

**DÖŞEMELİ MOBİLYA ENDÜSTRİSİNİN MEVCUT DURUMU,  
SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ**

**Ali Rıza ARSLAN**

**DOKTORA TEZİ  
MOBİLYA VE DEKORASYON EĞİTİMİ**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ  
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**KASIM 2010  
ANKARA**

Ali Rıza ARSLAN tarafından hazırlanan “DÖŞEMELİ MOBİLYA ENDÜSTRİSİNİN MEVCUT DURUMU, SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ” adlı bu tezin Doktora tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Abdullah SÖNMEZ .....  
Tez Danışmanı, Mobilya ve Dekorasyon Anabilim Dalı

Bu çalışma, jürimiz tarafından oy birliği ile Mobilya ve Dekorasyon Anabilim Dalında Doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Hasan EFE .....  
Mobilya ve Dekorasyon Anabilim Dalı, G.Ü.,

Prof. Dr. Abdullah SÖNMEZ .....  
Mobilya ve Dekorasyon Anabilim Dalı, G.Ü.,

Prof. Dr. Erol BURDURLU .....  
Mobilya ve Dekorasyon Anabilim Dalı, G.Ü.,

Doç. Dr. İlker USTA .....  
Ağaç İşleri Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, H.Ü.,

Doç. Dr. Mehmet BUDAKÇI .....  
Mobilya ve Dekorasyon Anabilim Dalı, D.Ü.,

Tarih: 02/11/2010

Bu tez ile G.Ü. Fen Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu Doktora derecesini onamıştır.

Prof. Dr. Bilal TOKLU .....  
Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürü

## **TEZ BİLDİRİMİ**

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildiririm.

Ali Rıza ARSLAN

**DÖŞEMELİ MOBİLYA ENDÜSTRİSİNİN MEVCUT DURUMU,  
SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ  
(Doktora Tezi)**

**Ali Rıza ARSLAN**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ  
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**Kasım 2010**

**ÖZET**

Bu çalışmanın amacı, ülkemizdeki döşemeli mobilya endüstrisinin yapısal özelliklerinin belirlenmesi, analiz edilmesi, sorunlarının tespiti ve bu sorunlara çözüm önerilerinin getirilmesidir. Bu sebeple ilk olarak tüketicilerin demografik özelliklerine göre döşemeli mobilyalarla ilgili ne tür sorunlar yaşadığının belirlenmesi, ikinci olarak üreticilerin kurumsal yapılarına göre ne tür sorunlar yaşadığı tespit edilmiştir. Bunun için 325 tüketici, 90 döşemeli mobilya üretici işletmeye anket ve gözlem-görüşme teknikleri kullanılmıştır.

Demografik değişkenlerde en fazla şikâyet “Kumaş eskimesi”, “Ses-gıcırta yapma” ve “Ek yerlerinden açılma” şikâyetleri gelirken en düşük şikâyet ise “Boya ve vernikte dökülmenin olması” olmuştur. Tüketicilerin döşemeli mobilyaları değiştirmelerinde “Kullanım ömrünü doldurması” birinci etken olarak belirlenmiştir. İkinci etken ise “Ev değişimi nedeni”dir. Bir diğer değiştirme nedeni ise “Evlenmek ve sosyal statüsünün değişmesi” sonucu yeni mobilyalara ihtiyaç duyulmasıdır. Tüketicilerin döşemeli mobilyalar ile ilgili şikâyet konularında ve döşemeli mobilyaları değiştirmelerindeki etkenler tüm demografik değişkenlere bağlı olarak incelendiğinde benzer şikâyetler ve değiştirme nedenlerinin ortaya çıktığı söylenebilir.

İşletmelerin kurumsal yapılarına (işletme büyüklüğü, bulunduğu il ve hukuki durumuna) göre; üretime yönelik olarak en fazla “Üretim giderlerinin yüksek olması”, “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” ve “Nitelikli iş gücü temini” gibi sonuçlar işletmelerin yaşadıkları temel sorunlar olarak tespit edilmiştir.

“Üretim giderlerinin yüksek olması” sorununda başlıca nedenin malzeme maliyetleri ve işçilik ücretlerinden kaynaklandığı söylenebilir. Döşemeli mobilya endüstrisinde genellikle emek yoğun çalışılmasından dolayı el işçiliği önemli bir yere sahiptir ve ürün maliyetinin büyük bir kısmını oluşturmaktadır. “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” üretim hattının durmasına neden olabilmektedir. “Nitelikli iş gücü temini” konusunda ise işletmeler iş gücünü kendi verdikleri eğitimler ile yetiştirmektedirler. Bu sektöre de nitelikli işgücü temininde mesleki teknik eğitimin önemi bir kez daha kanıtlanmıştır.

İşletmeleri ilgilendiren sorunların çözümünde sadece işletmelerin tek taraflı çabası yeterli olmayacaktır. Devletin de döşemeli mobilya sanayinde rekabet edilebilirliği arttıracak ve Dünya Ticaretinde daha iyi bir yere taşıyacak önlem ve teşvik tedbirlerini alması gerekmektedir.

