açısından incelendiğinde en sert düşüşü gümrüklerin etkinliği ile ilgili kriterde yaşamıştır. Sıralamada ikinci en zayıf olunan kriter ise rekabetçi sevkiyat fiyatlarının sunulmaması ile ilgilidir. Bunların aksine sevkiyatların izlenebilme ve takip edilebilirliği kriterinde bir sıra yükselme gerçekleşmiştir. Her ne kadar gümrüklerdeki ithalat ve ihracat işlem sürelerinin en aza indirilmesi ile ilgili çalışmalar yapılsa da (yetkilendirilmiş yükümlü statüsü gibi) bunların henüz ihtiyacı tam karşılamadığı söylenebilir. Yetkilendirilmiş yükümlü statüsü uygulamalarıyla gümrük işlemlerinin kolaylaştırılması ve hızlandırılması için yapılan çalışmaların etkinlik noktasında zayıf kaldığı, konu ile ilgili daha ciddi ilerlemelerin kaydedilmesi gerektiği düşünülmektedir. Bazı durumlarda gümrük mevzuatımızın ve uygulamalarımızın en çok ihracat yaptığımız AB ile farklılık göstermesi gümrük işlem süreçlerimizin uzamasına sebep olabilmektedir. Yetkilendirilmiş yükümlü statüsü uygulamalarının genişletilmesi, izinli gönderici ve izinli alıcı statüsündeki işletmelerin sayısının artması ve altyapı gerekliliği ile kontrol ve uygulama sürecinin hızlanmasının bu sorunların aşılmasında etkili olacağı düşünülmektedir.

Lojistik faaliyetler için dış kaynak kullanımı ise üçüncü parti lojistik (3PL) işletmeleri veya başka bir ifade ile üçüncü taraf lojistik hizmet sağlayıcıları tarafından gerçekleştirilmektedir.

Lojistik hizmet sağlayıcıların uluslararasılaşma süreçlerinin incelendiği bu çalışmada uluslararasılaşma kavramı sanayi sektörü ile ilgili olan teori ve uygulamalardan yola çıkarak ele alınmıştır. Konu ile ilgili çalışmalar incelendiğinde hizmet sektörüne yönelik yapılan çalışmaların sanayi sektörüne yönelik yapılan çalışmalara kıyasla az sayıda olduğu söylenebilir. Bununla beraber 3PL işletmeleri ile ilgili yapılan çalışmaların da azınlıkta olduğu görülmüştür.

Uluslararasılaşma süreci ile ilgili teoriler genel olarak doğrudan yabancı yatırım stratejileri ve davranış teorileri olmak üzere iki ana yaklaşım çerçevesinde incelenmektedir (Amal ve Filho, 2009: 609). Yabancı yatırımlara dayanan teorilerden Eklektik Paradigma bu çalışmanın teorik altyapısını oluşturmuştur. Daha çok sanayi sektöründeki işletmelerin uluslararasılaşmasını açıklayan bu yaklaşım modeli bu çalışmada hizmet sektörü açısından ele alınmıştır.

Çalışmanın araştırma modeli üç boyuttan oluşmaktadır. Bunlar Dunning Eklektik paradigmasında (Dunning, 1988) bulunan işletmenin sahiplik avantajları, yer avantajları ve içselleştirme avantajları olarak belirlenmiştir. Bu boyutlar söz konusu teoriden farklı olarak hizmet sektörüne uyumlu hale getirilmiştir. Sahiplik boyutu; hizmet ile ilgili faktörler ve işletme yapısı ve sistemleri ile ilgili olan faktörler olmak üzere iki grup altında ele alınmıştır. Yer boyutu işletmenin yurt içi ve yurt dışı pazarı ile ilgili faktörleri kapsamaktadır. İçselleştirme boyutu ise işlem maliyetleri, küresel işbirlikleri vb. işletmenin bilgi ve tecrübelerini içselleştirmesinde rol oynayan diğer alt faktörleri içermektedir. Ayrıca birebir görüşmelerde en fazla tekrar eden ilk on kelime sırasıyla

pazar, hizmet/servis, güven, müşteri, ortak/partner, bilgi, teknoloji, ağ/network/bağlantı, maliyet ve imaj/marka olarak belirlenmiştir.

Literatür taraması ve birebir görüşmeler sonucunda oluşturulan faktörler; fiyat, güvenilirlik, hizmet kapasitesi, hizmetlerde farklılaşma, hizmetlerde uzmanlaşma, hız, izlenebilirlik, müşteri odaklılık, zamanlılık-dakiklik, işlem maliyetleri, küresel oyuncular (küresel ortaklar, acenteler, rakipler, müşteriler), uluslararası pazarlara giriş şekli, uzun vadeli ilişkiler, araç sayısı, finansal altyapı, fiziksel altyapı, işletme imajı, işletme deneyimi, işletmeye özgü özellik, lojistik ağ, personelin bilgi deneyim ve tecrübesi, teknolojik altyapı, yönetimin bilgi deneyim ve tecrübesi, çalışan personel sayısı, devlet destek ve teşvikleri, ek vergi ve yükümlülükler, ekonomik faktörler, gümrük ve bürokrasi, pazarın doygunluğu, kalite standartları, denetim ve kontroller, kültürel faktörler, pazar altyapısı, siyasi-politik faktörler olarak belirlenmiştir. İkili karşılaştırmalar sonucunda bu faktörler ve etkilendikleri faktörlerin önem dereceleri ile ilgili özet bilgi Tablo 68’de verilmiştir. Buna göre hizmet faktörleri içerisinde diğer faktörleri en çok etkileyen faktör zamanlılık/dakiklik, en az etkileyen faktör hizmetlerde farklılaşma; işletme faktörleri arasında diğer faktörleri en çok etkileyen faktör teknolojik altyapı, en az etkileyen faktör araç sayısı, pazar faktörleri arasında diğer faktörleri en çok etkileyen faktörler siyasi politik faktörler ve pazar altyapısı, en az etkileyen faktör devlet destekleri; içselleştirme faktörleri arasında diğer faktörleri en çok etkileyen faktör uzun vadeli ilişkiler, en az etkileyen faktör işlem maliyetleri olarak bulunmuştur

Sonuçlar değerlendirilecek olursa; sevkiyatın zamanında yapılması, söz verilen terminlere uyulması, zamanında teslimatın gerçekleştirilmesi diğer hizmet faktörlerine göre daha etkilidir. Benzer şekilde işletme faktörleri arasında yer alan teknolojik altyapı, bilgisayar ve takip sistemleri birçok kriterden daha önemli bir etkiye sahiptir. Günümüzde iyi bir lojistik süreç yönetimi iyi bir teknolojik altyapı sayesinde gerçekleşmektedir. Pazar faktörleri içerisinde yer alan siyasi-politik faktörler ülkeler arası dış ilişkileri ve ticareti kapsadığı için diğer faktörlere göre daha büyük ve geniş çaplı etkiye sahip olmaktadır. Örneğin iki ülke arasında ticari kısıtlamaların varlığı ya da savaş vb. olayların gerçekleşmesi durumunda uluslararasılaşma sürecine etki eden diğer tüm faktörler önemini yitirecektir. Buna ek olarak gelişmiş bir pazar altyapısı özellikle terminlere uyum ve kapasite problemi noktasında önemli rol oynamaktadır. Bunların haricinde içselleştirme boyutu içinde yer alan uzun vadeli ilişkilerin diğer kriterlere göre uluslararası lojistik operasyonlarda daha etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Özellikle kurumsal işletmeler uzun vadeli işbirliklerini tercih etmektedir. Böylelikle işletmelerin talep ve ihtiyaçları hizmet sağlayıcı tarafından daha kısa sürede ve güven ortamında gerçekleşmektedir.

Tablo 68: Faktörler Arası Etki Tablosu

	Hizmet Fak.		İşletme Fak.		Pazar Fak.		İçselleştirme Fak.	
	En Çok Etkili	En Az Etkili	En Çok Etkili	En Az Etkili	En Çok Etkili	En Az Etkili	En Çok Etkili	En Az Etkili
Fiyat	zaman	hizm. fark.	tekn. alt.	araç sayısı	siyasi-politik fak.	dev. dest. kült. fak.	kür. oyun.	ul.paz.gir.
Güvenilirlik	zaman	hizm. fark.	tekn. alt.	araç sayısı	ekon. fak.	kült. ve siyasi-pol.	uzun.vad. iliş.	işlem mal.
Hizmet Kapasitesi	zaman	hız	tekn. alt.	işl. deneyimi	pazar alt. siy - pol.	dev. dest.	uzun.vad. iliş.	işlem mal.
Hizm. Fark.	müş. odak.	güvenilirlik	tekn. alt.	araç sayısı	pazar alt.	kült. fak.	uzun.vad. iliş.	işlem mal. ul.paz.gir
Hizm. Uzman.	müş. odak.	hız	yön. bil. den.	araç sayısı	güm.bürok kal.std.den	kült. fak. ek vergi yüküm.	kür. oyun.	işlem mal.
Hız	müş. odak.	hizm. fark.	tekn. alt.	finans. alt.	pazar alt.	dev. dest.	kür. oyun.	işlem mal.
İzlenilebilir.	zaman	hizm. fark.	lojistik ağ	işletmeye öz. özellik				
Müşteri Od.	zaman	hız	lojistik ağ	araç sayısı	pazar alt. güm.bürok	dev. dest.	kür. oyun. uzun vad.iliş.	işlem mal.
Zaman	müş. odak.	hizm. fark.	tekn. alt.	fiziksel alt.	pazar alt.	ek vergi yüküm.	kür. oyun.	ul.paz.gir. uz.vad.iliş.
Araç Sayısı	hiz. kap.	hizm. fark.	finansal alt.	işl. den.	ekon. fak.	iç.paz.do y.		
Finansal Alt.	zaman	hizm. fark.	yön.bil.den.	işl. den.	pazar alt.	kült. fak.	işlem mal.	kür.oyun.
Fiziksel Alt.	müş. odak.	hizm. uzm.	tekn. alt.	araç sayısı	ekon. fak. pazar alt.	kült. fak. siy - pol.		
İşletme imajı	hizm. uzm.	fiyat	tekn. alt.	araç sayısı				
İşletme Deneyimi							ul.paz.gir	uzun vad.iliş.
İşletmeye Özgü Özel.	müş. odak.	hizmet kapasitesi	tekn. alt. person. ve yön.bil.den.	finansal alt.			kür.oyun	uzun vad.iliş.
Lojistik Ağ	müş. odak.	fiyat	tekn. alt.	araç sayısı	pazar alt.	kült. fak.		
Personel Bilgi. Den.								
Tekn. Alt.	zaman	hizm. uzm.	lojistik ağ, personel ve yön. bil.den.	araç sayısı fiziksel alt.	ekon. fak.	kült. fak.		
Çalışan Sayısı	hizm. uzm.	hizm. fark.	tekn. alt.	işl. den.				
Dev. dest.					ekon. fak. güm.bür.	kült. fak.		
Ek Vergi ve Yüküm.					ekon. fak.	kült. fak.		
Ekon. Fak.					siy - pol.	kült. fak.		
Güm. bürok.					dev. dest.	kült. fak.		
Kali. Stand. Den.					güm. bürok.	ekon. fak.		
Pazar Alt.					ekon. fak.	siy - pol.		
İşlem Maliyetleri			lojistik ağ	işlet.özgü özellik	ekon.fak., güm.büro. kal.std.den. siyasi-pol.	dev.dest. verg. yüküm.	ul.paz.gir	uz.vad.iliş.
Küresel Oyun.	müş.odak zaman	fiyat	yön.bilg.den	araç sayısı	pazar alt.	dev. dest.		
Ulus.paz.gir.	müş. odak.	hizm. fark. uzm.	işl. deneyimi	fiziksel alt.	siyasi-pol.	dev. dest.	işlem mal.	uz.vad.iliş.
Uzun Vadeli İlişkiler	zaman	hizm. kap.	lojistik ağ	araç sayısı	siyasi-pol.	dev. dest.		

