



**Denizcilik Araştırmaları Dergisi: Amfora**  
**Journal of Maritime Research: Amphora**



DOI: <http://dx.doi.org/10.29228/jomaramphora.66600>

**Denizyolu Taşımacılığında Freight Forwarder Firmalarının Yaşadığı Sorunlar Üzerine Bir Çalışma**

**A Study on the Problems Faced by Freight Forwarder Companies in Sea Transportation**

<sup>1</sup>Ali Umut ÜNAL, <sup>2</sup>Ozan Hikmet ARICAN, <sup>3</sup>Osman ARSLAN

<sup>1</sup>Kocaeli Üniversitesi Karamürsel Meslek Yüksekokulu, Deniz Ulaştırma ve İşletme Programı, ORCID ID:0000-0002-2575-6379, Kocaeli/Türkiye, [umut.unal@kocaeli.edu.tr](mailto:umut.unal@kocaeli.edu.tr)

<sup>2</sup>Kocaeli Üniversitesi, Denizcilik Fakültesi, Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği, ORCID ID: 0000-0003-2061-6112, Kocaeli/Türkiye, [ozanhikmet.arican@kocaeli.edu.tr](mailto:ozanhikmet.arican@kocaeli.edu.tr)

<sup>3</sup>Kocaeli Üniversitesi, Denizcilik Fakültesi, Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği, ORCID ID: 0000-0003-4384-3510, Kocaeli/Türkiye, [arslan.osman@kocaeli.edu.tr](mailto:arslan.osman@kocaeli.edu.tr)

**Özet:**

Deniz yolu taşımacılığı, istatistiklere göre küresel ticaret akışının sağlanmasında başta ölçek ekonomisi olmak üzere birçok avantaja sahip olan ve en çok tercih edilen taşıma türüdür. Üretim yapan firmalar için üretilen ürünlerin deniz yolu taşımacılığı ile yüke dönüştüğü bu lojistik süreç oldukça önemlidir. Üretici firmaların taşıtmak istedikleri yükleri deniz yolu ile nakletmek istemeleri halinde birçok operasyon konusunda bilgi ve tecrübe sahibi olmaları gerekmektedir. Bu operasyonların takip edilmesi ve yönetilmesi üretici firmalar tarafından yapılması yorucu ve zaman gerektiren işlemlerdir. Deniz yolu taşımacılığında yüklerin ulaşması için gerekli olan tüm operasyonları tek elden yürütülmesi ve takip edilmesi gerektiğinden, bu süreci müşteriler adına takip edecek olan 3. parti lojistik firmaları ortaya çıkmıştır. Bu firmalar freight forwarder firmaları olarak adlandırılmaktadırlar. Bu çalışmada freight forwarder firmalarının genel yapıları anlatılmaya ve literatür çalışması yapılarak freight forwarder firmalarının yaşadığı sorunlar belirlenmeye çalışılmıştır. Lojistik sektörde faaliyet gösteren ve sektörün büyük firmaları arasında olan beş freight forwarder firmasının yetkilileri ile yüz yüze ve online olarak derinlemesine mülakat tekniği yapılmış ve önceden belirlenen sorular sorulmuştur. Bu çalışmada freight forwarder firmalarının gözünden deniz yolu taşımacılığında yaşadıkları sorunlar incelenmeye çalışılmış ve tarafsız bir şekilde analiz edilerek sorunların sebepleri anlatılmaya çalışılmıştır. Yapılan araştırmalarda elde edilen ve belirlenen sorunların ağırlıklı olarak dış kaynaklı sebeplerden meydana geldikleri görülmüştür.

**Anahtar kelimeler:** Deniz Yolu Taşımacılığı, Freight Forwarder, Tedarik Zinciri Yönetimi, Yük Operasyonları.

**Abstract:**

According to statistics, maritime transport is the most preferred type of transport, which has many advantages, especially economies of scale, in ensuring the flow of global trade. This logistics process, in which the products produced are transformed into freight by sea transportation, is important for the manufacturing companies. Manufacturers need to have knowledge and experience in many operations if they want to transport the cargo they want to transport by sea. The follow-up and management of these operations are tiring and time-consuming operations performed by the manufacturers. Since all operations required for the transportation of cargo in maritime transportation must be carried out and followed from a single source, 3rd party logistics companies have emerged that will follow this process on behalf of customers. In this study, the general structures of freight forwarder companies have been explained and the problems experienced by freight forwarder companies have been tried to be determined by making a literature study. Predetermined questions were asked to the officials of five companies operating in the logistics area, which are among the largest companies in the sector, face-to-face

and online, by in-depth interview technique. In this study, the problems experienced by freight forwarder companies in maritime transportation were tried to be examined and analyzed in an impartial way and the causes of the problems were explained. It has been observed that the problems obtained and determined in the researches are mainly caused by external causes.

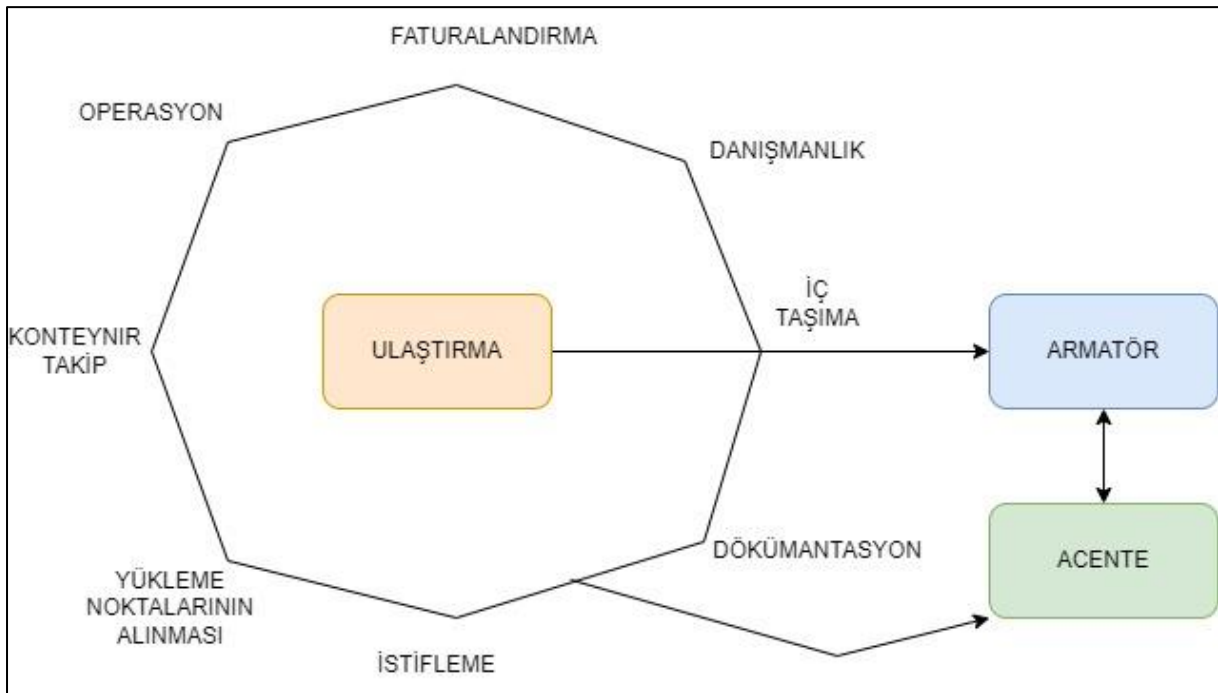
**Keywords:** Maritime Transport, Freight Forwarder, Supply Chain Management, Freight Operations.

## 1. Giriş

Ulusal ve uluslararası piyasalara yük ve hizmet veren firmalar ürün ve hizmetlerini talep eden müşterilerine iletme sürecinde, lojistik süreç ürün ve hizmetlerden sonra ikinci en önemli süreç olmaktadır. Lojistik süreç, müşterilerin talep ve isteklerinin neler olduğunu önceden tahmin edip hazırlanma süreci olmaktadır. Lojistik süreç, talep ve istekler doğrultusunda gerekli olan ekipman, personel, teknoloji ve operasyon bilgilerinin elde edilmesine imkan sağlar. Yine lojistik süreç, müşterilerin ürün ve hizmetlerinin düzenlenmesini sağlayarak bu talep ve istekleri gerekli zamanda tamamlanmasını sağlamaktadır (Coyle, 2003). Lojistik süreçlerin düzgün ve güvenli bir şekilde yapılmasıyla, müşterilere ürünlerin ve hizmetlerin güvenli şekilde iletilmesi sağlanmaktadır. Ulusal ve uluslararası piyasalarda, üreticilerin müşteri kaybı yaşamamaları ve hali hazırda sahip olunan müşterilerin siparişlerinin artmasında düzenli ürün ve hizmet sunulması gerekmektedir. Dünyanın her yerinde lojistik hizmetler 7 gün ve 24 saat kesintisiz şekilde istenmekte olup, talep edilen doğru zamanda talep edilen ürün ve hizmetlere ulaşılması amacındadır. Lojistik operasyonlar olmadan pazarlama hizmetlerinin, üretim hizmetlerinin yada uluslararası ticaretin yapılması oldukça zordur (Bowersox, 2002). 1990'lı yıllarda büyük çoğunluk için askeri kökenli kavram olarak belirtilen lojistik, 2000'li yıllarda ise hem işletmelerin hem de ülkelerin rekabetçi gücünü belirleyebilmek için çok önemli stratejik etmenlerin arasına girmiştir (Tuna, 2001). Mal ve hizmet üretiminde bulunan firmalar öncelikleri olan üretim alanındaki dikkatlerini, mal ve hizmet ile ilgili lojistik faaliyetlere de kaydırmak zorunda kalmaktadırlar. Üretici firmalar hem kendi alanlarındaki teknolojik, yasal gelişme ve değişimleri takip etmekte hem de rakiplerinin gelişmelerini ve hizmetlerini takip etmek zorundadırlar. Aksi halde rekabet ortamı olan serbest piyasalarda rakiplerinden geri kalarak pazar paylarını rakiplerine kaptırarak yavaş yavaş sektörlerinden kaybolmaya mahkûm olacaklardır. Ayrıca lojistik sektöründeki uluslararası gelişmeleri ve ticaret yaptıkları ülkelerin yeni yasal düzenlemelerini de takip etmek zorundadırlar. İşletmeler stratejik avantajlar yakalayabilmek için sahip oldukları yeteneklerine odaklanma isteği ve bu yetenekler dışında kalan ikinci planda kalan yeteneklerini, bu ikinci planda kalan yetenekler konusunda uzman olan diğer işletmelere

devretmek istemektedirler. Bu istekler doğrultusunda işletmeler dış kaynak kullanmaya yönelmektedirler (Güleş, 2012).