**Bilim Kodu** : 711.3.023  
**Anahtar Kelimeler** : Döşemeli mobilya, Tüketici, Üretim, Sorunlar,  
**Sayfa Adedi** : 192  
**Tez Yöneticisi** : Prof. Dr. Abdullah SÖNMEZ

**THE PRESENT POSITION OF THE UPHOLSTERED FURNITURE  
INDUSTRY, ITS PROBLEMS AND RECOMMENDECTIONS**

**(Ph. D. Thesis)**

**Ali Rıza ARSLAN**

**GAZI UNIVERSITY  
INSTITUTE OF SCIENCE**

**November 2010**

**ABSTRACT**

**The purpose of this study is to identify the structural features of the upholstered furniture industry in Turkey, its analysis, determining its problems and providing recommendation as to their solution. For this reason, first the problems faced relating to upholstered furniture by consumers according to demographic characteristics and second the type of problems encountered by manufacturers according to their corporate structure have been identified. For this study, 325 consumers and 90 manufacturing establishments were selected using questionnaires and observation-discussion methods.**

**Among demographic variables the complaints voiced the most were: “fabric aging”, “sounds and creaks” and “constructional cracks in joint parts”, while the least complaint was “peeling of paint and varnish.” Among consumers, the first reason in replacing upholstered furniture was, “completed its expected life.” The second reason was “changing homes.” Another reason for changing was “marriage and change in social status” and consequently the need for new furniture. On the subject of upholstered furniture, when taking into account complaints by consumers and the reasons for replacing upholstered furniture, when analyzed against all demographic variables, it can be concluded that there are similar complaints and reasons for replacing.**

According to the corporate structure of enterprises (size of enterprises, its provincial location and legal situation), results such as, “the high cost of manufacturing expenses”, “untimely delivery of raw materials” and “obtaining skilled employees” were among the leading issues encountered by the enterprises as it related to manufacturing.

In the problem relating to “the high cost of manufacturing expenses,” the main reason can be said to be the costs of materials and labors. Due in general to the labor-intensive nature of the upholstered furniture industry, hand craftsmanship has an important place and makes up the largest part of product costs. The “untimely delivery of raw materials” can result in the stoppage of the production line. The problem of “obtaining qualified employees,” addresses the weakness of professional education which is given by the enterprises for their own workforce. The importance of occupational technical training in obtaining qualified manpower is once again evident in this industry.

In resolving the problems faced by the enterprises, one-side efforts looking for ways solving the problems related to Enterprises may not be enough. The government side should also look for ways and foster to increase the productivity and competitiveness of upholstered furniture industry within the country and in world trade.

|                     |                                                                   |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>Science Code</b> | <b>: 711.3.023</b>                                                |
| <b>Key Words</b>    | <b>: Upholstered furniture, Consumer, Manufacturing, Problems</b> |
| <b>Page Number</b>  | <b>: 192</b>                                                      |
| <b>Adviser</b>      | <b>: Prof. Dr. Abdullah SÖNMEZ</b>                                |

## TEŞEKKÜR

Bu tezin hazırlanmasında anlamlı desteklerini esirgemeyen Sayın Hocam ve tez danışmanım Prof. Dr. Abdullah SÖNMEZ'e, ayrıca tezimin bu hale gelmesinde destek sağlayan tez izleme komitesine; değerli hocam Prof. Dr. Erol BURDURLU'nun sınırsız desteği ve yönlendirmelerisine, Doç. Dr. Mehmet BUDAKÇI, Yrd. Doç. Dr. Levent GÜRLEYEN sınav jürisinde yer alan Prof. Dr. Hasan EFE ve Doç. Dr. İlker USTA'nın hoşgörüsü ve nezaketine, Yrd. Doç. Dr. Hamza ÇINAR'ın yapıcı eleştirilerine teşekkür ederim.

Ayrıca, istatistik hesaplamalarında katkılarını esirgemeyen Yrd. Doç. Dr. Tahsin İLHAN, Yrd. Doç. Dr. Ferudun SEZGİN, Yrd. Doç. Dr. Arif ÖZER, Doç. Dr. Kemal YILDIRIM, Doç. Dr. Hakan KESKİN; lisans eğitimin esnasında beni yetiştiren sayın hocalarım Prof. Dr. Mustafa ALTINOK, Doç. Dr. Musa ATAR, Yrd. Dr. Rahmi ARAS, Yrd. Doç. Dr. İhsan KÜRELİ, Öğr. Gör. Sefer DOĞANAY; Gazi Üniversitesi Mobilya ve Dekorasyon Bölümü değerli hocaları Yrd. Doç. Dr. Nihat DÖNGEL, Yrd. Doç. Dr. Cevdet SÖĞÜTLÜ; manevi desteklerini esirgemeyen arkadaşlarım Arş. Gör. Dr. Şemsettin DORUK, Arş. Gör. Dr. Hasan Özgür İMİRZİ, Arş. Gör. Ertan ÖZEN, Arş. Gör. Suat AYAN, Arş. Gör. Osman PERÇİN, Arş. Gör. Ahmet C. YALINKILIÇ, Dr. İsmail KESİK, Kubilay ÇAĞATAY'a; anket ve röportaj çalışmaları sırasında desteklerini esirgemeyen Gala Mobilya'dan Gürhan UĞURLU ve Mehmet KÜÇÜK; Malti Divani işletme sahipleri Cihan YARAN ve Onur KARTAL'a; Bellona Mobilya'dan dikim üretim müdürü Burcu ÇITAK'a; anket çalışmasına katılım arz eden bütün katılımcılara, işletmelere ve alan çalışmalarında kolaylık gösteren tüm işletme sahiplerine, maddi ve manevi desteklerini her zaman hissettiğim Eşim Serpil ARSLAN ve Kızım Aydanur ARSLAN'a, ayrıca tüm emeği geçenlere teşekkürü bir borç bilirim.