Kendi boyutları içerisinde diğer faktörler üzerinde en az etkiye sahip kriterler ise hizmetlerde farklılaşma, araç sayısı, devlet destekleri ve işlem maliyetleri olarak açıklanmıştır. Bu kriterler ile ilgili olarak bugün büyük bir filoya sahip olmayan fakat lojistik ağı geniş birçok başarılı lojistik işlemlerini görmek mümkündür. Bu işletmeler finansal kaynakları açısından araç sahibi olmaktansa dış tedarik ile bu ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Bununla birlikte devlet destekleri ile ilgili uygulamaların çok etkin olmadığı düşünülmektedir. Uluslararası pazarlarda faaliyette bulunan işletmeler için işlem maliyetleri önemli bir sorun teşkil etmemekte dolayısıyla bu işletmeler ağırlıklı olarak acenteler ve ortaklıklar ile yurtdışı pazarlarda faaliyet göstermektedirler.

Kriterlerin ikili karşılaştırılması sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda işletmelerin uluslararasılaşma süreçlerini en fazla etkileyen faktörler sırasıyla siyasi-politik faktörler, ekonomik faktörler, kültürel faktörler, uzun vadeli ilişkiler, küresel oyuncular; en az etkileyen faktörler ise sırasıyla iç pazarın doygunluğu, çalışan sayısı, araç sayısı, fiziksel altyapı ve finansal altyapı olarak bulunmuştur. Faktörlerin ağırlık derecelerine bakıldığında siyasi-politik faktörlerin, kültürel faktörlerin ve ekonomik faktörlerin bir birine yakın değerlere sahip oldukları görülmektedir. Başka bir ifade ile bu üç faktörün 3PL işletmelerinin uluslararası lojistik faaliyetlerine etkisi birbirine yakın ve yüksektir. Her üç faktörün pazar faktörleri içinde yer alması bu faktörlerin uluslararası lojistik faaliyetlerde daha fazla öneme sahip olduğunu göstermektedir. Faktör ağırlıklarına araştırma boyutları altında bakıldığında 3PL işletmelerin uluslararasılaşma süreçlerini etkileyen en önemli faktörlerin Yer Boyutu altında yer aldığı (0,5914), bunu sırasıyla Sahiplik (0,2209) ve İçselleştirme (0,1877) boyutlarının izlediği ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar günümüz koşullarını ispatlar niteliktedir. Bugün ikili ilişkilerinde problem yaşayan ülkeler öncelikli olarak aralarındaki ticari ve lojistik faaliyeti askıya almaktadır. Bu süreci döviz kurundaki değişiklikler izlemektedir. Özetle, uzun vadeli uluslararası lojistik faaliyetler uzun vadeli ve istikrarlı siyasi ve ekonomik ilişkilere bağlıdır.

İşletmelerin uluslararasılaşma sürecini en az etkileyen faktörler ise araç sayısı, çalışan sayısı ve iç pazar doygunluğudur. Literatürde birçok çalışma uluslararasılaşmanın çalışan sayısı ile ilgili olduğunu savunurken bazı çalışmalar bu iki değişken arasında herhangi bir ilişki bulamamıştır. Araç sayısının az etkili olması ise ağırlıklı olarak işletmelerin araçları dışarıdan tedarik etmeleri ile açıklanabilir. Ayrıca müşteri işletmenin araç sayısından çok hizmet kalitesi ve bilgiye ne kadar çabuk ulaşabildiğine önem vermektedir.

Birden fazla taşıma şeklinde uzmanlaşmış katılımcıların vermiş oldukları cevaplar analiz edildiğinde ise yine en önemli ilk beş faktörün siyasi-politik faktörler, ekonomik faktörler, kültürel faktörler, uzun vadeli ilişkiler ve küresel oyuncular olduğu; en az etkileyen faktörlerin ise iç pazarın doygunluğu, araç sayısı, fiziksel altyapı ve finansal altyapı olduğu bulunmuştur.

Sadece deniz yolu taşıma şeklinde uzmanlaşmış katılımcıların vermiş oldukları cevaplar analiz edildiğinde en önemli ilk beş faktörün (siyasi-politik faktörler, ekonomik faktörler, kültürel faktörler, uzun vadeli ilişkiler ve küresel oyuncular) değişmediği; en az etkileyen faktörlerin ise iç pazarın doygunluğu, çalışan sayısı araç sayısı, ve hız olarak sıralandığı görülmektedir.

Sadece hava yolu taşıma şeklinde uzmanlaşmış katılımcıların vermiş oldukları cevaplar analiz edildiğinde en önemli ilk beş faktör (siyasi-politik faktörler, ekonomik faktörler, kültürel faktörler, uzun vadeli ilişkiler ve küresel oyuncular) yine değişmemiştir; en az etkileyen faktörler ise iç pazarın doygunluğu, çalışan sayısı araç sayısı ve fiziksel altyapı olarak sıralanmaktadır.

Sadece kara yolu taşıma şeklinde uzmanlaşmış katılımcıların vermiş oldukları cevaplar analiz edildiğinde yine en önemli ilk beş faktör (siyasi-politik faktörler, ekonomik faktörler, kültürel faktörler, uzun vadeli ilişkiler ve küresel oyuncular) aynıdır; en az etkileyen faktörler ise hava yolu taşımacılığında olduğu gibi iç pazarın doygunluğu, çalışan sayısı, araç sayısı ve fiziksel altyapı olarak sıralanmıştır.

Bu çalışmanın diğer bir çıktısı da 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara giriş yöntemlerinin belirlenmesidir. İşletmeler uluslararasılaşma sürecini ağırlıklı olarak yerel ortaklıklar veya acenteler ile gerçekleştirmektedirler. Bunun en önemli sebebi işlem maliyetleri açısından uygun olması ve kültürel faktörlerin olumsuz etkisinin en aza indirilmesidir. Bu yolla pazarı bilen ve müşteriye anlayan ortaklarla çalışmak aynı zamanda işletmeye rekabet avantajı sağlayacaktır.

Çalışmanın sonunda ayrıca yukarıda anlatılan faktörlerin önem derecelerinin taşıma şekillerine göre (deniz, havai kara) önemli bir farklılık göstermediği bulunmuştur. Bununla birlikte uzmanların faktörlere verdikleri puanlar arasında tüm taşıma şekilleri için %70 oranında, deniz yolu için %78, havayolu için %68, kara yolu için %74 oranında güçlü bir uyumluluk olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Başka bir ifade ile karar vericilerin vermiş oldukları cevaplar arasında benzerlik ve uyum vardır. Bununla birlikte taşıma şekillerine göre faktörlerin önem dereceleri açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu durum araştırma sonuçlarının her üç taşıma şekli için geçerli ve güvenilir olduğunu destekler niteliktedir.

KAYNAKÇA

- Andersen, O. (1993). On the Internationalization Process of Firms: A Critical Analysis. *Journal of International Business Studies*. 24(2). 209-231.
- American Marketing Association (AMA) Dictionary. (2018), www.ama.org/resources/Pages/Dictionary.aspx?dLetter=S. Erişim Tarihi 15 Aralık 2018
- Amal, M. ve A. Rocha Freitag Filho. (2010). Internationalization of Small and Medium Sized Enterprises: A Multi Case Study. *European Business Review*. 22(6). 608-623.
- Ballou, R. H. (2007). The Evolution and Future of Logistics and Supply Chain Management. *European Business Review*. 19 (4). 332 – 348
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*. 17(1). 99-120.
- Bauer, H. H., Falk, T. ve M. Hammerschmidt (2006). eTransQual: A Transaction Process-Based Approach for Capturing Service Quality in Online Shopping. *Journal of Business Research*. 59 (7). 866-875.
- Boehe, D. M. (2016). The Internationalization of Service Firms From Emerging Economies: An Internalization Perspective. *Long Range Planning*. 49(5). 559-569.
- Brock, D. M. ve I. Alon. (2009). Internationalization of Professional Service Firms. *International Business: Research Teaching and Practice*. 3(1). 52-70.
- Brouthers, L. E. ve J. P. McNicol. (2009). The Sage Handbook of International Marketing. Masaaki Kotabe, Kristiaan Helsen (Ed.). *International Franchising and Licensing* (183-197). London: Sage Publications
- Carbone, V. ve M. A. Stone (2005). Growth and Relational Strategies Used by the European Logistics Service Providers: Rationale and Outcomes. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*. 41(6). 495-510.
- Cicic, M., Patterson, P. G. ve A. Shoham. (1999). A Conceptual Model of the Internationalization of Services Firms. *Journal of Global Marketing*. 12(3). 81-106.
- Coviello, N. E. ve K. A. M. Martin (1999). Internationalization of Service Smes: An Integrated Perspective from the Engineering Consulting Sector. *Journal of International Marketing*. 7(4). 42-66.
- Cronin Jr, J. J. ve S. A. Taylor (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*. 56 (3). 55-68.
- Çancı, M. ve Erdal, M. (2013a). *Lojistik Yönetimi*. İstanbul: Minka
- Çancı, M. ve Erdal, M. (2013b). *Uluslararası Taşımacılık Yönetimi*. İstanbul: Minka
- Danacı, T. ve R. Nacar. (2017). Comparing The Foreign Trade and Logistic Performance of Turkey and EU Members with Cluster Analysis. *Pressacademia Procedia*. 3(1). 31-36.
- Dunning, J. H. (1988). The Eclectic Paradigm of International Production: A Restatement and Some Possible Extensions. *Journal of International Business Studies*. 19(1). 1-31.
- Erramilli, K. M. (1990). Entry Mode Choice in Service Industries. *International Marketing Review*. 7(5). 50-62.