Deniz yolu taşımacılığı, limanlar üzerinden ulusal ve uluslararası ticarete açılan en güvenli ve en yüksek kapasiteli taşıma türü olarak başı çekmektedir. Üreticiler için malların lojistik süreçte taşınmasında vazgeçilmez bir taşıma türüdür. Diğer taşıma türleri ile kolayca entegre olması, büyük partiler şeklinde taşımalar yapılması ve gemilerde uygulanmakta olan güvenli işletim sistemi ile dünya ticaretinde en büyük payı almaktadır. Deniz yolu ticaretinde yüklerin limanlara girmesiyle başlayan süreç, depolama işlemlerini, gümrükleme ve muayene işlemlerini, gemiye yüklenmesi ve gemiden indirilmesi işlemlerini, ihtiyaç durumlarında montaj ve demontaj işlemlerini kapsamaktadır. Ayrıca yine deniz yolu taşımacılığında kuru yükler, sıvı yükler, konteynerler, Ro-Ro yükleri farklı hizmetlerde alabilmektedirler. Üreticilerin yüklerini deniz yoluyla taşımak istemeleri halinde birçok konuda uzmanlık gerektiren operasyonlar konusunda bilgi ve tecrübe sahibi olmaları gerekmektedir. Yüklerin fabrika veya depolardan alınıp limana ulaştırılması ve yine liman çıkışlarından müşteri depo ve fabrikalarına ulaştırılmasında kara nakliyesine ve demiryolu nakliyesine ihtiyaç duymaktadırlar. Üreticilerin yine bu yüklerin nakliyesi esasında farklı ülkelerdeki çeşitli depolama, gümrük ve elleçleme operasyonları konusunda bilgi ve tecrübe sahibi olmaları gerekmektedir. Deniz yolu taşımacılığında verilmekte olan temel ve destekleyici hizmetlerden birden çok olmakta olup Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1. Deniz yolu taşımacılığında verilen temel ve destekleyici hizmetler (Tuna, 1999)

Deniz yolu taşımacılığında yüklerin taşınmaları için gerekli olan tüm operasyonları tek elden yürütülmesi ve takip edilmesi konusunda 3. parti lojistik firmaları olan günümüz sektöründe freight forwarder olarak adlandırılan taşıma işleri düzenleyiciliği yapan firmalar devreye girmektedirler. Üçüncü parti lojistik (3PL) kavramı, lojistik faaliyetlerde dış kaynaklardan yardım alınması ve dış kaynakların hizmetlerinin kullanımı demektir. 3. parti lojistik kavramı, lojistik operasyonu veren bir sağlayıcı tarafından hizmet sağlayıcı ile yapılan bir sözleşme kapsamında yerine getirilmesidir (Sevim, 2008). İşletmelerin sahip oldukları temel faaliyetlerine daha fazla yoğunlaşmalarının yanında, mevcut maliyetlerin azaltılması, sabit maliyetlerin değişken maliyetlere dönüştürülmesi, destek verecek olan işletmelerin uzmanlığından yararlanma isteği ve işletmenin esnekliğinin artırılması gibi nedenlerden herhangi birinden veya hepsinden yararlanmak adına, temel faaliyetlerden ayrı olarak diğer işletme faaliyetleri alanında uzman işletmelere devredilmesi dış kaynak kullanımı olarak nitelendirilmektedir (Çekerol, 2013). Freight forwarder firmaları, müşterilerinin yüklerini yapmış oldukları anlaşmalar ile sorumluluklarını üzerlerine almaktadırlar. Freight forwarderlar firmaları yüklerin müşterilerinin talebine göre anlaşılan yerden teslim alarak anlaşılan yere kadar ulaştırılması aşamasında her taşıma türünde söz sahibidirler. Freight forwarder firmaları sahip oldukları deneyim ve bilgileri sayesinde yüklerin sorunuz şekilde ulaştırılmasını sağlamaktadırlar. Ayrıca yapmış oldukları özel anlaşmalar sayesinde farklı taşıma türlerinde faaliyet gösteren taşıyıcı firmalar ile daha uygun tarifeli taşımalar yapabilmektedirler. Üreticiler saymış olduğumuz bu durumlardan dolayı lojistik faaliyetlerini freight forwarder firmaları üzerinden yürüterek zaman ve maliyet açısından kâra geçmektedirler.

Freight forwarder firmaları, müşterilerinin adına lojistik operasyonları düzenlerken, belirlenen yüklerin ulusal veya uluslararası pazarlarda dolaşımını sağlayan düzenleyici organizasyonlar olarak literatürde geçmektedir. Freight forwarder firmalarının, müşterilerinin yerine tüm taşıma ve lojistik soperasyonlarını hazırlama, geliştirme, düzenleme ve organize etme yetkileri ile en az maliyetle mevcut kaynakların daha verimli kullanılması sağlanabilmektedir. Ayrıca freight forwarder firmaları, lojistik operasyonlarda uzman kurumlar oldukları için arz ettikleri hizmetler esnasında daha önce tahmin edilmemiş olan bir sorun ile karşılaşmaları halinde karşılıklı hizmet şartlarını her zaman değiştirmeye hazırdırlar. Bu özellikleri ile hizmet verdikleri işletmeler doğal bir garanti süreçlerine sahip olmaktadır. (Eski ve Kaya,

2018). Türkiye’de sektör alanına göre freight forwarder’ların bölgesel olarak istatistiki bilgisi Tablo 1’de verilmiştir. Sektör olarak en fazla kara yolu taşımacılığı ve deniz yolu taşımacılığı ön plandadır. Bölge olarak ise Marmara bölgesinin ön planda olduğu görülmektedir.

**Tablo 1.** Türkiye genelinde freight forwarder firmalarının bölgesel çalışma sayıları

Freight Forwarder Sektör alanı	Çalışma Bölgesi	Sayıları
Kara yolu Taşımacılığı	Marmara	201
	Ege	68
	İç Anadolu	111
Hava Yolu Taşımacılığı	Marmara	25
	Ege	12
	İç Anadolu	10
Deniz Yolu Taşımacılığı	Marmara	122
	Ege	17
	İç Anadolu	1
Demir Yolu Taşımacılığı	Marmara	12
	Ege	13
	İç Anadolu	15

**Kaynak:** Utikad, 2020

## 2. Literatür

Literatür araştırması yapıldığında Freight Forwarder ile ilgili aşağıdaki bazı çalışmalar incelenmiştir.

Tongzon (2009) tarafından üçüncü parti lojistiğin artan tedarik zinciri gücünün ve nakliye komisyoncularının bakış açısından liman seçimine ilişkin çok sınırlı ampirik çalışmaların ışığında, liman seçimini etkileyen ana faktörleri Güneydoğu Asyalı nakliye komisyoncularının perspektifinden, karar verme tarzlarından değerlendirmeye çalışmaktadır. Liman seçim süreci ve liman işletmecileri ve yetkilileri için bazı politika çıkarımları yapılmış ve verimliliğin en önemli faktör olduğu, bunu sevkiyat sıklığı, yeterli altyapı ve konum izlediği tespit edilmiştir. Seçim süreci karmaşık ve iki aşamalı bir süreçtir ve limanları bir tedarik zinciri çerçevesinde modelleyen yeni yaklaşımını desteklediğini belirtmiştir (Tongzon, 2009).

Shang ve Lu (2012) çalışmalarında, müşteri ilişkileri yönetimini (MİY) ampirik olarak tanımlamakta ve nakliye komisyonculuğu hizmetleri bağlamında firma performansı üzerindeki etkilerini incelemektedir. Tayvan'daki 144 nakliye firmasından oluşan bir anketten toplanan verileri kullanarak, önemli MİY boyutlarını ve bunların algılanan finansal performans üzerindeki etkilerini belirlemek için bir yapısal eşitlik modelleme çalışması yapmışlardır. Sonuçlar, müşteri tepkisi ve kar etkileşimi gibi MİY boyutlarının, kar ve büyüme oranının algılanan finansal performans yönleri üzerinde önemli ölçüde olumlu etkilerinin bulunduğunu göstermiştir (Shang ve Lu, 2012).

Bock (2010) çalışmasında, Batı Avrupalı nakliyeciler, Avrupa taşımacılık pazarının serbestleştirilmesi ve kuralsızlaştırılması nedeniyle sürekli olarak taşımacılık süreçlerinin verimliliğini artırmak zorunda kaldıklarını belirtmiş ve makalesinde yük konsolidasyonunu genişletmek, boş araç yolculuklarını azaltmak ve dinamik bozulmaları ele almak için yeni bir gerçek zamanlı odaklı kontrol yaklaşımı önermektedir. Bu yaklaşım, ilk kez multimodal taşımacılığı ve çoklu aktarmaları entegre etmiştir. Özellikle, plan uyarlaması için tüm yürütme süresinin kullanılması ve birden fazla aktarmanın entegrasyonu umut verici sonuçlar göstermiştir (Bock, 2010).

Song (2011) çalışmasında mevcut kara taşımacılığı hizmetlerini varsayımsal bir denizcilik ro-ro hizmeti alternatifine yönlendirirken operatörlerin tercihlerini analiz etmede uyarlanabilir birleşik veri toplama yöntemlerinin geçerliliğini test etme birincil amacı ile yürütülen bir pilot çalışmanın ön kanıtlarını sunuyor. Analizinde, bir nakliye komisyoncusu örneğine odaklanmıştır. Açıklanmış Tercihler ve Uyarlanabilir Belirtilmiş Tercih Deneylelerinin bir kombinasyonu yoluyla, bir dizi ulaştırma hizmeti niteliğini kullanarak denizcilik ro-ro alternatifine yönelik tercihlerinin bir veri tabanını oluşturmuş: fiyat, güvenilirlik, sıklık, geçiş süresi, vb. Bir Tobit modeli aracılığıyla ilgili parametreleri ve önemli nitelikler arasında göreceli takas değerlerini hesaplayabilmiştir. Ortaya çıkan sıralama, denizcilik hizmetlerine geçiş kararında güvenilirliğin ve sıklığın göreceli önemini vurgulamıştır (Song, 2011).

Ho ve arkadaşları (2017) 'de çalışmalarında, 15 büyük Tayvanlı OFF'tan 30 uzmandan oluşan bir anket uygulamışlardır. Anket, müşteri ihtiyaçları, müşteri maliyetleri, müşteri iletişimi ve müşteri rahatlığının pazarlama 4C çerçevelerini ele almıştır (Ho ve ark, 2017).

Feo ve arkadaşları çalışmalarında ampirik analiz yoluyla etkin yük taşımacılığı politikasının tasarımına katkıda bulunmayı amaçlamaktadırlar. Bunu yapmak için, Güneybatı Avrupa Deniz Otoyolunda kapıdan kapıya karayolu taşımacılığı ve kısa deniz taşımacılığı arasındaki mod seçimini modellemek için belirtilen bir tercih araştırması yapılmıştır. Önerilen analiz, politika yapıcılara İspanya'nın Akdeniz kıyılarında kısa deniz taşımacılığını artırmak için gelecekteki politika eylemleriyle ele alınması gereken kritik alanları belirlemek için gerekli aracı sağlamıştır (Feo ve ark, 2012).

Yapılan çalışmalar ve uygulanan yöntemler Tablo 2'de gösterilmiştir.