## İÇİNDEKİLER

|                                                                  | Sayfa |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| ÖZET .....                                                       | iv    |
| TEŞEKKÜR .....                                                   | viii  |
| ÇİZELGELERİN LİSTESİ .....                                       | xi    |
| ŞEKİLLERİN LİSTESİ.....                                          | xvi   |
| HARİTALARIN LİSTESİ.....                                         | xvii  |
| RESİMLERİN LİSTESİ.....                                          | xviii |
| SİMGELER VE KISALTMALAR.....                                     | xix   |
| 1. GİRİŞ .....                                                   | 1     |
| 2. GENEL BİLGİLER.....                                           | 3     |
| 2.1. Mobilyaların Sınıflandırılması.....                         | 3     |
| 2.2. Dünya Mobilya Ticareti ve Türkiye’deki Mevcut Durum .....   | 8     |
| 2.3. Döşemeli Mobilyadaki Kronolojik ve Teknolojik Gelişim ..... | 23    |
| 2.4. Döşeme Bölümü Üretim Teknolojisi.....                       | 28    |
| 3. LİTERATÜR ÖZETİ .....                                         | 50    |
| 4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ .....                                       | 62    |
| 4.1. Katılımcıların Seçilmesi .....                              | 63    |
| 4.1.1. Tüketici.....                                             | 63    |
| 4.1.2. Üretici.....                                              | 63    |
| 4.2. Örneklem Büyüklüklerinin Belirlenmesi.....                  | 64    |
| 4.3. Verilerin Toplanması.....                                   | 64    |
| 4.3.1. Anket.....                                                | 64    |
| 4.3.2. Gözlem ve görüşme .....                                   | 65    |
| 4.4. Tüketici Bilgileri .....                                    | 65    |

|                                             | <b>Sayfa</b> |
|---------------------------------------------|--------------|
| 4.5. Üretici Bilgileri .....                | 66           |
| 4.6. Verilerin Analizi.....                 | 72           |
| 4.6.1. Güvenilirlik analizi .....           | 73           |
| 5. BULGULAR .....                           | 75           |
| 5.1. Anket Bulguları.....                   | 75           |
| 5.1.1. Tüketici görüşleri.....              | 75           |
| 5.1.2. Üretici görüşleri.....               | 117          |
| 5.2. Gözlem ve Görüşme Bulguları.....       | 136          |
| 6. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER.....         | 140          |
| KAYNAKLAR .....                             | 151          |
| EKLER .....                                 | 159          |
| EK-1 İşletmelerde Veri Toplama Aracı.....   | 160          |
| EK-2 Tüketicilerde Veri Toplama Aracı ..... | 163          |
| EK-3 Varyans Sonuçları.....                 | 166          |
| ÖZGEÇMİŞ .....                              | 190          |

## ÇİZELGELERİN LİSTESİ

| Çizelge                                                                                                                       | Sayfa |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Çizelge 2.2. Türkiye'nin ülkelere göre döşemeli mobilya ihracatı.....                                                         | 12    |
| Çizelge 2.3. Türkiye'nin ülkelere göre döşemeli mobilya ithalatı.....                                                         | 13    |
| Çizelge 2.8. Mobilya ve döşeme sektöründe faaliyet gösteren TOBB'ne kayıtlı işletmelerin büyüklüklerine göre sıralanışı ..... | 19    |
| Çizelge 2.10. Mobilya imalat sanayi ortalama kapasite kullanım oranları .....                                                 | 22    |
| Çizelge 2.11. Mobilya endüstrisine verilen yatırım teşvik belgeleri sabit yatırım miktarı .....                               | 23    |
| Çizelge 4.2. Ankete konu olan tüketicilerin bazı demografik ve sosyo ekonomik göstergeleri.....                               | 66    |
| Çizelge 5.1. Tüketicilerin kullandıkları döşemeli mobilyalar hakkındaki şikâyetleri .....                                     | 75    |
| Çizelge 5.2. Yaşın her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi.....                                             | 76    |
| Çizelge 5.3. Her bir yaş grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi.....                                        | 77    |
| Çizelge 5.4. Tüm yaş grupları ve tüm şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi.....                                     | 78    |
| Çizelge 5.5. Cinsiyetin her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi.....                                        | 79    |
| Çizelge 5.6. Her bir cinsiyet grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi.....                                   | 79    |
| Çizelge 5.7. Cinsiyet grupları ve tüm şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi.....                                    | 80    |
| Çizelge 5.8. Eğitim durumunun her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi .....                                 | 81    |
| Çizelge 5.9. Eğitim durumları ve her bir şikâyet konusuna etkisi ile ilişkili farklılık analizi .....                         | 82    |
| Çizelge 5.10. Her bir eğitim durumu grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi.....                             | 83    |
| Çizelge 5.11. Tüm eğitim durumu grupları ve tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili farklılık analizi .....               | 84    |

| <b>Çizelge</b>                                                                                                     | <b>Sayfa</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Çizelge 5.12. Konut-mülkiyet durumunun her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi .....             | 85           |
| Çizelge 5.13. Herbir konut-mülkiyet grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi.....                  | 85           |
| Çizelge 5.14. Konut-mülkiyet durumları ve tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili farklılık analizi .....      | 86           |
| Çizelge 5.15. Ankara'nın ilçelerinin her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi.....                | 87           |
| Çizelge 5.16. Ankara'nın ilçeleri ve her bir şikâyet konusuna etkisi ile ilişkili farklılık analizi.....           | 88           |
| Çizelge 5.17. Ankara'nın her bir ilçe grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi.....                | 89           |
| Çizelge 5.18. Ankara'nın ilçeleri ve tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili farklılık analizi.....            | 90           |
| Çizelge 5.19. Tüketici gelir durumunun her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi .....             | 91           |
| Çizelge 5.20. Gelir durumu ve her bir şikâyet konusuna etkisi ile ilişkili farklılık analizi.....                  | 92           |
| Çizelge 5.21. Her bir gelir grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi .....                         | 92           |
| Çizelge 5.22. Tüm gelir grupları ve tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili farklılık analizi.....             | 93           |
| Çizelge 5.23. Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenlerinin etki seviyesi.....                              | 94           |
| Çizelge 5.24. Tüketici yaşının döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerinin ortalaması .....             | 95           |
| Çizelge 5.25. Her bir yaş grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi.....          | 96           |
| Çizelge 5.26. Tüm yaş grupları ve satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi..... | 97           |
| Çizelge 5.27. Cinsiyetin her bir satın alma ve değiştirme nedenlerine yönelik t testi sonuçları.....               | 98           |