- Ferreira, M. P., Pinto, C., Serra, F. ve L. Filipe (2011). John Dunning's Influence in International Business/Strategy Research: A Bibliometric Study in the Strategic Management Journal. *Journal of Strategic Management Education*. 7(2). 1-24.
- Freeman, S. ve M. Sandwell. (2008). Professional Service Firms Entering Emerging Markets: The Role of Network Relationships. *Journal of Services Marketing*. 22(3). 198-212.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*. 18(4). 36-44.
- Grönroos, C. (1999). Internationalization Strategies for Services. *Journal of Services Marketing*. 13(4/5). 290-297.
- Hertz, S. (1993). *The internationalization processes of freight transport companies. Towards a Dynamic Network Model of Internationalization*. Thesis (Ph. D.). The Economic Research Institute. Stockholm School of Economics. Stockholm
- Hertz, S. ve M. Alfredsson. (2003). Strategic Development of Third Party Logistics Providers. *Industrial Marketing Management*. 32(2). 139-149.
- Hosseini, M. ve H. Dadfar. (2012). Network-Based Theories and Internationalization of Firms: Applications to Empirical Studies. *The Business and Management Review*. 3(1), 182-191.
- Hymer, S. H. (1960). *The International Operations of National Firms, A Study of Direct Foreign Investment*. Thesis (Ph. D.). Massachusetts Institute of Technology (MIT), Department of Economics. Cambridge
- https://www.trademap.org/tradestat/Service_SelService_TS.aspx?nvpm=1%7c%7c%7c%7c%7c%7c%7cS00%7c1%7c3%7c1%7c2%7c2%7c1%7c5%7c1%7c1. Erişim tarihi: 15 Aralık 2018
- İhracat Yönetmeliği (2006), <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/06/20060606-10.htm>. Erişim tarihi: 15 Aralık 2018
- Javalgi, R. R. G., Griffith, D. A., ve D., Steven White (2003). An Empirical Examination Of Factors Influencing The Internationalization of Service Firms. *Journal of Services Marketing*. 17(2). 185-201.
- Javalgi, R. R. G. ve D. A. Grossman. (2014). Firm Resources and Host-Country Factors Impacting Internationalization of Knowledge-Intensive Service Firms. *Thunderbird International Business Review*. 56(3). 285-300.
- Javalgi, R. G. ve C. L. Martin (2007). Internationalization of Services: Identifying the Building-Blocks for Future Research. *Journal of Services Marketing*. 21(6). 391-397.
- Jensen, P. D. Ø. ve B. Petersen (2014). Value Creation Logics and Internationalization of Service Firms. *International Marketing Review*. 31(6). 557-575.
- Johanson, J. ve F. Wiedersheim-Paul (1975). The Internationalization of The Firm-Four Swedish Cases. *Journal Of Management Studies*, 12(3). 305-323.

- Johanson, J. ve J. E. Vahlne. (1977). The Internationalization Process of The Firm—A Model of Knowledge Development and Increasing Foreign Market Commitments. *Journal of International Business Studies*. 8(1). 23-32.
- Johanson, J. ve J. E. Vahlne (2009). The Uppsala Internationalization Process Model Revisited: From Liability of Foreignness to Liability of Outsidership. *Journal of International Business Studies*. 40(9). 1411-1431.
- Katsikeas, C. S., Leonidou, C. L. ve Samiee, S. (2009). The Sage Handbook of International Marketing. Masaaki Kotabe, Kristiaan Helsen (Ed.). *Research into Exporting: Theoretical, Methodological and Empirical Insights* (165-182). London: Sage Publications
- Keegan, W. J. ve Green, M. C. (2013). *Global Marketing*. England: Pearson Education Limited.
- Keskin, H. M. (2015). *Tedarik Zinciri Yönetimi Arka Planı, Gelişimi ve Güncel Uygulamaları*. Ankara: Nobel.
- Koban, E. ve H. Keser Yıldırım. (2011). *Dış Ticarete Lojistik*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Küçük, O. (2015). *Uluslararası Lojistik*. Ankara: Detay Yayıncılık
- Küçük, O. (2018). *Lojistik İlkeleri ve Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Lemoine, W. ve L. Dagnæs. (2003). Globalisation Strategies and Business Organisation of a Network of Logistics Service Providers. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*. 33(3). 209-228.
- Levitt, T. (1983). The Globalization of Markets. *Harvard Business Review*. 61. 92–102.
- Lommelen, T., Matthyssens, P. ve P. Pauwels. (2002). Accelerations in the Internationalization Process of Logistics Firms. In The European International Business Academy 28th Annual Meeting, Athens, Greece. 8-10.
- Lommelen, T. (2004). *A Learning Perspective on Internationalization: Progression in the Internationalization of Logistic Services Providers*. Thesis (Ph. D.). UHasselt Diepenbeek.
- Lovelock, C. H. (1999). Developing Marketing Strategies for Transnational Service Operations. *Journal of Services Marketing*. 13(4/5). 278-295.
- Lovelock, C. ve J. Wirtz (2015). *Services Marketing, People, Technology, Strategy*. New Jersey: Pearson
- Lu, V. N., Quester, P. G., Medlin, C. J., ve B. Scholz. (2012). Determinants of Export Success in Professional Business Services: A Qualitative Study. *The Service Industries Journal*. 32(10). 1637-1652.
- Marchet, G., Melacini, M., Perotti, S. ve E. Tappia (2014). Setting the International Logistics Strategy: Empirical Investigation of Its Evolutionary Stages. *IFIP International Conference on Advances in Production Management Systems*. Springer. Berlin, Heidelberg. 50-58.
- Marangoz, M. (2009). Stratejik Küresel Pazarlama. Necdet Timur-Alparslan Özmen (Ed.) *Küresel Pazar Seçme Kararları ve Giriş Stratejileri* (210-245). Ankara: Eflatun.

- Mattsson, L. G. (2003). Reorganization of Distribution in Globalization of Markets: The Dynamic Context of Supply Chain Management. *Supply Chain Management: An International Journal*. 8(5). 416-426.
- Mentzer, J. T., Myers, M. B. ve M. S. Cheung. (2004). Global Market Segmentation for Logistics Services. *Industrial Marketing Management*. 33(1). 15-20.
- Miozzo, M. ve L. Soete. (2001). Internationalization of Services: A Technological Perspective. *Technological Forecasting and Social Change*. 67(2-3). 159-185.
- Mitra, S. ve P. K. Bagchi. (2008). Key Success Factors, Performance Metrics, and Globalization Issues in the Third-Party Logistics (3PL) Industry: A Survey of North American Service Providers. *In Supply Chain Forum: An International Journal*. 9 (1). 42-54. Taylor & Francis.
- Morgan, R. E. ve C. S. Katsikeas. (1997). Theories of International Trade, Foreign Direct Investment and Firm Internationalization: A Critique. *Management Decision*. 35(1). 68-78.
- Morschett, D. (2006). Firm-Specific Influences on The Internalization of After-Sales Service Activities in Foreign Markets. *Journal of Services Marketing*. 20(5). 309-323.
- Muñoz-Guarasa, M. ve E. M. Pajares. (2014). Determinant Factors in the Internationalization of Knowledge-Intensive Services in a Peripheral Area. *Journal of Service Science and Management*. 7(02). 144-164.
- Nart, S. (2015). Hizmet Pazarlaması ve Stratejileri. Remzi Altunışık (Ed.). *Günümüz Ekonomilerinde Hizmetlerin Rolü ve Önemi*. (1-31). İstanbul: Beta.
- Nebol, E., Uslu, T. ve E. Uzel. (2014). *Tedarik Zinciri ve Lojistik Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Netland, T. H., ve E. Alfnes (2007). Internationalisation of Professional Services. Collage of Service Operations 2007 Conference.
- Önder, E. (2015). Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri. Bahadır Fatih Yıldırım ve Emrah Önder (Ed.). *Analitik Ağ Süreci*. (75-113). Bursa: Dora.
- Özcan, S. (2008). Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde Lojistik Yönetiminin Önemi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 5(10). 275-300.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. ve V. A. Zeithaml (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*. 32(3), 39-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve L. L. Berry (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*. 49. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve L. L. Berry (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve L. L. Berry (1994). Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *The Journal of Marketing*. 58. 111-124.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve A. Malhotra (2005). ES-QUAL: A Multiple-Item Scale For Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*. 7(3). 213-233.