**Tablo 2.** Konu ile ilgili bazı yapılan çalışmalar ve uygulanan yöntemler

Yıl	Yazar	Konu	Uygulanan Yöntem
2012	Marialindholm, Sönkebehrends	Kentsel Yük Taşımacılığı Planlamasındaki Zorluklar - Baltık Denizi Bölgesinde Bir İnceleme	Çoklu Vaka Çalışması Analizi
2020	Tim Gruchmann ,Nadine Pratt, Jan Eiten ve Ani Melkonyan	Deniz Taşımacılığı Lojistiğinde 4PL Dijital İş Modelleri: Freighthub Örneği	Niteliksel Olarak Analiz Edilmiş Freighthub Vakası
2010	Wong T. N. ; Chow, P. S.; Sculli, D.	Deniz Taşımacılığı İçin Bir E-Lojistik Sistemi	Buluşsal Tabanlı Bir Çözüm
2020	Bernanda, D. Y., ve Loisa, J.	Peningkatan Kinerja Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut Dengan Aplikasi Deniz Lojistik Sistemi	Niteliksel Analiz Yöntemi
2003	Lemoine, W., ve Dagnæs, L.	Bir Lojistik Hizmet Sağlayıcılar Ağının Küreselleşme Stratejileri ve İş Organizasyonu	Durum Çalışması
1993	Matear, S., ve Gray, R.	Nakliyeciler ve Nakliye Tedarikçileri İçin Nakliye Hizmeti Seçimini Etkileyen Faktörler	Seçim Kararı Esaslı Yöntem
2010	Medda, F., ve Trujillo, L.	Kısa Deniz Taşımacılığı: Belirleyicilerinin Bir Analizi	Yük Akışı Verimliliği

### 3. Freight Forwarder Firmalarının Genel Özellikleri

Freight forwarder, ürünlerin siparişe üretiminden teslimatına kadar geçen süredeki tüm süreçleri gerçekleştirmektedir. Taşıma işleri organizatörünün yaptıkları gerek kendi hesabına gerekse yük sahibinin hesabına yük taşınmasını sağlamak olduğu için, diğer bir 3. işletme ile olan ilişkilerinde taşıma komisyoncusu ‘taşitan’ konumunda rol almaktadır. Taşıma işleri organizatörü kendisi adına ve temsil ettiği müşterisi arasındaki hukuksal ilişkinin temeli olan sözleşme, özelliği açısından vekâletin özel bir türüdür. Freight forwarder, yükü gönderenin yerine lojistik operasyonları hazırlayan, teslim aldığı malı en doğru zamanda, en doğru yere en doğru bir şekilde varmasını sağlayan yapılardır. Freight forwarder işletmeleri uluslararası ticarete lojistik operasyonlarda katalizör olmakta olup ve ekonomik açıdan da katma bir değer meydana getirmektedir (Çancı ve Erdal, 2009).

Freight Forwarderlar, yük sahiplerinin az miktarlardaki yüklerini birleştirerek, ana taşıma türlerinden bir veya birkaçı tarafından taşınmalarına aracılık etmektedirler. En sade tanımlamayla, yüklerinin taşınmasını isteyen işletmeler için taşıyıcı rolünde, taşıyıcı firmalar için ise yük teminine aracılık hizmeti veren işletmelerdir. Freight forwarderlar, multimodal taşımacılık için gereken tüm operasyonları planlarlar, gerçekleştirirler ve kontrol ederler. Bu amaçla yükler için kapıya teslim hizmetleri sunarlar. Özellikle uluslararası ticaretteki

taşımacılık operasyonlarında oldukça karmaşık olan evrak işlemleri ve yasal süreçleri kolayca düzenlemektedirler. Bu sebeple freight forwarderlar, lojistik operasyonlarda vazgeçilmez modern işletmeler haline gelmişlerdir (Çancı ve Erdal, 2009).



Şekil 2. Freight forwarder hizmet alanları (Logistic Asia, 2022)

Lojistik sektöründe hizmet vermekte olan freight forwarder firmaları, tedarik zinciri yönetiminde son dönemlerde önemli oyuncular olarak karşımıza çıkmaktadırlar. Bu firmalar Türkçemize taşıma işleri organizatörü olarak geçmiş olsa da lojistik sektöründe freight forwarder olarak adlandırılmaya ve anılmaya devam etmektedirler. Freight forwarder firmalarının çalışma sistemleri, aracı firma olarak üretici firmaların mallarına ve hizmetlerine onların adına istenilen yere ulaştırılmasını sağlama taahhüdünün verilmesidir. Freight forwarder firmaları çoğunluk olarak malların ve hizmetlerin taşınması için diğer taşıma firmalarıyla çalışmaktadırlar. Birçoğunun kendilerine ait lojistik faaliyet ekipmanları yoktur. Lojistik sektöründe faaliyet gösteren taşıma firmaları ile yaptıkları özel anlaşmalar sayesinde üretici firmalara göre daha uygun fiyatlarla malların veya hizmetlerin ulaştırılmasını sağlamaktadırlar. İşletmelerin freight forwarder firmalarıyla çalışma sebepleri genel olarak Tablo 3'te verilmiştir.

**Tablo 3.** İşletmelerin freight forwarder firmaları ile iş birliği yapmalarının nedenleri

Lojistik maliyetlerin düşürülmesi
Lojistik operasyonlarda kalitenin artırılması
Lojistik yeteneklerin optimize edilmesi
Müşterilerin isteklerine daha hızlı ve daha esnek cevap verilerek müşteri memnuniyetinin artırılması



Elde bulunmayan yetenekler için kaynak oluşturması
Lojistik faaliyetlerle ilgili oluşacak problemlerden kaçınılması
İşletmenin ana faaliyet alanıyla uğraşarak alanında uzmanlaşmasına katkıda bulunması
Lojistik faaliyetlere sermaye bağlamama isteği
Kontrol, düzeltme, geri dönüşüm gibi maliyetlerden kurtulunması
Esnek ve değişken olan piyasa koşullarına karşı çeviklik kazanılması
Stratejik çözümler sağlamak ve stratejik ortaklar geliştirilmesi
Talepteki dalgalanmaların karşılanması
Bilgi ve iletişim teknolojilerinde daha yetkin olma isteği
Stok ve envanter hızının geliştirilmesi
Operasyonel faaliyetlerin gerçekleştirilmesi
Sabit olan maliyetleri değişken maliyetlere dönüştürülmesi.

**Kaynak:** Çekerol, 2013

Taşıma firmalarının freight forwarder firmalarına daha uygun mal veya hizmet taşınması imkân vermelerinin sebebi ise birkaç tanedir. Bunlardan birincisi olarak freight forwarder firmaları sadece bir üretici firma ile değil birden çok üretici firma ile çalışarak aynı anda birden çok lojistik operasyon faaliyetleri yürütebilecek kapasiteye sahiptirler. Bu durumda freight forwarder firmalarının lehine bir durum oluşturmaktadır. Ne kadar çok üretici firmayla çalışırlarsa taşıyıcı firmalara o kadar çok müşteri getirme ihtimalleri vardır. Taşıyıcı firmalar içinse düzenli ve sürekli müşteri olması tercih edilen bir durumdur. Bu sayede gemi seferlerinde yeterli miktarda yük bulunarak taşıma daha verimli şekilde yapılabilmektedir. Ayrıca freight forwarder firmaları sürekli aynı lojistik faaliyetler içerisinde bulunmasından dolayı süreçlere ve lojistik tedarik zincirlerine oldukça hakimdirler. Freight forwarder firmalarının müşteri portföylerine bakıldığı çoğu müşterinin yıllardır freight forwarder firmaları ile çalıştıkları görülmektedir. Müşteri firmalarının lojistik operasyonu süreçlerinde artık freight forwarder firmalarına güvenmeleri ve firmalarda çalışan personellerin birbirlerini zamanla tanımaları ve alışmaları da etken bir faktör olmaktadır. Müşterilerin alıştıkları süreçte ve genellikle hep aynı mallar üzerinden yaptıkları lojistik faaliyetlerde düzen olması onları kendi üretim alanlarına dikkatlerinin yoğunlaşmalarına yardım etmektedir. Ayrıca freight forwarder firmalarının aynı yüklemelerde artık bazı evrakları ve süreçleri kendi içlerinde müşterileri adına yapmaları veya hazırlamaları müşterilerine güven vermektedir.

Freight forwarder firmalarının bir avantajları ise lojistik sektöründe birden fazla taşıma firması olan bunların bazılarının aynı güzergahta hizmet vermesinden dolayı rekabet içinde olmalarıdır. Taşıyıcı firmaların servis olarak adlandırdıkları taşıma hattındaki yük akışının

düzenli ve devamlı olması oldukça önemlidir. Her taşıma firması düzenli yük gelmesi için çevresindeki en güçlü ve büyük freight forwarder firmaları ile anlaşmalar yapmaktadır. Bu anlaşmalarda freight forwarder firmalarına diğer müşterilere göre daha uygun fiyat telifleri verilmektedir. Freight forwarder firmaları da bu düşük fiyat tekliflerine kendi kar oranlarını ekleyip müşterilerine daha uygun fiyat teklifleri sunabilmektedirler. Freight forwarder firmaları hem müşteri kazanmakta ve mevcut müşterilerini koruyabilmekte hem de taşıma firmaları piyasadaki kendilerinin ulaşamadıkları veya sürekli freight forwarder firmaları ile çalışarak müşterilerinin yüklerini taşıyabilmektedirler.

Freight forwarder firmalarının bir diğer avantajları ise müşterilerin yüklerinin fabrika/depo alanlarından liman sahalarına getirilmesi veya liman sahalarından fabrika/depo alanlarına getirilmesi operasyonlarıdır. Bu tür nakliye operasyonlarına iç nakliye adı verilmekte olup çoğu müşterinin bu iç nakliye operasyonu konusunda kendi imkanları bulunmamaktadır. Deniz taşıma firmaları ise müşterileri yaptıkları anlaşmalarda iç nakliye konusunda bazen hizmet vermekte olup bazen hizmet vermemektedirler. Müşterilerin iç nakliye konusunda imkanlarının olmaması onları bu hizmeti dışarıdan almalarına yöneltmektedir. Bu durumda gerek kendi ülkelerinde gerekse müşterinin bulunduğu ülkelerde yaptıkları anlaşma kapsamında iç nakliye hizmeti satın almak zorunda kalmaktadırlar. Bu durumda yine freight forwarder firmaları devreye girmektedirler. Freight forwarder firmaları tıpkı deniz taşıma firmaları ile aralarında özel olarak yaptıkları anlaşmaların benzerlerini iç nakliye yapan firmalar ile yapmaktadırlar. Müşterinin bireysel başvurularına göre çok daha düşük fiyat teklifleri alan freight forwarder firmaları bu teklifleri yine kendi kar oranlarını koyarak müşterilerine sunmaktadırlar. Gerek iç nakliye hizmeti yapan firmalar gerekse freight forwarder firmaları bu durumdan dolayı kazanç sağlayabilmektedirler. Müşterinin iç nakliye operasyonu konusunda hem daha uygun fiyat teklifi alması hem de freight forwarder firmalarının bu operasyonu da takip etmesi kendileri için yine bir avantaj olmaktadır.