| <b>Çizelge</b>                                                                                                                         | <b>Sayfa</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Çizelge 5.28. Her bir cinsiyet grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi.....                         | 99           |
| Çizelge 5.29. Cinsiyet grupları ve tüm satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi.....                | 100          |
| Çizelge 5.30. Eğitim gruplarına göre döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri ortalaması.....                               | 100          |
| Çizelge 5.31. Eğitim durumunun her bir satın alma ve değiştirme nedeni ile ilişkili tek yönlü çoklu varyans analizi .....              | 102          |
| Çizelge 5.32. Eğitim durumunun her bir satın alma ve değiştirme nedenine etkisi ile ilişkili farklılık analizi.....                    | 103          |
| Çizelge 5.33. Her bir eğitim durumu grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi.....                    | 103          |
| Çizelge 5.34. Eğitim gruplarının tümü ve tüm satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi .....         | 104          |
| Çizelge 5.35. Konut-mülkiyet durumunun her bir satın alma ve değiştirme nedenlerine yönelik t testi sonuçları .....                    | 105          |
| Çizelge 5.36. Her bir konut-mülkiyet grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi.....                   | 106          |
| Çizelge 5.37. Konut-mülkiyet gruplarının tümü ve tüm satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi ..... | 107          |
| Çizelge 5.38. Ankara'nın ilçelere göre döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri.....                                        | 108          |
| Çizelge 5.39. Ankara'nın ilçelerinde her bir satın alma ve değiştirme nedeni ile ilişkili tek yönlü çoklu varyans analizi.....         | 109          |
| Çizelge 5.40. Ankara'nın ilçelerinin her bir satın alma ve değiştirme nedenine etkisi ile ilişkili farklılık analizi.....              | 110          |
| Çizelge 5.41. Ankara'nın her bir ilçesinde satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi .....                     | 111          |
| Çizelge 5.42. Ankara'nın tüm ilçeleri ve tüm satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi .....         | 112          |
| Çizelge 5.43. Ailenizin toplam aylık gelirine göre döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri.....                            | 112          |

| <b>Çizelge</b>                                                                                                                          | <b>Sayfa</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Çizelge 5.44. Gelir durumunun her bir satın alma ve değiştirme nedeni ile ilişkili tek yönlü çoklu varyans analizi .....                | 114          |
| Çizelge 5.45. Tüketici gelir durumunun her bir satın alma ve değiştirme nedeni ile ilişkili farklılık analizi.....                      | 114          |
| Çizelge 5.46. Her bir gelir grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi.....                             | 115          |
| Çizelge 5.47. Tüm gelir grupları ve tüm satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi.....                | 116          |
| Çizelge 5.48. İşletmelerin karşılaştığı üretime yönelik sorunlara ilişkin aritmetik ortalamalar.....                                    | 117          |
| Çizelge 5.49. İşletme büyüklüklerine göre üretime yönelik sorunlara ilişkin aritmetik ortalamalar.....                                  | 118          |
| Çizelge 5.50. İşletme büyüklüklerinin her bir üretime yönelik karşılaşılan sorunlara ilişkin tek yönlü çoklu varyans analizi .....      | 119          |
| Çizelge 5.51. İşletmelerin büyüklüklerinin her bir üretime yönelik karşılaşılan sorunlar ile ilişkili farklılık analizi .....           | 120          |
| Çizelge 5.52. Her bir işletme grubunda üretime yönelik karşılaşılan sorunlar ile ilişkili farklılık analizi .....                       | 122          |
| Çizelge 5.53. Tüm işletme grupları ve tüm üretime yönelik karşılaşılan sorunların tamamı ile ilişkili farklılık analizi.....            | 123          |
| Çizelge 5.54. İşletmenin bulunduğu illere göre üretime yönelik sorunlara ilişkin aritmetik ortalamalar .....                            | 124          |
| Çizelge 5.55. İşletmenin bulunduğu illerin her bir üretime yönelik karşılaşılan sorunlara ilişkin tek yönlü çoklu varyans analizi ..... | 126          |
| Çizelge 5.56. İşletmenin bulunduğu illere göre üretime yönelik karşılaşılan sorunlar ile ilişkili farklılık analizi .....               | 127          |
| Çizelge 5.57. Her bir il grubunda üretime yönelik karşılaşılan sorunlar ile ilişkili farklılık analizi.....                             | 128          |
| Çizelge 5.58. Tüm il grupları ve tüm üretime yönelik karşılaşılan sorunların tamamı ile ilişkili farklılık analizi.....                 | 130          |
| Çizelge 5.59. İşletmelerin hukuki durumlarına göre karşılaştığı üretime yönelik sorunlara ilişkin aritmetik ortalamalar.....            | 131          |

| <b>Çizelge</b>                                                                                                                                | <b>Sayfa</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Çizelge 5.60. İşletmenin hukuki durum gruplarının her bir üretime yönelik karşılaşılan sorunlara ilişkin tek yönlü çoklu varyans analizi..... | 132          |
| Çizelge 5.61. İşletmenin hukuki durum gruplarına göre üretime yönelik karşılaşılan sorunlar ile ilişkili farklılık analizi.....               | 133          |
| Çizelge 5.62. Her bir hukuki durum grubunda üretime yönelik karşılaşılan sorunlar ile ilişkili farklılık analizi .....                        | 134          |
| Çizelge 5.63. Tüm hukuki durum grupları ve tüm üretime yönelik karşılaşılan sorunların tamamı ile ilişkili farklılık analizi .....            | 136          |