- Prasad, S. ve J. Sounderpandian. (2003). Factors Influencing Global Supply Chain Efficiency: Implications for Information Systems. *Supply Chain Management: An International Journal*. 8(3). 241-250.
- Rahman, S., Ahsan, K., Yang, L. ve J. Odgers. (2017). An Investigation into Critical Challenges for Multinational Third-Party Logistics Providers Operating in China. *Journal of Business Research*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.09.05>
- Roberts, J. (1999). The Internationalisation of Business Service Firms: A Stages Approach. *Service Industries Journal*. 19(4). 68-88.
- Saaty, T. L. ve L. G. Vargas. (2006). *Decision Making with Analytic Network Process*. America: Springer
- Semeijn, J. (1995). Service Priorities in International Logistics. *The International Journal of Logistics Management*. 6(1). 27-36.
- Seyidoğlu H. (2013). *Uluslararası İktisat Teori Politika ve Uygulamaları*. İstanbul: Güzem Can Yayınları.
- Shin, S. Y. ve M. S. Pak. (2016). The Critical Factors for Korean Freight Forwarders' Purchasing Negotiation in International Logistics. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*. 32(4). 195-201.
- Stare, M. (2002). The Pattern of Internationalisation of Services in Central European Countries. *Service Industries Journal*. 22(1). 77-91.
- Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM). (2017). Türkiye'nin 500 Büyük Hizmet İhracatçısı. <http://www.tim.org.tr/files/downloads/Hizmet500/2017/T%C3%BCrkiye'nin%20500%20B%C3%BCy%C3%BCk%20Hizmet%20%C4%B0hracat%C3%A7%C4%B1s%C4%B1.pdf>. Erişim tarihi: 15 Aralık 2018.
- Turna B, G. (2015). Hizmet Pazarlaması ve Stratejileri. Remzi Altunışık (Ed.). *Hizmetlerin Özellikleri ve Hizmet Karması*. (33-57). İstanbul: Beta.
- TCMB (2018). <https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/609ef884-3b3c-4bc3-84fe-9254244c3490/odemelerdengesi.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-609ef884-3b3c-4bc3-84fe-9254244c3490-mwXJuAq>. Erişim tarihi: 15 Aralık 2018
- Tedarik Zinciri Yönetimi Profesyonelleri Konseyi (TZYPK). (2018). https://cscmp.org/CSCMP/Educate/SCM_Definitions_and_Glossary_of_Terms/CSCMP/Educate/SCM_Definitions_and_Glossary_of_Terms.aspx?hkey=60879588-f65f-4ab5-8c4b-6878815ef92. Erişim tarihi: 15 Aralık 2018.
- Welch, L. S., ve Luostarinen, R. (1988). Internationalization: Evolution of a Concept. *Journal of General Management*. 14(2). 34-55.
- Wernerfelt, B. (1984). A Resource-Based View of The Firm. *Strategic Management Journal*. 5(2). 171-180.
- Williamson, O. E. (1979). Transaction-Cost Economics: The Governance of Contractual Relations. *The Journal of Law and Economics*. 22(2). 233-261.
- Williamson, O. E. (1981). The Economics of Organization: The Transaction Cost Approach. *American Journal of Sociology*. 87(3). 548-577.

- Wolfinbarger, M. ve M. C. Gilly (2003). eTailQ: Dimensionalizing, Measuring and Predicting Etail Quality. *Journal of Retailing*, 79(3). 183-198.
- World Bank, www.lpi.worldbank.org. Erişim tarihi: 15 Aralık 2018
- Vargo, S. L. ve R. F. Lusch. (2008). Service-Dominant Logic: Continuing the Evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 36(1). 1-10.
- Yıldırım, A. ve H. Şimşek. (2011). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. ve L. L. Berry (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *The Journal of Marketing*, 49. 33-46.



EKLER

EK 1: Anket Formu

ÜÇÜNCÜ PARTİ LOJİSTİK İŞLETMELERİNİN ULUSLARARASI İLAŞMA SÜRECİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK ANKET ÇALIŞMASI

Sayın Yetkili,

Uluslararası lojistik sektöründe faaliyet gösteren işletmelere yönelik olarak hazırlanan bu anket formu, "ÜÇÜNCÜ PARTİ LOJİSTİK İŞLETMELERİNİN ULUSLARARASI İLAŞMA SÜRECİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER" konusunda yapılacak Doktora Tez Çalışması için kullanılacaktır. Bu araştırmaya vereceğiniz cevaplar kesinlikle gizli tutulacak ve genel olarak değerlendirilecektir. Hiçbir soru kişisel veya şirkete özel bilgi içermemektedir. Dilediğiniz takdirde, bu araştırmanın sonuçları elektronik posta adresinize gönderilecektir. Bu ankete vereceğiniz cevapları bizlere ulaştırmanızdan mutluluk duyar ve katkılarınız için şimdiden çok teşekkür ederiz.

Saygılarımızla

Prof. Dr. Selami ÖZCAN - Araş. Gör. Tuğçe Danacı ÜNAL

Örnek Uygulama

Değerlendirmeyi yaparken kullanılacak puanlama skalası ve bu skalanın kullanımı ile ilgili genel bilgiler aşağıda verilmiştir.

SAYISAL DEĞERLER

1 Eşitlik

3 Az önemli

5 Önemli

7 Çok önemli

9 Son derece önemli

2,4,6,8 Ara değerler (iki sayının arasında kaldığınız durumlarda kullanılan sayılar)

Örnek 1

"Fiyat/maliyet" kriteri üzerinde "güvenilirlik" ve "hizmet kapasitesi" kriterlerinin eşit etkiye sahip olduğunu düşünüyorsanız 1 sayısını işaretleyiniz.

Fiyat / Maliyet																		
Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi

Örnek 2:

"Fiyat/maliyet" kriteri üzerinde "hizmet kapasitesi" kriterinin "güvenilirlik" kriterine göre az önemliden daha çok, fakat oldukça önemliden daha az önemli olduğunu düşünüyorsanız 4 sayısını işaretleyiniz.

Fiyat / Maliyet																		
Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi

Örnek 3:

"Fiyat/maliyet" kriteri üzerinde "güvenilirlik" kriterinin "hizmet kapasitesi" kriterine göre önemli olduğunu düşünüyorsanız sol taraftaki 5 sayısını işaretleyiniz.

Fiyat / Maliyet																		
Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi

**LÜTFEN AŞAĞIDAKİ ANKET FORMUNDA YER ALAN FAKTÖRLERİ
PUANLARKEN BU FAKTÖRLERİ
“ULUSLARARASI LOJİSTİK FAALİYETLER SÜRECİ”
KAPSAMINDA DEĞERLENDİRİNİZ**

I. Bölüm: İşletmeye Özgü Faktörler

a. Hizmetler ile İlgili Faktörler

Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Fiyat/Maliyet" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.

1	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
2	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
3	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
4	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
5	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
6	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
7	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
8	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
9	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
10	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
11	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
12	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
13	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
14	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
15	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
16	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
17	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
18	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
19	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
20	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
21	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
22	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
23	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
24	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
25	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
26	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
27	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında

Bilgilendirme																			
28	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Güvenilirlik" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
2	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
3	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
4	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
5	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
6	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
7	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
8	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
9	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
10	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
11	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
12	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
13	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
14	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
15	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
16	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
17	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
18	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
19	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
20	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
21	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
22	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
23	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
24	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
25	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
26	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
27	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
28	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme

Hizmetler Sunma																		Bilgilendirme	
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Hizmet Kapasitesi" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Güvenilirlik
2	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
3	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
4	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
5	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
6	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
7	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
8	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
9	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
10	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
11	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
12	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
13	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
14	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
15	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
16	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
17	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
18	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
19	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
20	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
21	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
22	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
23	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
24	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
25	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
26	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
27	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
28	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Hizmetlerde Farklılaşma" faktörü																			

üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Güvenilirlik
2	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
3	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
4	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
5	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
6	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
7	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
8	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
9	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
10	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
11	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
12	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
13	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
14	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
15	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
16	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
17	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
18	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
19	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
20	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
21	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
22	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
23	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
24	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
25	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
26	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
27	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
28	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Hizmetlerde Uzmanlaşma" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Güvenilirlik
2	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi

3	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
4	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
5	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
6	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
7	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
8	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
9	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
10	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
11	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
12	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
13	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
14	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
15	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
16	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
17	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
18	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
19	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
20	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
21	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
22	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
23	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
24	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
25	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
26	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
27	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
28	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Hız" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
2	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
3	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
4	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
5	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma

6	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
7	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
8	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
9	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
10	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
11	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
12	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
13	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
14	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
15	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma

Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
2	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
3	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
4	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
5	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
6	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
7	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
8	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
9	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
10	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
11	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
12	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
13	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
14	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
15	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme

Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Güvenilirlik
2	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
3	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
4	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma

5	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
6	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
7	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
8	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
9	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
10	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
11	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
12	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
13	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
14	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
15	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
16	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
17	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
18	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
19	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
20	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
21	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
22	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
23	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
24	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
25	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
26	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
27	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
28	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
2	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
3	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
4	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
5	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
6	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
7	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
8	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
9	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
10	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik

11	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
12	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
13	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
14	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
15	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
16	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
17	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
18	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
19	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
20	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
21	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma

Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Fiyat/Maliyet" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.

1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Finansal Varlıklar/Altyapı
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
5	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
6	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
7	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
8	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
9	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
10	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
11	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
12	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
13	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
14	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
15	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
16	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
17	Finansal	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve

Varlıklar/Altyapı																		Takip Sistemi	
18	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
19	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
20	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
21	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
22	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
23	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
24	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
25	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
26	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
27	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
28	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
29	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
30	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
31	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
32	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
33	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
34	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
35	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
36	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
37	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
38	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
39	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
40	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
41	İşletmeye Özgü Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı

Bilgi / Özellik																			
42	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
43	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
44	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
45	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
46	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
47	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
48	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
49	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
50	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
51	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
52	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
53	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
54	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
55	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı

Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Güvenilirlik" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.