Freight forwarder firmalarının bir diğer avantajları ise gümrük işlemleri konusunda her zaman müşterilerine göre daha hızlı işlemler yapabilmeleri, değişiklikleri takip etmeleri ve çözüm bulabilmeleridir. Freight forwarder firmaları müşterilerinin yüklerinin hem ihracat gümrük işlemlerinde hemde ithalat gümrük işlemlerinde daha profesyonel olmaktadır. Özellikle limanlara ardiye ücreti ödememek veya ardiye süresi konusunda ücretsiz süre vermeyen limanlarda müşteriler yüklerinin limanlara genellikle gemiden bir gün öncesinde girmesini isterler. Bu durumda yüklerin gümrük işlemlerinde gecikmelere, eksik evrak teslimine ve

gümrük denetimlerinde gecikme veya mesaili gümrük denetimi işlemlerinde gecikmelere sebep olmaktadır. Müşterilerin gümrük işlemlerinde her zaman yükler konusunda sorun yaşama riskleri bulunmaktadır. En kötü senaryo ise yüklerin kırmızı hat olarak adlandırılan tam muayene durumuna düşme riskidir. Bu risk işleminde müşterinin gerekli başvuru ve işlemleri yaptırmak için hem limandan uzakta olması hem de prosedüre hâkim olmaması temel sebep olmaktadır. Tam tespit muayenesi zamanında yapılmaması veya eksik evraklardan dolayı gecikmesi veya ertelenmesi durumları da meydana gelmektedir. Müşterilerin bu durumda yükleri gemiye yüklenememekte ve bir sonraki gemiye ertelenme durumu bulunmaktadır. Sipariş üzerine ve özellikle zaman esaslı çalışan firmaların böyle bir erteleme durumunda yaşayacakları ticari prestij kayıpları oldukça büyük ve endişe verici olabilir. Ayrıca müşterinin bir sonraki gemi için yeniden rezervasyon işlemleri yaptırmaması, limanla ilgili ardiye konusunda görüşmesi ve diğer operasyonlar konusunda iletişimde kalması gerekmektedir. Bu durumlarda firmalara fazladan mesai ve iş gücü kaybı olarak dönmesinin yanında Freight forwarder firmalarının aldıkları ücret tarifelerine göre daha pahalı bir maliyetle karşı karşıya kalmalarına sebep olacaktır. Freight forwarder firmaları gümrük denetimleri konusunda elbette ki yetkisiz kurumlardır. Fakat gerek denetim öncesi gerekse denetim sonrasında istenilen evrakı, sertifika ve analizlerin gerek organize edilmesi gerekse tamamlanması konusunda elbette müşterilerinden daha hızlı ve deneyimlidirler. Ayrıca yukarıda bahsettiğimiz gibi tam tespit muayenesinden dolayı geç kalan yükler konusunda daha hızlı bir şekilde yeni rezervasyon işlemleri yapılmakta ve ardiye konusunda daha uygun fiyatlar verilebilmektedir. Yukarıda bahsettiğimiz sebeplerden dolayı müşterilerin yüklerinin gümrük işlemleri konusunda yine freight forwarder firmalarından yardım aldıkları veya tamamen bu işlemleri de onlara bıraktıkları görülmektedir.

Freight forwarder firmalarının bir diğer avantajları ise liman işletmeleri ve konteyner acenteleri ile özel anlaşmalar yaparak müşterilerine göre daha uygun fiyat teklifleri alabilmeleridir. Freight forwarder firmaları liman işletmeleri ile sürekli iletişim ve ilişki içinde olmalarından dolayı her liman işletmelerinin çalışma yapılarına ve organizasyon yapılarına hâkim olmaktadır. Yine konteyner acentelerine sürekli müşteri getirmeleri ve yeni müşteriler temin etmelerinden dolayı daha uygun fiyat teklifleri, limanlarda yüklerin beklemesi için ücretsiz ardiye bekleme zamanları, gemiye yük kabul edilme aşamalarında daha opsiyonlu saatlerde kabul edilme hakkı alabilmektedirler. Liman işletmelerinin her birinin kapı işlemleri ve diğer liman içi operasyonları aynı gibi görünse de kendi içlerinde uyguladıkları farklı güvenlik süreçleri olabilmektedir. Özellikle yüklerin limana giriş

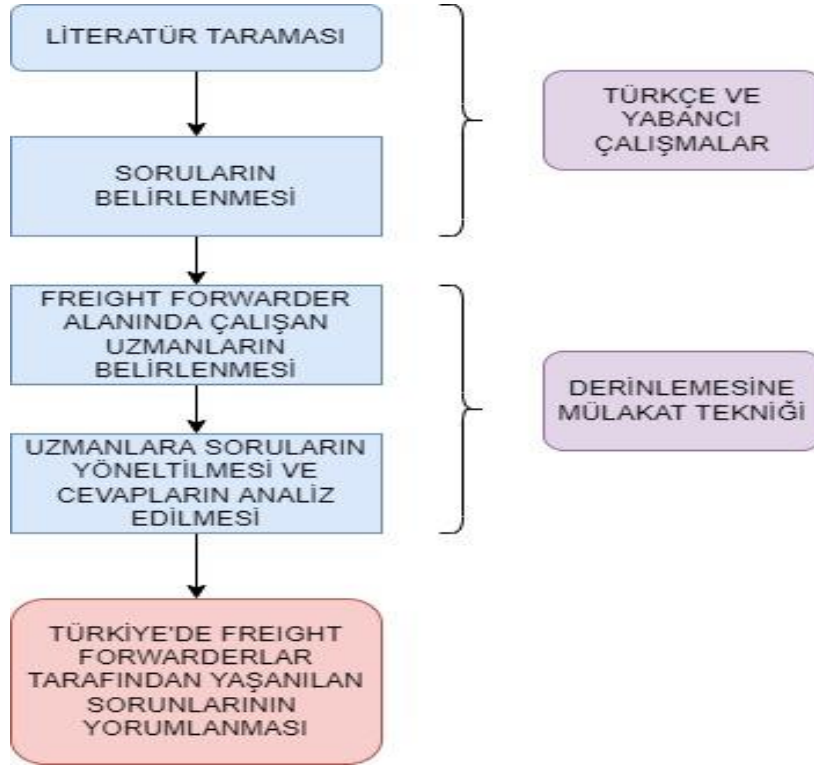
esnasında ilgili firmalardan gönderilmesi gereken bilgilendirmelerin ve yük tanım bilgilerinin formatlarında ve zamanlamalarında değişiklikler gösterebilmektedir. Müşterilerin her bir liman işletmesi için bu süreçleri öğrenmesi, deneyimlemesi ve duruma göre haftanın her günü ve her saatinde müdahalesi gerekmektedir. Limanların bu konudaki uygulamaları oldukça katı ve yüksek güvenilirliktedir. Müşterinin herhangi bir hatası veya ihmali durumunda yüklerin limana girişleri engellenmekte ve gecikmeler yaşanacaktır. Müşterilerin yine bu süreçte Freight forwarder firmaları ile çalışmaları durumunda tüm bu durum ve ihtimallerin risklerinden uzak kalacaklardır. Freight forwarder firmaları yüklerin limanlara güvenli ve hızlı girişleri için konteyner firmaları ve diğer taşıyıcı firmalar ile sürekli irtibat içinde olmasından dolayı yüklerin girişlerinde genel olarak gecikmeler yaşanmamaktadır. Ayrıca yüklerin liman içindeki operasyonları konusunda daha sağlıklı ve düzenli bilgi alınması ve gerekli durumlarda müdahale edilmesi için muhattap bulunması daha kolay olmaktadır. Freight forwarder firmaları resmiyette hafta içi çalışma günlerinde faaliyet göstermekte olsalar da firma çalışanlarının sürekli haberleşme araçları ve e-mail ile liman işletmeleri, deniz taşıma firmaları ve gemi acenteleri ile iletişimde olmaktadır. Müşterilerin bu saydığımız firmalara her an ulaşma veya muhattap bulma şansları oldukça düşüktür. Freight forwarder firmalarının çalışanlarının bu saydığımız firmaların çalışanları ile aralarında zamanla oluşan iyi ilişkiler sayesinde meydana gelen sorunların çözülmesi daha hızlı ve kolay olmaktadır. Bu durumda aşağıda daha ayrıntılı bir şekilde anlatılmıştır.

Freight forwarder firmaları, lojistik sektörüne müşteri odaklı hizmet üreten yapıda olmalarından dolayı esnek çalışma saatlerine sahiptirler. Freight forwarder firmaları cumartesi günleri dahil ofis ortamından mesai saatleri içerisinde hizmet verirken tatil günlerinde ve resmî tatillerde yine müşterilerinin sorunları içinde sıralı nöbet sisteminde hizmet vermeye çalışmaktadırlar. Liman işletmelerinin, deniz taşıma firmalarının ve iç nakliye firmalarının sürekli hizmet durumunda olmalarından kaynaklı freight forwarder firmaları da bu konuda müşterilerine yardımcı olmaya çalışmaktadırlar. Müşterilerin yükleri konusunda resmî kurumlar haricinde sorunların çözülmesi konusunda mesai dışı çalışmaları gerekecektir. Bu durum şirket içi huzursuzluk ve çalışma veriminde kayıplara neden olabilmektedir. Fakat freight forwarder firmaları bu konuda deneyimli ve çalışma sistemi konusunda esnek çalışma saatlerine daha rahat uyum sağlayabilmektedirler. Ayrıca lojistik sektöründe birlikte çalıştıkları firmalar ve resmî kurumların çalışma prosedürlerine ve çalışma zamanlarına da hâkimdirler. Müşterinin ulaşamadıkları firma yetkililerine kendileri gerek firmalarının iş birliği anlaşmaları gerekse birebir iş ilişkileri sayesinde kolayca ulaşma bilgi almakta veya

istenilen evrak ve bilgilerin iletilmesini sağlayabilmektedirler. Müşterilerinde uzun yıllar boyu çalışmalarından freight forwarder firmaları ile samimi ilişkiler içinde oldukları bilinmektedir. Freight forwarder firmalarının müşterini tanıdıkları ve her müşterin ihtiyaçlarına özel hizmet tarifeleri vermeye çalışmaktadırlar. Bu durumda müşteriler tarafından oldukça memnuniyet verici karşılanmaktadır. Müşterilerin yıllardır bu kurulan güven ve iş birliği ortamlarını daha düşük gelen fiyat tekliflerine tercih ettikleri ve freight forwarder firmaları ile çalışmaya devam ettikleri görülmektedir. Hatta freight forwarder firmalarında satış departmanında çalışmakta olan ve müşterilere en uygun fiyatlar vermekte olan firma çalışanlarının, firma değiştirme durumlarında başka freight forwarder firmalarına transfer olmaları durumlarında bile eski müşterinle onlarla çalışmakta devam ettikleri görülmektedir. Yukarıda bahsettiğimiz bu durumlar Freight forwarder firmalarının sektördeki önemlerini ve değerlerini göstermektedir.