## ŞEKİLLERİN LİSTESİ

| Şekil                                                                                  | Sayfa |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Şekil 2.1. 2009 yılı dünya mobilya ithalat verilerinin sektörel dağılımı.....          | 9     |
| Şekil 2.2. 2009 yılı dünya mobilya ihracatı verilerinin sektörel dağılımı .....        | 9     |
| Şekil 2.3. Döşemeli mobilya sektörünün dünyada ve Türkiye'deki ithalat değerleri ..... | 10    |
| Şekil 2.4. Döşemeli mobilya sektörünün dünyada ve Türkiye'deki ihracat değerleri ..... | 11    |
| Şekil 2.5. Türkiye mobilya sektörünün dış ticaret dengesi .....                        | 14    |
| Şekil 2.6. Mobilya sektöründeki işletmelerin kapasite kullanım oranı .....             | 22    |

**HARİTALARIN LİSTESİ****Harita****Sayfa**

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Harita 2.1. Mobilya imalatı; başka yerde sınıflandırılmamış diğer<br>imalatlar sektöründe coğrafi yoğunlaşmalar ..... | 21 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

## RESİMLERİN LİSTESİ

| Resim       | Sayfa                                           |
|-------------|-------------------------------------------------|
| Resim 2.1.  | Düğmeli ve püsküllü koltuk örnekleri ..... 27   |
| Resim 2.2.  | Kolan ..... 31                                  |
| Resim 2.3.  | Yaylar ..... 32                                 |
| Resim 2.4.  | Yay makineleri ..... 32                         |
| Resim 2.5.  | Sünger kesme makineleri ..... 36                |
| Resim 2.6.  | Sünger ezme makinası ..... 37                   |
| Resim 2.7.  | Elyaf ..... 39                                  |
| Resim 2.8.  | Elyaf üretim hattı ..... 39                     |
| Resim 2.9.  | Sünger parçalama makinesi..... 40               |
| Resim 2.10. | Sünger giydirmе makineleri ..... 41             |
| Resim 2.11. | Kumaş simetrisi oluşturulmuş koltuk ..... 42    |
| Resim 2.12. | Kumaş sarma ve kesim makineleri..... 43         |
| Resim 2.13. | CNC kumaş makinesi ..... 44                     |
| Resim 2.14. | Kapitone makinesi ..... 46                      |
| Resim 2.15. | Ürün takip sisteminde kullanılan barkot..... 47 |

## SİMGELER VE KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış bazı kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

| Kısaltmalar | Açıklama                                                                                         |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AB</b>   | Avrupa Birliği                                                                                   |
| <b>ABD</b>  | Amerika Birleşik Devletleri                                                                      |
| <b>DPT</b>  | Devlet Planlama Teşkilatı                                                                        |
| <b>GZFT</b> | Güçlü, Zayıf, Fırsat ve Tehditler                                                                |
| <b>HG</b>   | Homojen Grupları                                                                                 |
| <b>ISCO</b> | International Standard Classification of Occupations (Uluslar arası Standart Meslek Sınıflaması) |
| <b>ISIC</b> | Uluslararası Standart Sanayi Sınıflandırması, International Standards Index Code                 |
| <b>KDV</b>  | Katma Değer Vergisi                                                                              |
| <b>KOBİ</b> | Küçük, Orta Büyüklükteki İşletmeler                                                              |
| <b>LSD</b>  | Asgari Önemli Fark (Least Significant Difference)                                                |
| <b>ÖTV</b>  | Özel Tüketim Vergisi                                                                             |
| <b>TÜİK</b> | Türkiye İstatistik Kurumu                                                                        |
| <b>SSSH</b> | Satış Sonrası Servis Hizmeti                                                                     |
| <b>UNSD</b> | United Nations Statistics Division                                                               |
| <b>USMS</b> | Uluslar arası Standart Meslek Sınıflaması                                                        |

## 1. GİRİŞ

Döşemeli mobilya endüstrisinin, dünya ekonomisinde anlamlı bir büyüklüğe sahip olduğu ifade edilebilir. Dünya ticaretinde önemli bir yeri olan mobilya endüstrisi, 2009 yılı krizi nedeniyle % 20'lik bir daralmaya gitmiş olmasına rağmen, ihracat (98,8 Milyar dolar) ve ithalat rakamları (99,7 Milyar Dolar) ile toplamda yaklaşık 200 milyarlık ticari hacmi olan önemli bir üretim ve tüketim sektörüdür. Bu sektörde faaliyet gösteren döşemeli mobilya endüstrisi, 40,2 milyar dolar ihracat ve 42,9 milyar dolarlık ithalat rakamları ile mobilya sanayiinde en fazla hareketliliğin olduğu endüstri alanıdır. Ülkemizde de en fazla hareketliliğin gözlemlendiği döşemeli mobilya ticaretinden edindiği pay ihracatta 386 milyon, ithalatta ise 292 milyon dolar olup bu pay % 1'den azdır. Türkiye, bu kriz döneminde yapmış olduğu ihracatta dünya piyasalarında meydana gelen daralmadan % 9'luk oranda olumsuz yönde etkilenmiştir.