1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Finansal Varlıklar/Altyapı
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
5	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
6	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
7	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
8	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
9	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)

		ilgili)																		
10	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	
11	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri	
12	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı (yurtdışı deneyimi)
13	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
14	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
15	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
16	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	
17	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
18	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri	
19	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı (yurtdışı deneyimi)
20	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
21	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
22	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
23	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	
24	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
25	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı (yurtdışı deneyimi)
26	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
27	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
28	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
29	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	
30	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
31	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
32	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
33	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)

																				olması)
34	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
35	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
36	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
37	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
38	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
39	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
40	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
41	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
42	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
43	Personelin Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	Bilgi,	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
44	Personelin Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	Bilgi,	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
45	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)

Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Hizmet Kapasitesi" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Finansal Varlıklar/Altyapı
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
5	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
6	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
7	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
8	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
9	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
10	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı

konteyner vb.)																				
11	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	Varlıklar
12	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri	
13	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı
14	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
15	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
16	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	Bilgi,
17	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	
18	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	Bilgi,
19	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı	
20	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri	
21	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı
22	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
23	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
24	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	Bilgi,
25	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	
26	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	Bilgi,
27	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı	
28	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı
29	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
30	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
31	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	Bilgi,
32	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	
33	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	Bilgi,
34	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı	
35	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı denevimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	

36	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
37	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
38	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
39	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
40	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
41	İşletmeye Özgü Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
42	İşletmeye Özgü Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
43	İşletmeye Özgü Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
44	İşletmeye Özgü Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
45	İşletmeye Özgü Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
46	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
47	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
48	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
49	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
50	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
51	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
52	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
53	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
54	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
55	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Hizmetlerde Farklılaşma" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Finansal Varlıklar/Altyapı
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)

3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
5	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
6	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
7	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
8	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
9	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
10	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
11	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
12	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
13	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
14	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
15	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
16	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
17	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
18	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
19	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
20	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
21	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
22	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
23	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
24	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
25	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
26	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
27	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
28	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)

deneyimi)																			
29	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
30	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
31	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
32	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
33	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
34	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
35	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
36	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
37	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
38	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
39	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
40	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
41	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
42	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
43	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
44	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
45	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
46	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
47	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
48	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
49	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
50	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
51	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)

52	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
53	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
54	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
55	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Hizmetlerde Uzmanlaşma" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Finansal Varlıklar/Altyapı
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
5	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
6	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
7	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
8	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
9	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
10	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
11	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
12	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
13	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
14	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
15	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
16	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
17	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
18	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
19	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
20	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
21	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)

22	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
23	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
24	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
25	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
26	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
27	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
28	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
29	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
30	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
31	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
32	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
33	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
34	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
35	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
36	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
37	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
38	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
39	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
40	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
41	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
42	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
43	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
44	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
45	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı

46	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
47	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
48	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
49	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
50	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
51	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
52	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
53	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
54	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
55	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Hız" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Finansal Varlıklar/Altyapı
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
5	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
6	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
7	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
8	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
9	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
10	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
11	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
12	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
13	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
14	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)

																			olması)
15	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
16	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
17	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
18	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
19	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
20	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
21	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
22	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
23	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
24	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
25	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
26	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
27	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
28	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
29	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
30	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
31	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
32	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
33	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
34	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
35	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
36	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
37	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi

38	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
39	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
40	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
41	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
42	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
43	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
44	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
45	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
2	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
3	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
4	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
5	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
6	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
7	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
8	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
10	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
11	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
12	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
13	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)

14	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
15	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
16	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
17	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
18	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
19	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
20	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
21	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
22	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
23	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
24	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
25	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
26	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
27	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
28	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Finansal Varlıklar/Altyapı
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
5	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
6	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
7	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
8	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve

konteyner vb.)																			Takip Sistemi	
9	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
10	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
11	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
12	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
13	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
14	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
15	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
16	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
17	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
18	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
19	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
20	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
21	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
22	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
23	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
24	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
25	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
26	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
27	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
28	İşletme İmajı ve Marka Değeri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
29	İşletme İmajı ve Marka Değeri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
30	İşletme İmajı ve Marka Değeri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
31	İşletme İmajı ve Marka Değeri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
32	İşletme İmajı ve Marka Değeri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
33	İşletme İmajı ve Marka Değeri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)

ilgili)																			
34	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
35	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
36	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
37	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
38	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
39	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
40	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
41	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
42	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
43	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
44	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
45	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
46	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
47	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
48	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
49	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
50	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
51	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
52	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
53	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
54	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
55	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı

Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Zamanında Teslimat/Zamanında Bilgilendirme" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Finansal Varlıklar/Altyapı	
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	
3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
5	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
6	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	
7	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	
8	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	
9	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı	
10	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	
11	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	
12	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
13	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
14	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	
15	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	
16	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	
17	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı	
18	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	
19	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
20	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
21	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	
22	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	
23	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	
24	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı	
25	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	

Teşvikleri																			(Kur riski vs)	
3	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
4	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
5	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
6	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
7	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
8	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
9	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
10	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
11	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
12	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
13	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
14	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
15	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
16	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
17	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
18	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
19	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
20	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
21	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
22	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
23	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
24	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
25	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
26	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
27	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
28	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Güvenilirlik" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
2	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler

3	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Hizmet Kapasitesi" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ek Vergi ve Yükümlülükler
2	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
3	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
4	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Doymamış Olması
5	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
6	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
7	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
8	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
9	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
10	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
11	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Doymamış Olması
12	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
13	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
14	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
15	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
16	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
17	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Doymamış Olması
18	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
19	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
20	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
21	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
22	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Doymamış Olması
23	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
24	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
25	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
26	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
27	İç Pazarın Olması	Doymamış	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
28	İç Pazarın Olması	Doymamış	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
29	İç Pazarın Olması	Doymamış	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)

30	İç Pazarın Olması	Doymamış	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
31	Kalite Denetim ve Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
32	Kalite Denetim ve Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
33	Kalite Denetim ve Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
34	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
35	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
36	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Hizmetlerde Farklılaşma (taşıma, gümrükleme, depolama vs.)" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ek Vergi ve Yükümlülükler
2	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
3	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
4	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Doymamış Olması
5	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
6	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
7	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
8	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
9	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
10	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
11	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Doymamış Olması
12	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
13	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
14	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
15	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
16	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
17	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Doymamış Olması
18	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
19	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
20	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
21	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
22	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Doymamış Olması

23	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
24	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
25	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
26	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
27	İç Pazarın Doymamış Olması	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
28	İç Pazarın Doymamış Olması	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
29	İç Pazarın Doymamış Olması	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
30	İç Pazarın Doymamış Olması	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
31	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
32	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
33	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
34	Kültürel Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
35	Kültürel Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
36	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Hizmetlerde Uzmanlaşma" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ek Vergi ve Yükümlülükler
2	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
3	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
4	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
5	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
6	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
7	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
8	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
9	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
10	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
11	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
12	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
13	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
14	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
15	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler

16	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
17	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
18	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
19	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
20	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
21	Kültürel Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Hız" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ek Vergi ve Yükümlülükler
2	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
3	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
4	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
5	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
6	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
7	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
8	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
9	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
10	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
11	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
12	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
13	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
14	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
15	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
16	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
17	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
18	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
19	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
20	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
21	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
22	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
23	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler

24	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
25	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
26	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
27	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
28	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ek Vergi ve Yükümlülükler
2	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
3	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
4	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
5	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
6	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
7	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
8	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
9	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
10	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
11	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
12	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
13	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
14	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
15	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
16	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
17	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
18	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
19	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
20	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
21	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
22	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
23	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler

24	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
25	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
26	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
27	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
28	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Zamanında Teslimat/Zamanında Bilgilendirme" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ek Vergi ve Yükümlülükler
2	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
3	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
4	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
5	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
6	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
7	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
8	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
9	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
10	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
11	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
12	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
13	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
14	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
15	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
16	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
17	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
18	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
19	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
20	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
21	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
22	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
23	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler

24	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
25	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
26	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
27	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
28	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Fiyat / Maliyet" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	İşlem Maliyetleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler
2	İşlem Maliyetleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli
3	İşlem Maliyetleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
4	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli
5	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
6	Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Güvenilirlik" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	İşlem Maliyetleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler
3	İşlem Maliyetleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
5	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Hizmet Kapasitesi" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	İşlem Maliyetleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler
2	İşlem Maliyetleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli
3	İşlem Maliyetleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
4	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli
5	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
6	Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Hizmetlerde Farklılaşma (taşıma, depolama, gümrükleme vs.)" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	İşlem Maliyetleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler
2	İşlem Maliyetleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli
3	İşlem Maliyetleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri

4	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uluslararası Giriş Şekli	Pazarlara
5	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun İlişkiler/İşbirlikleri	Vadeli
6	Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun İlişkiler/İşbirlikleri	Vadeli
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Hizmetlerde Uzmanlaşma" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	
2	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uluslararası Giriş Şekli	Pazarlara
3	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun İlişkiler/İşbirlikleri	Vadeli
4	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uluslararası Giriş Şekli	Pazarlara
5	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun İlişkiler/İşbirlikleri	Vadeli
6	Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun İlişkiler/İşbirlikleri	Vadeli
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Hız" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	
2	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun İlişkiler/İşbirlikleri	Vadeli
3	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun İlişkiler/İşbirlikleri	Vadeli
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	
2	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun İlişkiler/İşbirlikleri	Vadeli
3	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun İlişkiler/İşbirlikleri	Vadeli
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Zamanında Teslimat/Zamanında Bilgilendirme" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	
2	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uluslararası Giriş Şekli	Pazarlara
3	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun İlişkiler/İşbirlikleri	Vadeli
4	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uluslararası Giriş Şekli	Pazarlara
5	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun İlişkiler/İşbirlikleri	Vadeli
6	Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun İlişkiler/İşbirlikleri	Vadeli
b. İşletme Yapısı ve Sistemleri ile İlgili Faktörler																				
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				

1	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
2	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
3	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
4	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
5	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
6	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
7	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
8	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
10	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
11	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
12	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
13	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
14	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
15	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)

Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Finansal Varlıklar/Altyapı" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.

1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
5	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
6	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
7	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
8	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
9	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı

konteyner vb.)																			
10	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
11	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
12	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
13	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
14	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
15	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
16	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
17	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
18	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
19	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
20	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
21	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
22	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
23	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
24	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
25	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
26	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
27	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
28	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
29	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
30	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
31	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
32	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
33	İşletmeye Özgü Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve

Bilgi / Özellik																			Takip Sistemi
34	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
35	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
36	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
37	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
38	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
39	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
40	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
41	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
42	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
43	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
44	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
45	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı

Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Finansal Varlıklar/Altyapı
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
5	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
6	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
7	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
8	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
9	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
10	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
11	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı

12	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
13	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
14	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
15	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
16	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
17	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
18	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
19	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
20	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
21	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "İşletme İmajı ve Marka Değeri" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Finansal Varlıklar/Altyapı
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
5	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
6	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
7	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
8	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
9	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
10	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
11	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
12	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
13	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
14	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi

15	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
16	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
17	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
18	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
19	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazık, yetkin ve istekli olması)
20	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
21	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
22	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
23	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
24	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazık, yetkin ve istekli olması)
25	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
26	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
27	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
28	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazık, yetkin ve istekli olması)
29	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
30	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
31	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazık, yetkin ve istekli olması)
32	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
33	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
34	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazık, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
35	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazık, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
36	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu

(uluslararasılaşma ile ilgili)																			
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Finansal Varlıklar/Altyapı
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
5	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
6	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
7	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
8	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
9	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
10	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
11	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
12	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
13	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
14	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
15	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
16	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
17	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
18	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
19	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
20	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
21	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
22	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
23	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu

deneyimi)																			(nazik, yetkin ve istekli olması)	
24	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
25	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
26	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
27	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
28	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
29	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
30	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
31	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
32	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
33	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
34	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
35	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
36	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Lojistik Ağ /Altyapı" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Finansal Varlıklar/Altyapı
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
5	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
6	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
7	Finansal Varlıklar/Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
8	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi

9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	Bilgi,
10	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	Bilgi,
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Finansal Varlıklar/Altyapı	
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	
3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
5	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
6	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	Bilgi,
7	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	Bilgi,
8	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı	
9	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	
10	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	
11	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
12	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
13	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	Bilgi,
14	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	Bilgi,
15	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı	
16	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	
17	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
18	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
19	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	Bilgi,
20	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	Bilgi,
21	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı	

22	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
23	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
24	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
25	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
26	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
27	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
28	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
29	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
30	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
31	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
32	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
33	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
34	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
35	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
36	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	İşletme İmajı ve Marka Değeri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
2	İşletme İmajı ve Marka Değeri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
3	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Çalışan Personel Sayısı" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Finansal Varlıklar/Altyapı
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	(filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)

3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı (yurtdışı deneyimi)
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
5	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
6	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	Bilgi, (nazik, yetkin ve istekli olması)
7	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	
8	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	Bilgi, (uluslararasılaşma ile ilgili)
9	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	
10	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı (yurtdışı deneyimi)
11	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
12	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
13	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	Bilgi, (nazik, yetkin ve istekli olması)
14	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	
15	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	Bilgi, (uluslararasılaşma ile ilgili)
16	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı (yurtdışı deneyimi)
17	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
18	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
19	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	Bilgi, (nazik, yetkin ve istekli olması)
20	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	
21	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	Bilgi, (uluslararasılaşma ile ilgili)
22	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	
23	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı	
24	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	Bilgi, (nazik, yetkin ve istekli olması)
25	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	
26	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	Bilgi, (uluslararasılaşma ile ilgili)

ilgili)																			
27	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
28	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazık, yetkin ve istekli olması)
29	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
30	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
31	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazık, yetkin ve istekli olması)
32	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
33	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
34	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazık, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
35	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazık, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
36	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
2	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
3	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
4	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
5	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
6	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Finansal Varlıklar/Altyapı" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Güvenilirlik
2	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
3	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
4	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
5	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
6	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
7	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
8	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme

9	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
10	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
11	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
12	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
13	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
14	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
15	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
16	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
17	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
18	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
19	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
20	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
21	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
22	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
23	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
24	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
25	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
26	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
27	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
28	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
29	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
30	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
31	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
32	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
33	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
34	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
35	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
36	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
2	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma

3	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri Anlama ve Hizmetler Sunma	İhtiyaçlarını ve Özel
4	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma	
5	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri Anlama ve Hizmetler Sunma	İhtiyaçlarını ve Özel
6	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri Anlama ve Hizmetler Sunma	İhtiyaçlarını ve Özel
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "İşletme İmajı ve Marka Değeri" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Güvenilirlik	
2	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi	
3	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma	
4	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma	
5	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız	
6	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	
7	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri Anlama ve Hizmetler Sunma	İhtiyaçlarını ve Özel
8	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme	
9	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi	
10	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma	
11	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma	
12	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız	
13	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	
14	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri Anlama ve Hizmetler Sunma	İhtiyaçlarını ve Özel
15	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme	
16	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma	
17	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma	
18	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız	
19	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	
20	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri Anlama ve Hizmetler Sunma	İhtiyaçlarını ve Özel
21	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme	
22	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma	
23	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız	
24	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	
25	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri Anlama ve Hizmetler Sunma	İhtiyaçlarını ve Özel
26	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme	
27	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız	
28	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	

29	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
30	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
31	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
32	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
33	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
34	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
35	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
36	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
2	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
3	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
4	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
5	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
6	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Lojistik Ağ/Altyapı" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
2	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
3	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
4	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
5	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
6	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
7	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
8	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
9	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
10	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
2	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma

3	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
4	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
5	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
6	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
7	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
8	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
9	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
10	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
11	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
12	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
13	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
14	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
15	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Çalışan Personel Sayısı" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
2	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
3	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
4	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
5	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
6	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
7	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
8	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
9	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
10	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
11	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
12	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
13	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
14	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
15	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında

Hizmetler Sunma																			Bilgilendirme									
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																												
1	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Olması	Doymamış								
2	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)									
3	İç Pazarın Olması	Doymamış	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)								
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Finansal Varlıklar/Altyapı" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																												
1	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ek Vergi ve Yükümlülükler								
2	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)								
3	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi								
4	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller								
5	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler								
6	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)								
7	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler								
8	Ek Vergi Yükümlülükler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)								
9	Ek Vergi Yükümlülükler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi								
10	Ek Vergi Yükümlülükler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller								
11	Ek Vergi Yükümlülükler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler								
12	Ek Vergi Yükümlülükler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)								
13	Ek Vergi Yükümlülükler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler								
14	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi								
15	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller								
16	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler								
17	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)								
18	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler								
19	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller								
20	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler								
21	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)								
22	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler								
23	Kalite Denetim	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler								

Kontroller																				
24	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları,	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
25	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları,	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
26	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
27	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
28	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
2	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
3	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
4	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
5	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
6	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Lojistik Ağ/Altyapı" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Devlet Destek ve Teşvikleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ek Vergi ve Yükümlülükler
2	Devlet Destek ve Teşvikleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
3	Devlet Destek ve Teşvikleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
4	Devlet Destek ve Teşvikleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Doymamış Olması
5	Devlet Destek ve Teşvikleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
6	Devlet Destek ve Teşvikleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
7	Devlet Destek ve Teşvikleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
8	Devlet Destek ve Teşvikleri		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
9	Ek Vergi Yükümlülükler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
10	Ek Vergi Yükümlülükler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
11	Ek Vergi Yükümlülükler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Doymamış Olması
12	Ek Vergi Yükümlülükler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
13	Ek Vergi Yükümlülükler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
14	Ek Vergi Yükümlülükler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
15	Ek Vergi Yükümlülükler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
16	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi

17	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Doymamış Olması
18	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
19	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
20	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
21	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
22	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Doymamış Olması
23	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
24	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
25	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
26	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
27	İç Pazarın Doymamış Olması		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
28	İç Pazarın Doymamış Olması		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
29	İç Pazarın Doymamış Olması		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
30	İç Pazarın Doymamış Olması		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
31	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
32	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
33	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
34	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
35	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
36	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
2	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
3	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
4	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
5	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
6	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
7	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
8	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)

yetersizliği vs)																			
9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
10	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
11	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
12	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
13	Kültürel Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
14	Kültürel Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
15	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Finansal Varlıklar / Altyapı" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler
2	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
3	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "İşletme İmajı/Marka Değeri" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Uluslararası Giriş Şekli	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Lojistik Ağ /Altyapı" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler
2	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri

3	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun İlişkiler/İşbirlikleri	Vadeli
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun İlişkiler/İşbirlikleri	Vadeli
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun İlişkiler/İşbirlikleri	Vadeli
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (Uluslararasılaşma ile ilgili)" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun İlişkiler/İşbirlikleri	Vadeli
II. Bölüm: Pazar Yapısı ile İlgili Faktörler																				
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Devlet Destek ve Teşvikleri" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	
2	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
3	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
4	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
5	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
6	Kültürel Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Ek Vergi ve Yükümlülükler" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	
2	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	
3	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
4	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
5	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	
6	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
7	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
8	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
10	Kültürel Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Ekonomik Faktörler" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Kültürel Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi"																				

faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																					
1	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ek Vergi ve Yükümlülükler	
2	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	
3	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	
4	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
5	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	
6	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
7	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	
8	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	
9	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
10	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	
11	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
12	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	
13	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
14	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	
15	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
16	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
17	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	
18	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
19	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	
20	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
21	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "İç Pazarın Doymamış Olması" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																					
1	Ekonomik Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																					
1	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	
2	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
3	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
4	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
5	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
6	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	

Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Kültürel Faktörler" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Ekonomik Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Ekonomik Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Siyasi Faktörler" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Ekonomik Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Kültürel Faktörler" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
III. Bölüm: İşselleştirme ile İlgili Faktörler																			
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "İşlem Maliyetleri" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uluslararası Giriş Şekli
2	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
3	Uluslararası Giriş Şekli	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler
2	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
3	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	İşlem Maliyetleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "İşlem Maliyetleri" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Güvenilirlik
2	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
3	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Güvenilirlik
2	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
3	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma

4	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
5	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
6	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
7	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
8	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
9	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
10	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
11	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
12	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
13	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
14	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
15	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
16	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
17	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
18	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
19	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
20	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
21	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
22	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
23	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
24	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
25	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
26	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
27	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
28	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
29	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
30	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
31	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
32	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
33	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
34	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
35	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme

36	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
2	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
3	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
4	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
5	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
6	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Güvenilirlik
2	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
3	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
4	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
5	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
6	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
7	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
8	Fiyat / Maliyet	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
9	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmet Kapasitesi
10	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
11	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
12	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
13	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
14	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
15	Güvenilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
16	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Farklılaşma
17	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
18	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
19	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
20	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
21	Hizmet Kapasitesi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
22	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hizmetlerde Uzmanlaşma
23	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
24	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik

25	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
26	Hizmetlerde Farklılaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
27	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Hız
28	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
29	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
30	Hizmetlerde Uzmanlaşma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
31	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik
32	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
33	Hız	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
34	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma
35	İzlenilebilirlik/Ulaşılabilirlik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
36	Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Özel Hizmetler Sunma	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Zamanında Teslimat ve Zamanında Bilgilendirme
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "İşlem Maliyetleri" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
2	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
3	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
4	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
5	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
6	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
7	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
8	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
9	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
10	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
11	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
12	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)

13	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
14	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
15	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Finansal Varlıklar/Altyapı
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
5	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
6	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
7	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
8	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
9	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
10	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
11	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
12	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
13	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
14	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
15	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
16	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
17	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
18	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
19	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
20	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
21	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)

22	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
23	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
24	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
25	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
26	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
27	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
28	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
29	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
30	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
31	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
32	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
33	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
34	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
35	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
36	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
37	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
38	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
39	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
40	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
41	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
42	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
43	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
44	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
45	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı

46	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
47	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
48	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
49	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
50	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
51	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
52	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
53	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
54	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
55	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Çalışan Personel Sayısı
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
2	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
3	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
4	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
5	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
6	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
7	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
8	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
10	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
11	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
12	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
13	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)

14	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
15	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
16	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
17	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
18	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
19	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
20	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
21	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
22	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
23	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
24	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
25	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
26	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
27	Lojistik Ağ /Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
28	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)

Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Finansal Varlıklar/Altyapı
2	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
3	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
4	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
5	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
6	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
7	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
8	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
9	Araç Sayısı (filo, konteyner vb.)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)

10	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)
11	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
12	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
13	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
14	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
15	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
16	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
17	Finansal Varlıklar/Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
18	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletme İmajı ve Marka Değeri
19	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
20	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
21	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
22	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
23	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
24	Fiziksel Varlıklar (kuruluş yeri, depolama, antrepo alanları vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
25	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)
26	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
27	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
28	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
29	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
30	İşletme İmajı ve Marka Değeri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
31	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik
32	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
33	İşletmenin Yurtdışı Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)

34	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
35	İşletmenin Faaliyet Yılı (yurtdışı deneyimi)	Yurtdışı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
36	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Lojistik Ağ /Altyapı
37	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
38	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
39	İşletmeye Özgü Teknik Bilgi / Özellik	Teknik	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
40	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)
41	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
42	Lojistik Ağ /Altyapı		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
43	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi
44	Personelin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (nazik, yetkin ve istekli olması)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)
45	Teknolojik Altyapı ve Takip Sistemi		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yöneticilerin Bilgi, Deneyim ve Tutumu (uluslararasılaşma ile ilgili)

Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "İşlem Maliyetleri" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
1	Devlet Destek ve Teşvikleri	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ek Vergi ve Yükümlülükler
2	Devlet Destek ve Teşvikleri	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
3	Devlet Destek ve Teşvikleri	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
4	Devlet Destek ve Teşvikleri	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
5	Devlet Destek ve Teşvikleri	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
6	Devlet Destek ve Teşvikleri	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
7	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
8	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
9	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
10	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
11	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
12	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
13	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller

14	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
15	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
16	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
17	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
18	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
19	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
20	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
21	Kültürel Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Küresel Müşteriler, Acenteler, Ortaklar, Tedarikçiler, Rakipler" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ek Vergi ve Yükümlülükler
2	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
3	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
4	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Doymamış Olması
5	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
6	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
7	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
8	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
9	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
10	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
11	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Doymamış Olması
12	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
13	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
14	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
15	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
16	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
17	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Doymamış Olması
18	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
19	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
20	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
21	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
22	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	İç Pazarın Doymamış Olması

23	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
24	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
25	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
26	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
27	İç Pazarın Doymamış Olması	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
28	İç Pazarın Doymamış Olması	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
29	İç Pazarın Doymamış Olması	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
30	İç Pazarın Doymamış Olması	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
31	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
32	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
33	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
34	Kültürel Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
35	Kültürel Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
36	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Uluslararası Pazarlara Giriş Şekli" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																			
1	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ek Vergi ve Yükümlülükler
2	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
3	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
4	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
5	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
6	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
7	Devlet Destek ve Teşvikleri	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
8	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)
9	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi
10	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Standartları, Denetim ve Diğer Kontroller
11	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler
12	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)
13	Ek Vergi Yükümlülükler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler
14	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi

15	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer Faktörler
16	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
17	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	
18	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
19	Gümrük Bürokrasi	İşlemleri ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer Faktörler
20	Gümrük Bürokrasi	İşlemleri ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
21	Gümrük Bürokrasi	İşlemleri ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	
22	Gümrük Bürokrasi	İşlemleri ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
23	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
24	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	
25	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
26	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	
27	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
28	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
Uluslararası Lojistik Faaliyetleriniz sürecinde aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Uzun Vadeli İlişkiler/İşbirlikleri" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																					
1	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ek Vergi ve Yükümlülükler	
2	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	
3	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	
4	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer Faktörler
5	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
6	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	
7	Devlet Teşvikleri	Destek ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
8	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ekonomik Faktörler (Kur riski vs)	
9	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	
10	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Denetim ve Diğer Kontroller	Standartları, ve Diğer Faktörler
11	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
12	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	
13	Ek Vergi Yükümlülükler	ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
14	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Gümrük İşlemleri ve Bürokrasi	

15	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Denetim Kontroller	Standartları, ve Diğer Kontroller
16	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
17	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	
18	Ekonomik (Kur riski vs)	Faktörler	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
19	Gümrük Bürokrasi	İşlemleri ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kalite Denetim Kontroller	Standartları, ve Diğer Kontroller
20	Gümrük Bürokrasi	İşlemleri ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
21	Gümrük Bürokrasi	İşlemleri ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	
22	Gümrük Bürokrasi	İşlemleri ve	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
23	Kalite Denetim Kontroller	Standartları, ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kültürel Faktörler	
24	Kalite Denetim Kontroller	Standartları, ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	
25	Kalite Denetim Kontroller	Standartları, ve Diğer Kontroller	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
26	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)	
27	Kültürel Faktörler		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	
28	Pazar Alt Yapısı (Liman ve Havaalanlarının yetersizliği vs)		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Siyasi - Politik Faktörler	

EK 2: Görüşme Formu

Görüşme Formu

Tarih:

Yer:

Süre:

Sayın Yetkili

Lojistik sektöründe faaliyet gösteren işletmelere yönelik olarak hazırlanan bu görüşme formu, “ÜÇÜNCÜ PARTİ LOJİSTİK İŞLETMELERİNİN ULUSLARARASI LAŞMA SÜRECİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER” konusunda yapılacak Doktora Tez Çalışması için kullanılacaktır. Bu görüşmede vereceğiniz cevaplar onayınız alındıktan sonra değerlendirilecektir. Görüşme sonunda istemediğiniz bilgileri çıkartabilirsiniz. Çalıştığınız kurum ve isminiz gizli tutulacak ve çalışmada kod olarak yer alacaktır. Görüşmenin yaklaşık 60 dakika sürmesi planlanmaktadır.

Katkılarınız için şimdiden çok teşekkür ederiz.

Kişisel Bilgiler

Öğrenim durumunuz:.....

Göreviniz:.....

Mesleki Tecrübeniz:

Sorular

1. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara giriş şekilleri nelerdir?
2. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesine sebep olan faktörler nelerdir?
3. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası pazarlara girmesine engel olan faktörler nelerdir?
4. Türkiye’deki 3PL işletmelerinin uluslararası operasyonlarda rekabet stratejilerini etkileyen faktörler nelerdir?
5. Uluslararası operasyonlarda 3PL işletmelerinin tercih edilmesinde etkili olan faktörler nelerdir?