#### **4. Yöntem**

Çalışmada taşıma işleri organizatörü olarak da bilinen freight forwarder firmalarının deniz taşımacılığı ile ilgili faaliyetlerinde yaşanan sorunlara odaklanılmıştır. Bu çalışma ile taşıma modları arasında önemli bir yere sahip olan ve taşıma maliyetleri açısından ölçek ekonomisi ile büyük avantaj yaratan deniz taşımacılığında freight forwarder firmaların yaşadığı sorunlar incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaca ulaşmak için Türkiye’de önde gelen freight forwarder firmalarda gerek satış ve pazarlama ile ilgili bölümlerde gerekse operasyon ile ilgili bölümlerde çalışan uzmanların bilgi, gözlem ve tecrübesinden yararlanılmıştır. Bu firmalarda çalışan ortalama 10 yıl iş deneyimine sahip 5 uzman ile derinlemesine mülakat yöntemi kullanılarak görüşleri alınmıştır. Derinlemesine mülakat yöntemi özellikle sosyal bilimler alanında sıklıkla kullanılan nitel araştırma yöntemlerindedir. Nitel çalışmalar genellikle sosyal araştırmalarda kullanılan; tecrübe, tutum ve davranışlarla ilgilenen, yoruma dayalı sözel ağırlıklı çalışmalardır (Şahin ve Cengiz, 2021). Katılımcıların tecrübe, bilgi, duygu ve gözlemlerinden yararlanılarak araştırılmakta olan konunun tüm boyutlarının ele alındığı, daha çok açık uçlu soruların kullanıldığı ve detaylı cevapların alınmasına olanak sağlayarak bilgi toplanmasına imkân veren bir tekniktir (Tekin ve Tekin, 2006). Uzmanlara yöneltilecek soruların hazırlanmasıyla ilgili ilk olarak literatür araştırması yapılmış ve uzman görüşleri de alınarak konuyla ilgili 15 konu başlığı belirlenmiştir. Bu konu başlıkları yarı yapılandırılmış açık uçlu sorulara dönüştürülerek bir mülakat formu hazırlanmıştır. Araştırmacının kendisi tarafından her bir uzmanla ortalama 1 saat yüz yüze görüşme yapılarak konuyla ilgili edinilen bilgiler analiz edilmiştir. Çalışmanın akış diyagramı Şekil 3’te belirtilmiştir.



Şekil 3. Çalışmanın akış diyagramı

## 5. Uygulama

Uygulamada freight forwarder firmalarında halen görev yapmakta olan 5 farklı uzman ile görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmeler yapılırken uzmanların farklı pozisyonlarda görevlerde olmalarına dikkat edilmiştir. Uzmanlar görevleri açısından satış departmanı, operasyon departmanı, nakliye – ulaşım departmanı, ihracat departmanı ve ithalat departmanı olarak ayrılmıştır. Uzmanlarla görüşmeler birebir yapılmış olup her uzman farklı şirketlerde görev almaktadır. Bu durumda farklı şirketlerdeki yaşanan genel sorunların belirlenmesini ve incelenmesine büyük katkı sağlamıştır. Aşağıda Tablo 4’te uzmanlara yöneltilen sorular bulunmaktadır.

**Tablo 4.** Freight forwarder firmalarında çalışan uzmanlara yöneltilen sorular

Soru 1	Freight forwarder firmaları deniz yolu taşımacılığında yeni müşteriler bulmada sorunlar yaşıyor mu?
Soru 2	Müşteriler, freight forwarder firmalarıyla çalışırken verilen hizmetten kaynaklı en çok hangi konulardan şikâyettedirler?
Soru 3	Müşteriler fiyat konusundan mı yoksa hizmette yaşanan sorunlardan dolayı freight forwarder firmalarıyla çalışmaktan vazgeçiyorlar mı?
Soru 4	Müşterilerin yüklerinden dolayı freight forwarder firmaları en çok hangi sorunları yaşamaktadır?
Soru 5	İç nakliye konusunda müşterilerden kaynaklı freight forwarder firmalarının yaşadığı sorunlar nelerdir ?
Soru 6	İhracat operasyonlarında yük ve müşteri kaynaklı freight forwarder firmalarının yaşadığı sorunlar

nelerdir?
Soru 7 İthalat operasyonlarında yük ve müşteri kaynaklı freight forwarder firmalarının yaşadığı sorunlar nelerdir?
Soru 8 Deniz taşıma firmaları ile yapılan taşıma operasyonlarında freight forwarder firmalarının en çok yaşadığı sorunlar nelerdir?
Soru 9 Liman işletmeleri ile yapılan taşıma operasyonlarda freight forwarder firmaları hangi sorunları yaşamaktadırlar?
Soru 10 İç nakliye operasyonlarında nakliye firmaları ile freight forwarder firmalarının hangi sorunlar yaşanmaktadır?
Soru 11 Gümrük işlemleri ve gümrük kontrollerinde freight forwarder firmalarının karşılaştığı sorunlar nelerdir?
Soru 12 Yurtdışı operasyonlarında alıcı veya gönderici ülkelerinde freight forwarder firmalarının yaşadığı sorunlar nelerdir?
Soru 13 Dünya genelinde navlun oranlarındaki değişikliklere karşı freight forwarder firmaları nasıl bir politika izliyor?
Soru 14 Freight forwarder firmalarının son dönemde yaşanan dünya çapındaki savaş ve covid 19 pandemisinden kaynaklı yaşadıkları genel sorunlar nelerdir?
Soru 15 Freight forwarder firmaları çalışanları hakkında ileriye yönelik akademik çalışmalar yapılmasını ister miydiniz?

Uzmanlar ile yüz yüze yapılan görüşmelerden elde edilen sonuçlar aşağıda Tablo 5'te kısaca belirtilmeye çalışılmıştır.

**Tablo 5.** Freight forwarder firmalarında görev almakta olan uzmanlara yöneltilen sorulara alınan cevapların analizleri

Cevaplar	Uzman Görüşleri
1.Soruya verilen cevap	Uzmanlar yeni müşteri bulma ile ilgili soruya genel olarak deniz yolu taşımacılığında freight forwarder firmalarına ilginin oldukça yüksek olduğunu ve müşterilerin uygun navlun fiyatlarından dolayı kendilerinin teklif istediklerini belirtmişlerdir. Küçük ölçekli firmaların ağırlıklı olarak kendilerinden teklif istediklerini, orta ölçekli firmaların navlun fiyatlarındaki değişik tekliflerden dolayı kendilerine ulaştıklarını bildirmişlerdir. Fakat büyük ölçekli firmaların navlun fiyatları konusunda zaten avantajlı teklifler aldıkları fakat freight forwarder firmalarının bu firmalara özel hizmet teklifleri ile ziyaret edildiklerini bildirmişlerdir. Büyük ölçekli firmaların freight forwarder firmalarıyla anlaşmaları olmasından dolayı yeni bir freight forwarder firmasına geçişlerin daha az oranda olduğunu fakat orta ölçekli ve küçük ölçekli firmalarda değişimlerin daha fazla olduğu bildirilmiştir. Görüşmelerde ise genel kanının freight forwarder firmalarının müşteriler açısından oldukça tutuldukları ve ciddi anlamda hizmet alındığıdır. Bu durumun nedenleri arasında freight forwarder firmalarının yük ile tüm sorumlulukları üzerlerine alarak müşteriyi lojistik faaliyetler konusunda rahatlatmaları ve uygun navlun

	<p>fiyatı almaları gösterilmiştir. Ayrıca yaşanan tüm sorunlarda ilk muhatapın freight forwarder firmaları olmaları nedeniyle müşteriler geri planda kalarak operasyon süreçlerinde daha rahat olmakta olduklarını bildirmişlerdir.</p>
2. soruya verilen cevap	<p>Uzmanlar verilen hizmetten kaynaklı hangi sorunlar yaşandığı ile ilgili soruya karşı cevapları farklı olmuş olup genel olarak hepsi anlatılmaya çalışılmıştır. İlk olarak müşteri şikayetleri arasında müşterilerin emailine geç dönülmesi ve müşterilerin bazen telefonla ulaşamaması gösterilmiştir. Bu durum yoğun çalışan ve müşteri sayısı yüksek freight forwarder firmalarında olağan bir durum olarak karşılanabilir. Bahsedildiği üzere freight forwarder firmaları birkaç firmayla değil büyüklüklerine göre ciddi sayıda müşteriye hizmet vermeye çalışmaktadırlar. Bir diğer durum ise müşterilerin yük rezervasyonları esnasında sisteme yanlış/eksik bilgi girişlerinden dolayı yaşanan aksaklıklar gösterilmiştir. Yine yoğunluktan kaynaklı satış departmanı ve operasyon departmanı çalışanlarının hata yaptıkları bildirilmiştir. Yoğun ve stresli bir çalışma temposunda bu tür aksaklıkların olması muhtemeldir. Freight forwarder firmaları bu durumların önüne geçilmesi için yapılan rezervasyonların teyitlerini müşterilerine göndermekte ve teyit istemektedirler. Fakat bazen müşterilerin kontrol etmemesi bazen de çalışanların teyit almaması kaynaklı böyle sorunlar yaşanmaktadır. Bir diğer sorun ise satış departmanında çalışanların yükler ile ilgili yanlış varış limanı/varış yeri için fiyat almaları ve bunu müşteriye kontrol etmeden navlun teklifi olarak geçmeleri sonucu daha düşük navlun fiyatı teklifleri vermeleridir. Hata daha sonradan anlaşılacak daha yüksek navlun teklifi müşteriye iletildiği zaman müşteride haklı olarak bu durumdan rahatsız olmaktadır. Bir diğer uzman görüşü de satış departmanı çalışanlarının deniz taşıma firmalarından gemilerden yer ayırılmadan, gelecek geminin rezervasyon durumu teyit edilmeden ve kesinleştirilmeden müşterilere yük konusunda teyit verilmesidir. Deniz taşıma firmaları yükü kabul etmeyip bir sonraki sefere veya başka bir deniz taşıma firmasıyla taşınması konusunda kesin dönüş yapması durumunda satış departmanındaki çalışanlar müşterilere bu durumu çok zor kabul ettirmekte hatta bazen ciddi anlamda müşteri mağduriyetleri yaşatmaktadırlar.</p>
3. soruya verilen cevap	<p>Uzmanların hizmet konusunda mı yoksa fiyat konusunda mı çalışmaktan vazgeçtikleri ile ilgili sorusu karşısında cevapları ortak olmuş olup tüm uzmanlarımız fiyat konusunda müşterilerin freight forwarder firmalarını bıraktıklarını açıklamışlardır. Freight forwarder firmalarının verdikleri hizmetler çoğunluk olarak standart olup bazı özel müşterilere için ayrıcalıklı hizmetler verdikleri olmaktadır. Müşterilerin ise genel yaklaşımları fiyat üzerine olduğu için en düşük navlun teklifi ile gelen firmayla çalışmak istemektedirler. Bu durumda freight forwarder firmaları tarafından bilindiği için aynı hatta aynı yük için müşterilerin kaybı yaşanmaması için bazen aynı türde aynı varış limanına sahip yüklerde farklı müşterilere farklı fiyatlarında verildiği açıklanmıştır. Bu durumda bazı müşterilerin sırf fiyat daha düşük olduğu için onlarla çalışmak istemeleri bu müşterilerin haftalık ve aylık yüksek miktarda yükleri bulunmasından dolayı uygulanmasıdır. Bu uygulama ile müşterileri kayıplarının önüne geçilerek yapılan toplam taşımalar üzerinden kar oranları</p>