Döşemeli mobilya sanayii, ülkemizde ve dünyada mobilya endüstrinde en fazla rekabetin yaşandığı bir koldur. Endüstri, büyük ölçüde yüksek üretim hacimleri ve düşük kar payları ile karakterize edilebilir. Rekabet ortamında avantajlı duruma gelebilmek için işletmelerin üretim ve pazarlama ile ilgili yeni yöntem ve teknolojileri sürekli olarak takip etmeleri hayati önem arz etmektedir.

Bu bağlamda, ileri teknoloji kullanan gelişmiş ülkeler ile rekabet edebilmek için işletmelerin, döşemeli mobilya üretimi konusunda gelişmeleri hızlı bir şekilde takip etmeleri önemlidir. İşçiliğin oldukça yoğun olduğu mobilya döşemeciliğinde, teknoloji ve makineleşmeye paralel olarak, üretim tekniklerinin de değiştiği görülmektedir. Küçük ölçekli işletmeler, halen klasik yöntemler ile çalışırken, bugün ileri teknoloji ile çalışan ülkemizin önde gelen işletmeleri sürekli üretim yaparak üretim miktarlarını oldukça fazla artırmışlardır.

Günümüzde, gerek küresel krizin etkileri, gerekse arz-talep dengesindeki negatif sonuçlar hemen her sektörde olduğu gibi mobilya imalat sanayisinde de ciddi daralmalara sebep olmuştur. Toplum genelinde sıcak para dolaşımının olmayışı

ekonominin bütününe etkilemekte, bu da öncelikle tüketimin daralmasına sebep olurken genel anlamda sıcak para dolaşımını da ortadan kaldırmaktadır. Ülke genelinde ticaretin hacmi düşünüldüğünde bu durum reel ekonomiyi daraltmakta ve istihdam üzerinde negatif etki yapmaktadır [1].

İşletme büyüklüğü bazında kar oranları değerlendirildiğinde daralan ekonomide işletmelerin büyüklükleri oranında riski de beraberinde taşımakta olduğu görülmektedir. Fakat dönemsel ÖTV/KDV ötelemeleriyle krizin üstesinden gelinmeye çalışılırken büyük ölçekli işletmelerin kasaları dolmaktadır. Global krizin fırsata dönüştüğü bu dönemde istihdamın büyük çoğunluğunun gerçekleştiği KOBİ'ler aynı günlerde kapılarına kilit vurmuşlardır. Batılı sanayi toplumlarında ise maliyet artışlarındaki olumsuzluklar nedeniyle devlet kurumları üreticilere onlarca yeni üretim yöntemi modülü geliştirerek krizin üstesinden gelmelerine yardımcı olmaya çalışmıştır [1].

Bu çalışmada, yukarıdaki verilerden de görüleceği üzere ülkemiz açısından son derece önem arzeden döşemeli mobilya endüstrisinin işletme büyüklüklerine göre mevcut durumu incelenerek sorunların tespiti ve çözüm önerilerinin getirilmesi amaçlanmaktadır. Bunun yanında üst, orta ve alt sosyo-ekonomik düzeyde olduğu düşünülen Ankara'nın; Çankaya, Keçiören ve Sincan ilçelerindeki tüketicilerin döşemeli mobilya ile ilgili yaşadığı sorunlarının tespiti için anket çalışması ve röportaj yapılarak, döşemeli mobilya üreticilerine bilgi sağlamak amacıyla tüketicilerin sorun olarak gördüğü konular irdelenmektedir.

## 2. GENEL BİLGİLER

Mobilya olgusu, tasarımından üretimine, pazarlanmasından kullanımına kadar uzanan süreç içerisinde, farklı iş ve işlem kademelerinden oluşan entegre bir sistem bütünü şeklinde görülmektedir [2].

Mobilya “oturulan yerlerin süslenmesine ve çeşitli amaçlarla donatılmasına yarayan eşya” olarak tanımlanabilmektedir [3].

TS 4521’e göre “Ahşap mobilya: Oturma, yemek yeme, çalışma, yatma vb. işlerin yapılmasında kolaylık ve rahatlık sağlayan, parçaların büyük çoğunluğu masif, lifli, yongalı ve tabakalı ağaç malzemeden yapılan, taşınabilir ve sabit olarak kullanılan eşyadır” tanımlaması yapılmıştır [4].

Döşemeli mobilya dendiği zaman genel olarak koltuk, kanepeler gibi oturma, dinlenme ve yatma mobilyaları akla gelmektedir. Bu mobilyalarda “İskelet” adı verilen çatkının (metal, ahşap veya suni tablaların) çeşitli gereçler ile oturulur veya kullanılır hale getirilmesine “Döşemeli mobilya” denilir. Bu işleri yapmayı kendisine meslek edinen kimselere “Döşemeci” ve bu mesleğe de “Döşemecilik” adı verilir [5].

### 2.1. Mobilyaların Sınıflandırılması

Mobilya genellikle işlevine göre biçim alır ve üretiminde doğal ve yapay birçok malzeme kullanılır. Mobilya; işlevine, konstrüksiyon çeşidine, kullanıldığı mekana ve üretiminde kullanılan malzemelerin türlerine göre farklı sınıflandırılmaktadır [2]

#### 1. Fonksiyonel yaklaşım açısından mobilyalar

##### \* *Temel eylem biçimine göre mobilyalar*

- Oturma eyleminde kullanılan mobilyalar,
- Yatma eyleminde kullanılan mobilyalar, vb.

##### \* *Mekân türüne göre mobilyalar*

- İç mekân mobilyaları,
  - Özel mekânlar; yemek odası mobilyası vb.
  - Genel mekânlar; okul sırası vb.

- Dış mekân; bahçe mobilyaları

*\* Tasarım, Üretim ve kullanım bütünlüğüne göre mobilyalar*

- Münferit-tekil mobilyalar,
- Grup mobilyalar, modüler mobilyalar,
- Mekân-projeyle dayalı mobilyalar.