EK 3: Ağırlıklandırılmamış Süpermatris

		Fiyat	Güven	Hiz Kap.	Hizm. Fark.	Hizm. Üm.	Hiz.	İsteneb.	Müşter. Odak.	Zaman h.	İşlem Mal.	Küresel O.	Ünvan Paz. Giri.	Ünvan Vad. İl.	Araç Serv.	Finansal Alt.	Funkörel Alt.	İşl. İmajı	İşl. Deneyi	İşl. Özgü.	Loj. Ağ	Pers. Bil.	Tekn. Alt.	Yön. Bil.	Çalışan Sayı	Dev. Dest.	Ek. Yerr.	Ekos. Fak.	Gümr. Büro.	İç Paz. Dev.	Kal. Std.	Kült. Fak.	Pazar Alt.	Sırası-Pol.	
HİZMET FAKTÖRLERİ	Fiyat	0,0000	0,0886	0,0946	0,0976	0,1027	0,1763	0,1444	0,1137	0,1381	0,3333	0,0729	0,0000	0,0827	0,0000	0,1173	0,0000	0,0741	0,0000	0,0000	0,1234	0,0000	0,0000	0,0000	0,1477	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
	Güvenilirlik	0,0796	0,0000	0,1007	0,0713	0,1226	0,0000	0,0000	0,1131	0,0000	0,3333	0,0994	0,0000	0,0920	0,0000	0,0859	0,0000	0,1062	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
	Hiz Kap.	0,0834	0,0682	0,0000	0,0985	0,1215	0,1876	0,0000	0,1213	0,1271	0,0000	0,1049	0,2463	0,0762	0,2979	0,1082	0,2463	0,0987	0,0000	0,1682	0,1675	0,0000	0,1401	0,0000	0,1630	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
	Hizm. Fark.	0,0765	0,0620	0,1016	0,0000	0,1092	0,1163	0,0986	0,1251	0,1142	0,0000	0,0891	0,2036	0,1041	0,2096	0,0800	0,2463	0,0784	0,0000	0,1976	0,1716	0,0000	0,1401	0,0000	0,1329	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
	Hizm. Üm.	0,0976	0,1049	0,1456	0,1293	0,0000	0,1629	0,1808	0,1350	0,1154	0,3333	0,1107	0,2036	0,0959	0,2463	0,1182	0,2096	0,1436	0,0000	0,2390	0,2167	0,0000	0,1136	0,0000	0,1871	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
	Hiz.	0,1060	0,0962	0,0924	0,1019	0,1012	0,0000	0,1397	0,1038	0,1698	0,0000	0,1263	0,0000	0,0943	0,0000	0,0858	0,0000	0,1419	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,1433	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
	İsteneb.	0,1563	0,1523	0,1101	0,1019	0,1137	0,1688	0,0000	0,1239	0,1595	0,0000	0,1190	0,0000	0,1061	0,0000	0,1089	0,0000	0,1224	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
	Müşteri Od.	0,1953	0,1576	0,1745	0,2201	0,1875	0,1881	0,2070	0,0000	0,1759	0,0000	0,1398	0,3465	0,1548	0,2463	0,1473	0,2979	0,1170	0,0000	0,3952	0,3206	1,0000	0,1821	0,0000	0,1847	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
	Zamansal	0,2033	0,2684	0,1805	0,1795	0,1476	0,0000	0,2294	0,1641	0,0000	0,0000	0,1388	0,0000	0,1920	0,0000	0,1483	0,0000	0,1178	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,2803	0,0000	0,1847	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
İÇSEL FAKTÖRLERİ	İşlem Mal.	0,2463	0,1958	0,2096	0,2036	0,2096	0,2599	0,0000	0,2000	0,2463	0,0000	0,5000	0,4126	0,5000	0,0000	0,4126	0,0000	0,0000	0,0000	0,3333	0,0000	0,0000	0,0000	1,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
	Küresel O.	0,2979	0,3108	0,2463	0,2463	0,2979	0,4126	0,0000	0,4000	0,3465	0,3275	0,0000	0,3275	0,5000	0,5000	0,2599	0,5000	0,5000	0,0000	0,6667	0,3333	0,5000	0,5000	0,5000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,5000	0,0000	0,0000	
	Ünvan Paz. Giri.	0,2096	0,0000	0,2463	0,2036	0,2463	0,0000	0,0000	0,0000	0,2036	0,4126	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,6667	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
	Ünvan Vad. İl.	0,2463	0,4934	0,2979	0,3465	0,2463	0,3275	0,0000	0,4000	0,2036	0,2599	0,5000	0,2599	0,0000	0,5000	0,3275	0,5000	0,5000	0,3333	0,3333	0,3333	0,5000	0,5000	0,5000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,5000	0,0000	0,0000	
	Araç Serv.	0,0534	0,0509	0,1058	0,0522	0,0436	0,0899	0,0000	0,0407	0,0837	0,0000	0,0504	0,0000	0,0489	0,0000	0,0802	0,1146	0,0678	0,0000	0,0857	0,1747	0,0000	0,0876	0,0000	0,1009	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
	Finansal Alt.	0,0618	0,0573	0,0676	0,0773	0,0904	0,0595	0,1222	0,0568	0,0723	0,1683	0,0528	0,1256	0,0600	0,1899	0,0000	0,1387	0,0789	0,0000	0,0673	0,1977	0,0000	0,1021	0,0000	0,1081	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
	Funkörel Alt.	0,0634	0,0624	0,0704	0,0741	0,0753	0,0732	0,1150	0,0753	0,0575	0,0000	0,0726	0,0978	0,0845	0,1652	0,1042	0,0000	0,0999	0,0000	0,0783	0,1977	0,0000	0,0876	0,0000	0,1003	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
	İşl. İmajı	0,0698	0,1197	0,0629	0,0753	0,0917	0,0000	0,0000	0,0803	0,0000	0,1479	0,1019	0,1229	0,1169	0,0000	0,0854	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,3333	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
	İşl. Deneyi	0,0617	0,0762	0,0597	0,0986	0,0753	0,0787	0,1123	0,0681	0,0581	0,0000	0,0813	0,1503	0,1118	0,1495	0,0752	0,1287	0,1084	0,0000	0,0857	0,0000	0,0000	0,1127	0,3333	0,0880	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
İşl. Özgü. Ö.	0,0824	0,0838	0,0729	0,1027	0,0908	0,0841	0,0963	0,0752	0,0890	0,1299	0,0775	0,1229	0,1065	0,0000	0,0949	0,0000	0,0999	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,1204	0,3333	0,1098	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
Loj. Ağ	0,1160	0,1283	0,1052	0,1120	0,1184	0,1355	0,1618	0,1392	0,1388	0,2097	0,1179	0,1349	0,1251	0,1652	0,1252	0,1722	0,1352	0,0000	0,1346	0,0000	0,0000	0,1272	0,0000	0,1176	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
Pers. Bil. Dev.	0,1105	0,1339	0,1117	0,1079	0,1080	0,1097	0,1222	0,1244	0,1249	0,1615	0,1054	0,0000	0,1092	0,0000	0,0909	0,0000	0,1157	0,0000	0,1459	0,0000	0,0000	0,1272	0,0000	0,1081	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
Tekn. Alt.	0,1562	0,1451	0,1435	0,1293	0,1223	0,1457	0,1480	0,1280	0,1464	0,0000	0,1203	0,1229	0,1058	0,1652	0,1142	0,1746	0,1583	0,0000	0,1459	0,2322	0,0000	0,0000	0,0000	0,1444	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
Yön. Bil. Dev.	0,1264	0,1403	0,1118	0,0986	0,1393	0,1185	0,1222	0,1142	0,1174	0,1825	0,1261	0,1229	0,1114	0,1652	0,1240	0,1444	0,1361	0,0000	0,1459	0,1977	1,0000	0,1272	0,0000	0,1237	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
Çalışan Sayı	0,0915	0,0000	0,0985	0,0774	0,0848	0,1113	0,0000	0,0978	0,1089	0,0000	0,0936	0,0000	0,0000	0,0000	0,1060	0,1268	0,0000	0,0000	0,1166	0,0000	0,0000	0,1082	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
PAZAR FAKTÖRLERİ	Dev. Dest.	0,1036	0,0000	0,0783	0,1017	0,1409	0,0791	0,0000	0,0892	0,0934	0,1179	0,0822	0,0878	0,0940	0,0000	0,1328	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,1015	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
	Ek. Yerr.	0,1119	0,0000	0,0785	0,1094	0,1296	0,1221	0,0000	0,1224	0,0852	0,1179	0,1025	0,1143	0,1107	0,0000	0,1229	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,1093	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
	Ekos. Fak.	0,1227	0,5000	0,1186	0,1191	0,1409	0,1316	0,0000	0,1153	0,1336	0,1562	0,1175	0,1327	0,1124	0,4126	0,1259	0,3333	0,0000	0,0000	0,0000	0,1015	0,0000	0,1899	0,0000	0,0000	0,2894	0,2880	0,0000	0,1402	0,5000	0,2694	0,5000	0,6667	0,5000	
	Gümr. Büro.	0,1354	0,0000	0,1076	0,1191																														

		Fiyat		Hiz		Hiz	İzleneb	Müşteri		Zaman	İşlem	Küresel	Ülcr.Pa		Ürün	Araç	Finansa	Finansel	İşl	İşl	İşl	Loj. Ağ	Pers. Bil. Den.	Tekn. Alt.	Yön. Bil. Den.	Çalışan Sav.	Dev. Dest.	Ek. Verg.	Ekon. Fak.	Güm. Bürokr.	İç Paz. Dev.	Kal. Stđ. Den.	Kült. Fak.	Pazar. Alt.	Siyas. Pol. Fak.
		Fiyat	Güven.	Kap.	Fark.			Him.	Odañ.				ı	Mal.																					
HİZMET FAKTÖRLERİ	Fiyat	0,00000	0,03010	0,03214	0,03317	0,03488	0,05988	0,07902	0,03862	0,04692	0,08333	0,01824	0,00000	0,02067	0,00000	0,02938	0,00000	0,02469	0,00000	0,03091	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000
	Güvenilirlik	0,02705	0,00000	0,03422	0,02423	0,04165	0,00000	0,00000	0,03842	0,00000	0,08333	0,02483	0,00000	0,02289	0,00000	0,02147	0,00000	0,03538	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000
	Hiz. Kap.	0,02901	0,02316	0,00000	0,00344	0,04128	0,06373	0,00000	0,04120	0,04318	0,00000	0,02971	0,04157	0,01905	0,07447	0,02706	0,06157	0,03290	0,00000	0,03606	0,04188	0,00000	0,03503	0,00000	0,04075	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000
	Hizim. Fark.	0,02600	0,02105	0,03452	0,00000	0,03006	0,03950	0,05400	0,04351	0,00000	0,02151	0,03090	0,02603	0,05240	0,01999	0,06157	0,02613	0,00000	0,04587	0,04290	0,00000	0,03003	0,00000	0,03322	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	
	Hizim. Ürün.	0,03315	0,03630	0,04046	0,04392	0,00000	0,05535	0,08900	0,04586	0,03919	0,08333	0,02768	0,05090	0,02397	0,06157	0,02954	0,05240	0,04787	0,00000	0,07967	0,05416	0,00000	0,02840	0,00000	0,04677	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000
	Hiz	0,03600	0,03267	0,03138	0,03480	0,03436	0,00000	0,07469	0,03527	0,05749	0,00000	0,03182	0,00000	0,02407	0,00000	0,02146	0,00000	0,04730	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,03595	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000
	İzleneb	0,03309	0,05173	0,03741	0,03460	0,03862	0,05734	0,00000	0,04210	0,05417	0,00000	0,02973	0,00000	0,02653	0,00000	0,02723	0,00000	0,04079	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	
	Müşteri Od.	0,04635	0,03533	0,05927	0,07478	0,06371	0,06390	0,11334	0,00000	0,05976	0,00000	0,03494	0,08664	0,03870	0,06157	0,03681	0,07447	0,03900	0,00000	0,13173	0,08015	0,33333	0,04552	0,00000	0,04516	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000	0,00000
İÇSEL FAK.	Zamanlı	0,06906	0,09117	0,06131	0,06097	0,05015	0,00000	0,12558	0,05374	0,00000	0,03465	0,00000	0,04800	0,00000	0,03706	0,00000	0,03926	0,00000	0,00000	0,0															

ÖZGEÇMİŞ

30.06.1981 İzmir doğumlu olan Tuğçe Danacı Ünal lise öğrenimini 1999 yılında İzmir Bornova Anadolu Lisesi'nde tamamlamıştır. Aynı yıl Yeditepe Üniversitesi İİBF İşletme (İng.) programına tam burslu yerleşen Danacı, 2003 senesinde mezun olup, aynı sene ikinci lisans programı olarak İzmir Ekonomi Üniversitesi İİBF Uluslararası Ticaret ve Finans (İng) bölümünü tam burslu olarak kazanmıştır. 2005-2006 akademik yılında Erasmus Progamı kapsamında İtalya Verona Üniversitesinde ekonomi alanında eğitim görmüştür. 2006 senesinde ikinci lisans programından mezun olan Danacı, 2007-2011 senelerinde çeşitli kurumsal firmalarda pazarlama ve dış ticaret departmanlarında uzman olarak görev almıştır. 2011 senesinde Dokuz Eylül Üniversitesi Dış İlişkiler Ofisinde çalışmaya başlamış, 2013 senesinde buradaki görevinden ayrılarak Manisa Celal Bayar Üniversitesi UBYO Uluslararası Ticaret bölümüne araştırma görevlisi olarak atanmıştır. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Uluslararası Ticaret Finans Yüksek Lisans Programını 2015 yılında tamamlayan Danacı, aynı yıl Yalova Üniversitesi Uluslararası Ticaret ve Finansman Doktora programına başlamıştır. Danacı, Manisa Celal Bayar Üniversitesi UBYO Uluslararası Ticaret Bölümünde araştırma görevlisi olarak görevine devam etmektedir.