	hedeflenen tutarlara yaklaşılması hedeflenmektedir.
4. soruya verilen cevap	<p>Uzmanlar müşterilerin yüklerinden kaynaklı birden çok sorundan bahsetmişlerdir. Bu soruların ilki freight forwarder firmalarına istenilen tarihlerde yüklemenin yapılacak olacağı taahhüdünün verilmesinden sonra freight forwarder firmalarının deniz taşıma firmalarına rezervasyon talepleri yapmaktadırlar. Deniz taşıma firmaları gemiden istenilen yük miktarlarına uygun olarak yer veya konteyner rezervasyonları yapmaktadırlar. Özellikle resmî tatil ve bayram tatilleri öncesinde gemilerde büyük bir yoğunluk olmaktadır. Fakat müşteriler söz verdikleri zamanda yükleri üretmedikleri veya hazırlayamadıkları zamanlar freight forwarder firmaları deniz taşıma firmaları karşısında sadece rezervasyonlarını değil bazen de itibarlarında kayıplar yaşayabilmektedirler. Deniz taşıma firmaları kaybettikleri yüklerin yerlerine yeni müşteriler bulmak zorunda kalmakta hatta bazen bulamadıkları için kayıplar yaşamaktadırlar. Bu durumda ileride yeni rezervasyonlarda freight forwarder firmalarının önceliklerinin sıralamasında değişikliklere yol açma hatta gerilere düşmelerine sebep olmaktadır.</p> <p>Yine müşterilerin hatalarından biriside ilk başta freight forwarder firmalarına verdikleri yük ile bilgilerin (ton-m<sup>3</sup>-ölçüler) yanlış verilmesi veya ilk verilen bilgilerle uymayan şekilde farklı miktarlarda yüklerin hazırlanması durumu olmaktadır. Fazla miktarda yük üretilmesi veya az üretilmesi durumları bir şekilde teaşfi edilmekte ve sorun uygun miktara azaltılmasıyla halledilbilmektedir. Ama parça yüklerde ölçülerin yanlış verilmesi sonucunda gemiden ayrılan yerlere veya standart ölçülerdeki konteynerlere yükler sığmadıkları durumundan yüklemeler iptal edilmek zorunda kalmaktadır. Bu durumda hem müşteri yükünü gönderememekte hemde freight forwarder rezervasyonunu iptal ettirmek zorunda kalmaktadır. Müşterinin yüklemesinin iptal olmasıyla asıl sorun yaşayan freight forwarder firması olmaktadır. Süreç tamamlanamadığı içinde freight forwarder firmasının alacağı hizmet bedelinde yüksek kesintiler olmakta o zamana kadar harcanan iş saatleri boşa geçmiş olmaktadır.</p> <p>Yine müşterilerin yüklerin yüklenmesi esnasında kurallara uymamaları ve düzgün istifler yapılmaması sonucunda yükler yolda hasar görmekte dirler. Bu durum daha çok alıcı tarafında ortaya çıkmakta ve alıcı zarar için sigorta şirketine başvurmaktadır. Bu durumda sigorta şirketi işlemleri içinde freight forwarder firmaları ilgilenmekte ve süreçle ilgili bilgiler ve evraklar temin etmek zorunda kalmaktadırlar. Müşterilerin taşınacak yük miktarı konusunda eksik veya hatalı bilgi verilmesi sonucunda fabrika/depo alanına gelen konteynerlere yükler ya sığdırılmamakta ya da yükler bildirilen miktardan daha az kalmakta ve konteyner boş kalmaktadır. Bu durumda yukarıda bahsettiğimiz istif sorunlarına yol açmakta ve yükler taşıma esnasında zarar görmektedirler.</p> <p>Yine müşterilerin konteyner yüklemelerinde istenilen ve belirlenen güvenlik ağırlıklarını geçmeleri durumu yaşanmaktadır. IMO'nun SOLAS sözleşmesine göre konteynerlerin boyutlarına bağlı olarak ağırlıkları konusunda güvenlik sınırları getirilmiş olup bu sınırı</p>

	geçen konteynerler gemilere alınmamaktadırlar. Bu konteynerlerin kontrolleri de liman işletmelerinde veya özel işletmelerde tartılarak yapılmaktadır. Müşterilerin bu sınırı geçmesiyle konteynerin yüklenmesi iptal edilmekte ve freight forwarder firması deniz taşıma firmalarından rezervasyon ettikleri yerlerini kaybetmektedirler. Bu durumlarda deniz taşıma firmaları freight forwarder firmalarına yük kaybından dolayı ceza ücreti istedikleri de olmaktadır.
5. soruya verilen cevap	Uzmanların iç nakliye operasyonlarında müşteriden kaynaklı sorunlarda en çok dile getirdikleri konu müşterilerin fabrika/depo dolulukları için iç nakliye araçlarının istenilen yerlere gitmelerinde söz verilen tarih ve saatte yüklerin hazır olmamasıdır. İç nakliye araçlarının yükleme için uzun süreler bekletildiği belirtilmiştir. Bu beklemler esnasında iç nakliye firmaları freight forwarder firmalarına beklemler için ek bekleme ücreti talebi yaptıklarını belirtmiştir. Freight forwarder firmaları bu ek bekleme ücretlerini bazı durumlarda müşteriye yansıtmakta bazı durumlarda ise müşteri kaybı olmaması için gelir edilen miktardan düşerek zarar olarak kendi içinde karşılamaktadırlar. Yine müşteriler aynı anda birden çok yükleme için birden çok firmayla anlaşmakta olup yüklemeleri aynı zamanda yapmalarından dolayı iç nakliye araçları sıra beklemek zorunda kalmaktadır. İç nakliye araçları fabrika/depoların fiziki yapılarına göre ya içeride beklemekte ya da dışarıda bekletilmek zorunda kalmaktadırlar. Dışarıda bekletmelerde yolun kapanması, trafik sıkışıklığı gibi durumlar meydana gelmekte ve iç nakliye araçlarına bazen trafik cezaları kesilmektedir. Bu durumda iç nakliye araçları bu cezaları freight forwarder firmalarına rücu etmektedirler. Yine yukarıda bahsedildiği gibi bu cezalar bazen müşteriye yansıtılmakta bazen ise yansıtılmamaktadır. Bu durum freight forwarder firmalarının kendi iç politikaları ile alakalı değişmektedir.
6. soruya verilen cevap	Uzmanlar ihracat operasyonlarında yük ve müşteri kaynaklı yaşanan sorunlar konusunda yaklaşık olarak aynı sorunlardan bahsetmişlerdir. Bu sorunlar ilk olarak müşterilerin ihracat işlemleri esnasında hazırlanan ihracat evraklarında hatalar yapmalarındadır. Çoğunlukla gönderici ve alıcı bilgilerinde yapılan ufak tefek kelime veya harf hataları yapılmıştır. Ayrıca yurt dışından istenen sertifika ve evrakların temininde müşteriler tarafından gecikmeler yapılması veya evrakların hatalı yollanması durumları olmaktadır. Bu durumlarda dolayı freight forwarder firmaları hataların düzeltilmesi için email ortamında yazışmalar yapmakta ve yeniden evraklar düzenleyerek ya da müşteriden talep ederek sorunları çözmeye çalışmaktadırlar. Yurt dışındaki gümrük işletmeleri alıcı isimlerinin düzeltilmesini beklemekte ve yükleri teslim etmemektedir. Bu durumda alıcılar mağdur olmakta ve ihracatçı firma hakkında şikayetlerini iletmektedirler. Freight forwarder firmaları bu süreçte gönderici konumunda olduklarından dolayı alıcı tarafı olan müşteriler ile muhattap olmakta ve sorunları çözmeye çalışmaktadırlar.
7. soruya verilen cevap	Uzmanların ithalat operasyonları konusunda yük ve müşteri kaynaklı yaşadıkları sorunlara verdikleri cevaplar 6. soruya verilen cevaplar ile aynı içeriktedir. Yurtdışı gönderici müşteriler, ihracat işlemleri esnasında yine ithalatta kullanılacak evraklarda hatalar yapmaktadırlar. İhracatçı firmalar Türkiye’de alıcıların firma bilgilerinde ufak

	<p>harf veya kelime hataları yapmaktadırlar. Bu hatalardan dolayı gümrük işletmeleri ülkeye gelen yüklerin alıcı isminde farklılıktan dolayı teslim edilmesini bekletmektedir. Freight forwarder firmaları yurtdışıyla yazışarak bu hataları düzeltmeye çalışmakta ve email ortamında mesailer harcamaktadırlar. Bazı durumlarda gümrük işletmelerinde beklemler uzamakta ve ürünlerde beklemeden kaynaklı hasar veya ziyanlar oluşmaktadır. Alıcıların yüklerle zamanında ulaşamamasından dolayı sigorta şirketleri ile yazışmalar ve soruşturmalar yaşanmaktadır. Freight forwarder firmaları bu durumlarda temsil ettikleri müşterinin zararlarının karşılanması içinde ihracatçı firmalar ile görüşmeler yapmak zorunda kalmaktadırlar.</p>
8. soruya verilen cevap	<p>Uzmanlar deniz taşıma firmalarıyla yaşanan sorunlar ile ilgili freight forwarder firmalarının yaşadıkları en ciddi sorunlarının bu bölümde olduğu vurgulamışlardır. Deniz taşıma firmaları freight forwarder firmalarından yüklerin miktarı belli olmasından dolayı rezervasyonlar almaktadırlar. Freight forwarder firmaları da yapılan rezervasyonlara göre yükleri zamanında limanda hazır tutmakla yükümlüdürler. Fakat deniz taşıma firmaları gemilerindeki değişken durumlardan dolayı bazen kabul ettikleri yüklerin yüklemesini iptal etmekte ve gemiye almamaktadırlar. Bu durum freight forwarder firmalarını en çok zor durumda bırakan olaydır. Çünkü bu iptal işlemleri genellikle son saatlerde belli olup geminin kalkışından sonra freight forwarder firmalarına bilgi verildiği olmaktadır. Freight forwarder firması yükün gemiden indirildiği bazen çok geç zamanlarda öğrendiği de olmaktadır. Bu durumda liman işletmelerinin de ihmali olup bu durum ayrıca başka bir soruda anlatılacaktır. Yükün gemiye alınmamasından dolayı müşteriler büyük mağduriyetler yaşamaktadırlar. Yüklerin yapılan anlaşmalara göre zamanında gönderilememesi büyük tazminatlara sebep olabilmektedir. Freight forwarder firmaları bu durumlarda tamamen çaresiz kalmakta olup durumu müşteriye açıklamak zorunda kalan taraf olmaktadır. Deniz taşıma firmaları yine seyir esnasında geminin işletmesinden kaynaklı hatalardan dolayı yüklerle zarar verebilmektedir. Bu durum her ne kadar sigortalar tarafından karşılanmış olsa da siparişlerin alıcılara ulaşmaması sorunlara sebep olmaktadır. Deniz taşıma firmaları yükleri liman işletmelerinden hasarlı alırken yeterli kontrolleri yapmaması sonucunda hasarlı yükleri teslim almakta ve tutanak tutmamaktadırlar. Yada yükler gemide hasarlanması sonucunda alıcı limanında teslim edilirken tutanak tutulmamaktadır. Liman işletmeleri de aynı şekilde tutanak tutması sonucunda hasarlı yükleri teslim almaktadır. Daha sonrasında hasarın fark edilmesiyle sorumlu tarafın kim olduğu belirlenememekte ve soruşturma süreçleri oldukça uzamaktadır. Freight forwarder firmaları bu süreçte yüklerin alıcı limanından teslim alınmaması konusunda ellerinden geleni yapmaya çalışmakta ve sürekli yurtdışı alıcıları ile email yazışmasında olup süreci sürekli takip etmektedir. Alınan bilgiye göre bu tür vakalarda yüklerin beklemlerin aylarca sürdüğü belirtilmiştir.</p>
9. soruya verilen	<p>Uzmanlar liman işletmeleri ile yapılan operasyonlarda yüklerin daha limanlara giriş aşamasında sorunların başladıklarını belirtmişlerdir. Yüklerin liman işletmelerine giriş işlemlerinde acenteler tarafından giriş taleplerinin istendiğini, acentelerin bu talepleri</p>