*\* Kullanıcı Yaş gruplarına göre mobilyalar*

- Çocuk mobilyaları
- Genç mobilyaları
- Yetişkin mobilyaları
- Yaşlı ve özürlü mobilyaları

*\* Fonksiyon sayısına göre mobilyalar*

- Tek fonksiyonlu mobilyalar
- Birden fazla fonksiyonu olan mobilyalar

*\* Kullanım eylemine göre mobilyalar*

- Sabit mobilyalar
- Hareketli mobilyalar

*\* Eşlenik eşya türüne göre mobilyalar*

- Televizyon dolabı
- Kitap dolabı, vb.

2. Fonksiyon-estetik faktörlerin ağırlığına göre mobilyalar

*\* Fonksiyon ağırlıklı rasyonel mobilyalar*

- Yeni klasikler
- Modern mobilyalar

*\* Estetik ağırlıklı rasyonel mobilyalar*

- Klasik ya da stil mobilyalar
- Erotik biçimli, fantezi mobilyalar

3. Estetik tanımlama açısından mobilyalar

- Geometrik form ve psikolojik etki biçimlerine göre mobilyalar
  - Üçgen, kare, daire ve bunların türevlerinin kullanımlarına göre,

- Sertlik, yumuşaklık, statik, dinamik, sıcaklık, soğukluk, şeffaflık vb. psikolojik etkilerine göre,
- Genel estetik değerlerine (form, renk, doku, ton, ritim, orantı, denge, uyum vb.) göre mobilyalar.

#### 4. Mühendislik-teknik değerlendirmelerine göre mobilyalar

##### \* *Malzeme türlerine göre mobilyalar*

- Masif (ağaç) mobilyalar      • Ahşap mobilyalar
- Plastik mobilyalar              • Kombine mobilyalar
- Diğer malzemelerden üretilen mobilyalar

##### \* *Genel konstrüksiyon türüne göre mobilyalar*

- Çerçeve (iskelet)      • Kutu (tablalı)      • Kombine mobilyalar

##### \* *Montaj sürecine göre mobilyalar*

- Montajı üretim sürecinde (mekânında) tamamlanan mobilyalar
- Montajı kullanım mekânında yapılan mobilyalar

##### \* *Ergonomik değerlendirme açısından mobilyalar*

- Ergonomik mobilyalar      • Ergonomik olmayan mobilyalar

##### \* *Üretim Kalitesine ve sayısına göre mobilyalar*

- El işi mobilyalar              • Kütle üretimi mobilyalar
- Otomasyon ya da ileri teknoloji (Hi-Tech) ürünü mobilyalar

##### \* *Kalitelere göre mobilyalar*

- Standartlara uygun kaliteli mobilyalar
- Kalite belgesi olmayan mobilyalar

Mobilyaların sınıflandırılmasında döşemeli mobilyalar başlığı bulunmamaktadır. Ama fonksiyonel yaklaşım açısından mobilyalar temel eylem biçimine göre oturma ve yatma eylemlerinde kullanılan mobilyalar başlığı altında değerlendirilebilir. Bunun yanı sıra döşemeli mobilyalar fonksiyonel, estetik ve mühendislik açılarından da değerlendirilebilir.

Bir başka sınıflandırmada ise ev mobilyası genel karakteristik olarak üç ana gruba ayrılmaktadır [6].

1. Montajı yapılmış mobilya; dolap türü mobilyalar, yemek masası, sandalyesi, çekmeceli dolabı ve yemek takım dolabı gibi ahşap mobilyalardır.
2. Montajı yapılmamış mobilya (Demonte); Kitaplık, TV, müzik seti takımları, bilgisayar masaları ve diğer ev, ofis mobilyalarından oluşan, müşterilerce montajı yapılacak şekilde tasarlanmış mobilyalardır. Bu mobilyalar daha fonksiyonel ve nakliye masrafının az olması nedeni ile fiyatı daha uygundur.
3. Kumaş, deri vb. kaplı döşemeli mobilya; Koltuk, kanepeler, sandalye, puf vb. ile sabit veya yatak duruma gelebilen oturma mobilyalarıdır.

Ağaç işleri, mobilya meslekleri ve döşeme sektöründe çalışanların uluslararası standart meslek sınıflandırmasına göre (ISCO 08) kodları Çizelge 2.1’de verilmiştir.

Çizelge 2.1. Uluslararası meslek standardı sınıflandırması (USMS, ISCO 08) [7]

|      |                                                               |                                                          |
|------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 752  | AĞAÇ İŞLEME, MOBİLYA VE BUNUNLA İLGİLİ İŞLERDE ÇALIŞANLAR     | Wood treaters, cabinet-makers and related trades workers |
| 7521 | Ağaç işleyiciler                                              | Wood treaters                                            |
| 7522 | Ahşap işlerinde çalışanlar                                    | Cabinet-makers and related workers                       |
| 7523 | Ağaç işleme makinesi montajcıları ve operatörleri             | Woodworking-machine tool setters and operators           |
| 753  | GIYİM EŞYASI İLE İLGİLİ MESLEKLERDE ÇALIŞANLAR                | Garment and related trades workers                       |
| 7531 | Terziler, elbise yapımcıları, kürkçüler ve şapka imalatçıları | Tailors, dressmakers, furriers and hatters               |
| 7532 | Kumaş, deri vb. kalıp yapımcıları ve kesimcileri              | Textile, leather and related pattern-makers and cutters  |
| 7533 | Dikişçiler, nakışçılar ve ilgili işlerde çalışanlar           | Sewers, embroiderers and related workers                 |
| 7534 | Döşemeciler ve ilgili işlerde çalışanlar                      | Upholsterers and related workers                         |
| 7535 | Ham deri işleyiciler, tabakçılar ve postçular                 | Pelt dressers, tanners and fellmongers                   |
| 7536 | Ayakkabı, çanta yapımcıları ve ilgili işlerde çalışanlar      | Shoemakers and related workers                           |

Bu sınıflandırmaya göre; döşemeli mobilya sektöründe çalışanların kumaş, deri vb. malzemeleri tanımaları, dikimlerini ve kesimlerini yapabilmeleri gerektiğinden döşemecilik 753 kod numaralı giyim eşyası ile ilgili meslekler grubunda yer almaktadır.