cevap	<p>atmalarına rağmen bazen liman işletmelerindeki görevliler tarafından gözden kaçırıldığı ve yüklerin limanlara alınmadıkları belirtmişlerdir. Yükleri taşımasını yapan iç nakliye firmalarının freight forwarder firmalarına ulaşmalarıyla durumun ortaya çıktığı, çalışanların mesai saati dışında kalan zamanlarda bile ilgili acenteye ulaşmaya çalışarak sorunu çözmeye çalıştıkları belirtilmiştir. Elbette bazen ilgili çalışana ulaşamadığı ve yüklerin bekletildiği durumlar meydana geldiği belirtmişlerdir. Bir diğer sorun ise liman işletmesi içerisinde özellikle elleçleme operasyonları sırasında yüklerin hasarlanması sonrasında freight forwarder firmalarına durumun geç bildirilmesidir. Yüklerin operasyondan kaynaklı hasar almasıyla sızıntı veya yayılma kazalarıyla karşı karşıya kalan liman işletmesi ihbar konusunda bazen geç kalmakta ve bilgilendirmeyi geç yapabilmektedir. Acil durumlar dışında yükün hasarlanması olaylarının müşterilere sigorta işlemleri açısından bildirilmesi önemlidir. Uzmanlar ayrıca liman işletmelerinin gemi planlama aşamasında yüklerin varış limanlarını yanlış girilmesi olaylarını yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu durumun çok nadir olsa da isim benzerliği olan limanlarda olduğunu yüklerin yüklendikten ve gemi kalkışından sonra anlaşıldığı için müdahalenin oldukça çok geç olduğunu belirtmişlerdir.</p>
10. soruya verilen cevap	<p>Uzmanlar iç nakliye firmaları ile ilgili soruya ortak cevaplar vermiş olup iç nakliye araçlarının yapılarından ve şoförlerinden kaynaklı sorunlar üzerinde durmuşlardır. İlk olarak iç nakliye araçlarının tonaj sınırlamaları olduğunu araçların hafif tonaj ve ağır tonaj olarak ikiye ayırdıklarını belirtmişlerdir. Ağır tonajlı yükler için fabrika/depo dolularına belirtilmesine rağmen hafif tonajlı araçların gönderildiği, yüklemelerin iptal edilerek yeniden araç talep edildiği ve zaman kaybı yaşandığı belirtilmiştir. Ayrıca bazı fabrikaların yüksek güvenlik tedbirleri uygulamalarından dolayı araç şoförlerinin kılık kıyafet ve ekipman açısından tam donanımlı olmalarını talep edilmesine rağmen şoförlerin bu duruma uymadıkları ve uygunsuz kıyafetler fabrikadan içeri girmek istediklerini dile getirmişlerdir. Böyle durumlarda fabrikanın yüklemeyi reddettiği ya da kendilerinin kıyafet ve ekipman vererek sorunu çözmeye çalıştıkları anlatılmıştır. Bazen de bu ekipman ve kılık kıyafet uygulamasına şoförlerin uymak istemedikleri ve geri döndükleri yeni bir araç talep edilerek zaman kaybı yaşandığı dile getirilmiştir.</p>
11. soruya verilen cevap	<p>Uzmanlar gümrük işletmeleri ile ilgili soruya ortak cevaplar vermişlerdir. İlk olarak freight forwarder firmaları müşterilerinin yüklerinin sorumlulukları kendi üzerlerine alarak taşıma yaptıklarında dolayı ilk olarak gümrük işlemlerinde eksik veya hatalı beyanlar konusunda sorunlar yaşamaktadırlar. Gümrük denetimleri esnasında yükler tam tespit yapılması için bekletilmekte ve ürünlerden numune alınarak testlere gönderilmektedirler. Bu süreç boyunca işlemlerin takibi ve sonuçların alınması freight forwarder firmalarına ek zaman kaybı yaşatmaktadır. Ayrıca gümrük işletmeleri resmî tatil ve bayram tatillerinde mesaili sistemle çalışmakta olduklarından bu dönemlerde gümrük işlemleri daha yavaş ilerlemekte beklemeler meydana gelmektedir. Yine tatiller öncesinde yüklemelerin artmasıyla limanlarda ciddi yoğunluklar oluşmakta ve gümrük hizmetleri bu yoğun talep karşısından yetersiz kalabilmektedirler.</p>

12. soruya verilen cevap	Uzmanlar yurtdışı operasyonlarında farklı ülkelerde çok farklı uygulamaların olduğunu, bu operasyonları alıcının varsa acentesi veya alıcının freight forwarder firmasıyla birlikte hareketle çözmeye çalıştıklarını belirtmişlerdir. İlk olarak yaşanan sorunlar arasında ülkelerin farklı gümrük uygulamalarının olduğu ve her ülkenin gerek ithalat gerekse ihracat işlemlerinde farklı evraklar talep ettiklerini dile getirmişlerdir. Avrupa birliği ülkeleri ile gümrük işlemlerinin oturmuş bir düzen ve belirli prosedürlerden dolayı daha kolay yapılırken bazı Afrika ülkelerinde bu işlemlerin oldukça zorlu ve evrak düzenleme açısından hep çok çeşitli hemde çok yorucu olduğu belirtilmiştir. Yine yurtdışında ülkelerin farklı günlerde resmi ve bayram tatillerinin olmasından dolayı yüklerin limanlarda beklediğini belirtmişlerdir. Ayrıca iş günlerinin ve tatil günlerinin farklı olmasıyla mesai saat dışında da freight forwarder firmalarının çalışmak zorunda kaldıkları belirtilmiştir. Son olarak da gece gündüz farkından dolayı mesai saatleri ülkemizde gece saatlerine gelen ülkelere e-mail trafiğinin daha ağır yürüdüğü hatta bazen çalışanların acil durumlarda gece geç saatlerde bile çalışma zorunda kaldıkları bildirilmiştir.
13. soruya verilen cevap	Uzmanlar dünya genelindeki navlun fiyatlarının artmasının kendilerinin oldukça etkilendiklerini, yurt dışına ihracat yapan veya yurt dışından ithalat ile yük getiren firmaların artık yüksek navlun nedeniyle vazgeçtiklerini belirtmişlerdir. Uzmanlar bazı navlun oranlarının taşınan yükten daha pahalı noktaya geldiği için müşterilerin anlaşmalarını bozdukları ve yüklemeleri iptal ettiklerini belirtmişlerdir. Özellikle yakıt fiyatlarının yükselmesiyle navlun oranlarında ciddi artışlar meydana gelmiş olup bu durum küçük çapta müşterileri daha çok etkilemiştir. Küçük ve orta ölçekli müşteriler ile daha çok çalıştıklarından dolayı kendi müşteri portföylerinde de azalmaların olduğunu belirtmişlerdir.
14. soruya verilen cevap	Uzmanlar savaşlar ve covid 19 salgını hakkındaki soruyu iki ayrı kısımda cevaplandırmışlardır. Dünya çapında meydana gelen savaşlarda savaşan tarafların limanlarında geçici veya kalıcı kapanmalardan dolayı ciddi sorunlar yaşadıklarını, gönderdikleri yüklerin limanlarda kalıp alıcılara ulaşmadığını, bu ülkelere yüklerin gönderilmediği sebeplerinden dolayı bazı operasyonların yarım kaldığı, yüklere ulaşamadıkları için geri çekemedikleri, müşterilerin alacaklarını tahsil edemediklerinden dolayı kendilerinin hizmet bedellerini alamadıklarını belirtmişlerdir. Yine savaş nedeniyle bazı hatların kalıcı şekilde hizmete kapatıldığı ve bu bölgelere çalışan müşterilerin kalıcı şekilde kaybedildiği de belirtilmiştir. Covid 19 pandemisi nedeniyle uzmanların özellikle konteyner taşımacılığında çok ciddi bir talep oluştuğunu ve bu talebe yetişmeye çalıştıklarını bildirmişlerdir. Limanlarda ciddi anlamda yük anlamında yığılmaların olması sonucunda iş yükü ciddi şekilde artmıştır. Bazı limanlara giden konteynerlerin dolu veya boş şekilde geri dönüşlerinde aksamalar olmasından dolayı şu an ihracat anlamında zaman zaman konteyner sıkıntısı çektiklerini, bazen boş konteyner bulamadıkları için müşterilerinin yüklerini ertelediklerini dile getirmişlerdir. Gemilerde de yer anlamında ciddi sıkıntılar olduğu

	bazen yüklerin tamamının alınmadığı gemiden yüklerin aşırı yüklenme durumundan dolayı indirildiği belirtilmiştir. Bu durumda kendilerine durumun geç haber verildiği ve müşterinin mağduriyet yaşadıklarını belirtmişlerdir. Yükleme işlemlerine yeniden başladıklarını ve başka deniz taşıma firmalarında yeniden yükler için yerler aradıklarını belirtmişlerdir.
15. soruya verilen cevap	Uzmanların freight forwarder firmalarında çalışanlar ile akademik çalışmalar yapılması sorumuza karşı verdikleri cevaplar çok olumlu yönde olup, kendilerinin şirket içi yaşadıkları sorunları da dile getirmek istediklerini belirtmişlerdir. Çalışanların şirket çalışma ortamında esnek mesai kavramı ile çalıştıkları ve gerçek anlamda ciddi şekilde yoruldukları zamanlarında olduğunu bildirmişlerdir. Kendileri ile alakalı ileride yapmayı planladığımız akademik çalışmalar konusunda oldukça heyecanlandıklarını ve akademik araştırmalarda kendi sorunlarının dile getirilmesinden çok mutlu olacaklarını bildirmişlerdir.

## 6. Tartışma ve Sonuç

Deniz yolu taşımacılığının dünya ticaretindeki yeri ve payı yapılan her akademik çalışmada vurgulanmaktadır. Deniz yolu taşımacılığı diğer taşıma türlerine göre büyüklüğünün yanında taşıma süreç aşamalarının zorluğu ve operasyonel kapsam açısından büyüklüğü de oldukça önemlidir. Deniz yolu taşımacılığında gönderici ve alıcıların, yüklerin taşıma operasyonlarının içeriklerini ve gerekli evrak işlemlerine hâkim olmaları gerekmektedir. Aksi durumda operasyonlarda ciddi gecikmeler ve hatalar meydana gelecektir. Freight forwarder firmaları alıcı ve göndericilerin bu süreçlerin yönetiminde yanlarında hatta çoğu zaman önlerinde onlar adına sorunsuz şekilde hizmet vermeye çalışan kurumlar olarak görülmelidirler. Çalışmada yapılan literatür taramasında ve uzmanlarla yapılan görüşmelerde freight forwarder firmalarının deniz yolu taşımacılığında yaşadıkları sorunlar gözler önüne serilmeye çalışılmıştır. Uzmanlara sorulan 15 soruda freight forwarder firmalarının yaşadıkları sorunlar genel anlamda gruplandırılmaya çalışılmıştır. Freight forwarder firmalarının kendilerine ait olmayan yükler için deniz yolu taşımacılığındaki çok kapsamlı ve zorlu operasyonel süreçlerde nasıl roller aldıkları vurgulanmıştır. Freight forwarder firmalarının verdikleri hizmetler açısından genel görüş onların aracı firma olarak yardımcı oldukları danışmanlık hizmeti verdikleri yönündedir. Fakat bu çalışmada freight forwarder firmalarının aslında hem gönderici hemde alıcı temsilcisi olarak operasyon süreçlerinde ne kadar çok sorumluluk aldıkları görülmektedir. Freight forwarder firmaları, deniz yolu taşımacılığındaki operasyonel süreçlerin hemen hepsinde birbirinden farklı sorunlar ile karşılaşmakta ve kendi imkanları dahilinde çözümlenmeye çalışmakta bazen de çözümleyememektedirler. Uzmanlar sorulan sorulara oldukça samimi cevaplar vermeye

çalışmışlardır. Ayrıca görüşmelerde uzmanlar, çalışanların sadece mesai saatlerinde değil mesai dışı zamanlarda, resmî tatil ve bayram tatillerinde dahil uzaktan şirketin sistemine bağlanarak çalıştıklarını belirtmişlerdir. Freight forwarder firmalarının deniz yolu taşımacılığında hizmet veren taraflar arasında nasıl tampon bölgeler olduklarını ve taşımanın başarıyla tamamlanması için karşılaştıkları sorunları dile getirmişlerdir. Freight forwarder firmalarının en çok sorun yaşadıkları ve onları en çok zorlayan durumlar önem açısından sıralandığı zaman ilk sırada deniz taşıma firmalarıyla yaşanan sorunlar gelmektedir. Deniz taşıma firmalarının yükleri freight forwarder firmalarına sormadan gemiden indirmeleri veya hiç yüklememeleri durumlarına oldukça çok değinmişlerdir. Bu durumun müşteriler ve kendileri için ciddi anlamda mağduriyet yaşattığını ve tüm yükleme işlemlerine en baştan başlamak zorunda kaldıklarını anlatmışlardır. Daha önce harcanan tüm iş saatleri ve görüşmeler geçersiz olup zaman ve iş gücü kaybının yanında müşterilerinde bu sebepten kendileriyle çalışmayı bıraktıklarını bildirmişlerdir. Yaşanan sorunlarda ikinci sırada liman işletmeleri ile yaşanan sorunlar gösterilmiştir. Liman işletmelerinin yüklerin giriş işlemlerinden gemiye yüklenmesine kadar ki operasyonlarda meydana gelen kazalar ve aksilikler freight forwarder firmalarını oldukça yormaktadır. Yüklerin kapıdan girişlerinin geçikmesinden dolayı diğer operasyonlarda da geçikmeler yaşanmaktadır. Freight forwarder firmaları bir yandan bu operasyon gecikmelerini takip etmeye ve hızlandırmaya çalışmakta olup bir yandan ise müşterilere bilgi vermeye çalışmaktadırlar. Liman işletmeleri yapı olarak oldukça büyük ve düzenli işletmeler olmasına rağmen yoğunluktan kaynaklı kazalar yaşanmaktadır. Bu kazalarda yükler hasar almakta, ziyan olmakta ve gemiye yüklenemez durumlara gelebilmektedir. Bu durumlarda da yine freight forwarder firmaları yapılması gereken tüm prosedürlerde aktif olarak görev almakta ve müşteri ile birlikte süreçleri takip etmek zorunda kalmaktadırlar. Yaşanan sorunlarda üçüncü en önemli sorun ise müşterilerden kaynaklı sorunlar gelmektedir. Müşterilerin yükleri zamanında hazırlayamamaları, yanlış ton-m<sup>3</sup>-ölçü bilgilerinin verilmesidir. Freight forwarder firmaları bu durumlarda hem yaptıkları rezervasyonları iptal ettirerek deniz taşıma firmaları ve liman işletmeleri karşısında prestij kaybı yaşamakta hemde hizmet bedellerinde hizmet tamamlanmadığı için büyük kesintiler olmaktadır. Freight forwarder firmasını o zamana kadar harcadığı iş saatleride boşa gitmekte ve iş kaybı olarak geçmektedir. Bu sayılan üç faktör en önemli sorunlar olarak görülmekte olup diğer sorunlar olan gümrük işlemleri, yurt dışı operasyonları, savaş ve covid 19 önlemleri tamamen freight forwarder firmalarından bağımsız ve sürece müdahalenin çok sınırlı olduğu sorunlardır. Bu nedenle sorunlar daha geri planda kalmakta ve daha kabul edilebilir olmaktadır. İç nakliye firmaları ve ihracat operasyonlarında yaşanan sorunlar ise

freight forwarder firmalarının müdahalesi veya girişimleri ile bir şekilde çözümleri daha kolay sorunlar olarak görülmektedir. Freight forwarder firmalarını en çok zorlayan ilk sorun yukarıda belirtilmiştir. Bu çalışmada yine müşterilerin freight forwarder firmaları olmadan taşıma yapmak istediklerinde yaşayacakları sorunların tamamı gözler önüne serilmiştir. Bu çalışmada elde edilen verilerden biride, deniz yolu taşımacılığında freight forwarder firmalarının ne kadar gerekli oldukları ve verdikleri hizmetlerin ne kadar önemli olduğudur. Freight forwarder firmaları yaşadıkları her türlü farklı kaynaklı sorunlara rağmen deniz yolu taşımacılığının güvenilirliği ve büyüklüğü açısından geri planda kalmakta olan önemli oyunculardır. Bu çalışmada, müşterilerin freight forwarder firmaları ile çalışırken freight forwarder firmalarının aslında ne kadar çok sorumluluk yüklendikleri ve birçok sorunla uğraştıkları görülmektedir. Freight forwarder firmaları sürecin ne kadar çok içinde de olsalar aslında müşteriler tarafından hizmet anlamında geri planda durdukları düşünülmektedir. Çalışmanın ileride lojistik alanında diğer taşıma türlerinde freight forwarder firmalarının yerleri ve gerekliliği konusunda yapılacak olan çalışmalara yol gösterici bir çalışma olması beklenmektedir.

### **Kaynakça**

- Bernanda, D. Y., & Loisa, J. (2020). Peningkatan Kinerja Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut Dengan Aplikasi Sea Logistic System. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 11(2), 341-351
- Bock, S. (2010). Real-Time Control of Freight Forwarder Transportation Networks by Integrating Multimodal Transport Chains. *European Journal of Operational Research*, 200(3), 733-746.
- Bowersox D. J. vd. (2002). *Supply Chain Logistics Management*, McGraw-Hill, New York, s.32
- Coyle, J. J. vd. (2003). *The Management of Business Logistics: A Supply Chain Perspective*, Mason, Ohio, p.40.
- Çancı, M. ve Erdal, M. (2009) Lojistik Yönetimi; *Freight Forwarder El Kitabı 1*, Utikad Yayınları, 3.b., İstanbul, S:54 – S:62.



- Çekerol, G. S. (2013). *Lojistik Yönetimi*, Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir, 1.b. S.68. – s:87.
- Eski, S., ve Kaya, S. (2018) Outsourcing in Logistics Process: Freight Forwarder Companies. *International Journal of Academic Value Studies (Javstudies)*, Vol 4, Issue: 19, 2018, pp. 330.
- Feo, M., Espino, R., & Garcia, L. (2011). An Stated Preference Analysis of Spanish Freight Forwarders Modal Choice on the South-West Europe Motorway of the Sea. *Transport Policy*, 18(1), 60-67.
- Güleş, H. K. vd. (2012). *Tedarik Zinciri Yönetimi*, Gazi Kitabevi, 2.b., Ankara, s.82.
- Gruchmann, T., Pratt, N., Eiten, J., & Melkonyan, A. (2020). 4PL Digital Business Models in Sea Freight Logistics: *The Case of Freighthub. Logistics*, 4(2), 10.
- Ho, T. C., Chiu, R. H., Chung, C. C., & Lee, H. S. (2017). Key Influence Factors for Ocean Freight Forwarders Selecting Container Shipping Lines Using the Revised Dematel Approach. *Journal of Marine Science and Technology*, 25(3), 6.
- Lemoine, W., & Dagnæs, L. (2003). Globalisation Strategies And Business Organisation of a Network of Logistics Service Providers. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*.
- Lindholm, M., & Behrends, S. (2012). Challenges in Urban Freight Transport Planning – a Review in the Baltic Sea Region. *Journal of Transport Geography*, 22, 129-136.
- Logistic Asia. (2022). 7 Essential Factors In Choosing The Right Freight Forwarder. Erişim Adresi: <https://logistics.asia/7-essential-factors-in-choosing-the-right-freight-forwarders/> (20.10.2022).
- Matear, S., & Gray, R. (1993). Factors Influencing Freight Service Choice for Shippers and Freight Suppliers. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*.
- Medda, F., & Trujillo, L. (2010). Short-Sea Shipping: an Analysis of Its Determinants. *Maritime Policy & Management*, 37(3), 285-303.

- Sevim, Ş., Akdemir, A. ve Vatansever K., (2008). Lojistik Faaliyetlerinde Dış Kaynak Kullanan İşletmelerin Aldıkları Hizmetlerin Kalitesinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir İnceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:13, Sayı:1, s.4.
- Shang, K. C., & Lu, C. S. (2012). Customer Relationship Management and Firm Performance: an Empirical Study of Freight Forwarder Services. *Journal of Marine Science and Technology*, 20(1), 8.
- Song, S. Y. (2011). A Study on The Factors of Choosing The Liner Shipping Companies Using AHP Method By International Freight Forwarder. *International Commerce and Information Review*, 13(2), 95-117.
- Şahin, F. & Cengiz, S. (2021). KBRN Olaylarında Müdahil Bazı Kurum Personellerinin Konu Hakkındaki Bilgi, Beceri, Deneyim ve Görüşlerinin Derinlemesine Mülakat Tekniği ile Ölçülmesi: Gümüşhane ve Erzurum İli Örneği. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 10 (20), 81-101. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gumusgjebs/issue/67765/963505>
- Tekin, H.H. & Tekin, H. (2006). “Nitel Araştırma Yönteminin Bir Veri Toplama Tekniği Olarak Derinlemesine Görüşme”. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, 3(13), , 101-116.
- Tongzon, J. L. (2009). Port Choice and Freight Forwarders. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 45(1), 186-195.
- Tuna, O. (1999). *Örgütsel Pazara Yönelik Hizmetlerde Algılanan Hizmet Kalitesi, Davranışsal Niyetler ve Müşteri Özellikleri İlişkisi: Konteynır Taşımacılığı Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Fakültesi Pazarlama Anabilim Dalı, İstanbul.
- Tuna, O. (2001). Türkiye İçin Lojistik ve Denizcilik Stratejileri: Uluslararası ve Bölgesel Belirleyiciler. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:3,

Sayı:2, s.208.

Utikad, (2020), Lojistik Sektör Raporu 2020, Erişim Adresi:

<https://www.utikad.org.tr/images/HizmetRapor/utikadlojistiksektoruraporu2020-53923.pdf> (20.11.2022).

Wong, T. N., Chow, P. S., & Sculli, D. (2010). An E-Logistics System for Sea-Freight Forwarding. *Journal of International Technology and Information Management*, 19(2), 29.