Türkiye’de ticari sınıflamalara yönelik olarak harmonize sistem kullanılmaktadır. Ülkemizde 01.01.1989 tarihinden itibaren yürürlüğe giren harmonize sistem sınıflandırmalarına dayalı 8 dijit istatistik pozisyonları geliştirilmiştir. Türkiye’nin 1996 yılında Gümrük Birliği’ne (GB) girmesi nedeniyle harmonize sistem 12 dijite çıkarılmıştır. Bu çerçevede uluslararası ticaret ile ilgili olarak sektörel bazda yapılan en son değişiklik 28 Aralık 2001 gün ve 24 624 sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Gümrük giriş tarife cetveli ile milli seviyede ürün tanımları ve açılımlar yapılmaktadır. Bu sınıflandırma Gümrük Tarifesi İstatistik Pozisyonlarına (GTİP) göre numaraları ile birlikte eşyanın tanımı, ölçü birimleri ve vergi oranlarını içermektedir. 1 Ocak 2002 tarihinden itibaren son şekliyle kullanılan bu sınıflandırmada [8] mobilya 94’lü fasılda 9401 oturmaya mahsus (Oturmaya mahsus mobilyalar, yatak haline gelebilir türden olsun veya olmasın), 9402 sağlık sektöründe kullanılanlar, 9403 diğer mobilyalar, bunların aksamaları ile parçaları ve 9405 aydınlatma araçları şeklinde yer almaktadır.

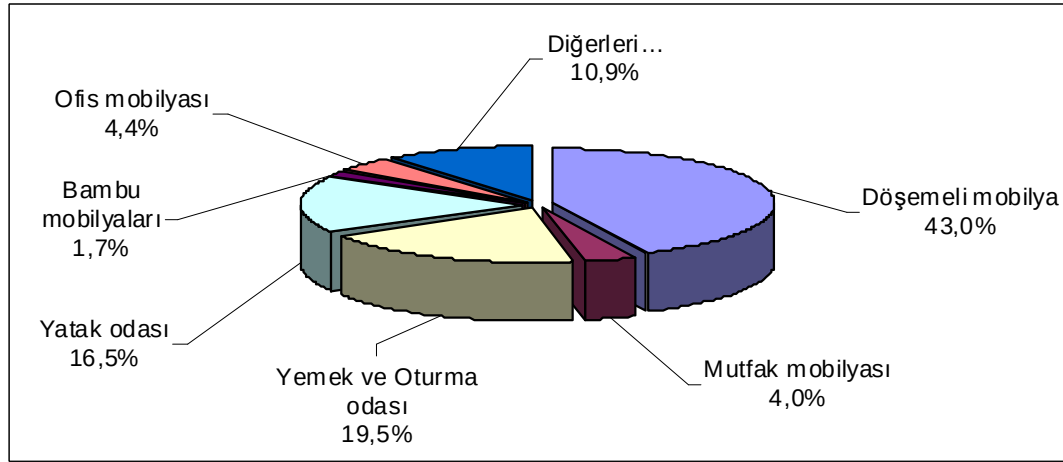
Diğer bir sınıflandırma ise harmonize sisteme eş olan Uluslararası Standart Sanayi Sınıflandırması ISIC’dir (International Standarts Index Code). Türkiye’deki sanayi üretimine ilişkin istatistikler ISIC çerçevesinde ele alınmaktadır. Teknolojik düzeyine göre sanayilerin sınıflandırılmasında AR-GE yoğunluğunu esas alan Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü’nün (EKİÖ, OECD) bu harmonize sistemi kullanılmıştır. ISIC, İktisadi faaliyet kod sınıflandırması olarak hazırlanmış olup ekonomik faaliyetlerin uluslar arası standart sanayi sınıflandırmasını ortaya koymaktadır. 1987 yılına kadar bu sınıflandırma ISIC Rev 2. kullanılırken 1989’dan itibaren ISIC Rev 3. kullanılmaktadır [9]. 2002 yılından itibaren ise ISIC Rev 4 kullanılmaya başlamıştır. ISIC Rev 4; Avrupa Topluluğunda Ekonomik Faaliyetlerin İstatistikî Sınıflaması NACE Rev 2’nden türemiştir. ISIC Rev 3. sınıflamasına göre, mobilya ve başka yerde sınıflandırılmamış diğer ürünler ISIC 36’da yer almaktadır. Mobilya imalatı (361); herhangi bir malzemeden (taş, beton ve seramik hariç, tahta, bambu, söğüt örme, ham metal, cam, deri, plastik); her türden (ev eşyası, büro eşyası, lokanta eşyası, demirbaşlar, yatak yayları, somyalar, vb.); ve herhangi bir yer (bilimsel, tıbbi veya laboratuvar malzemesi monte edilmiş olanlar hariç, ev, otel, tiyatro, kilise, okul, lokanta, hastane, gemi, uçak, motorlu taşıtlar, vb.) için

tasarlananlar ile yemek pişirme, yemek yeme, oturma, uyuma, depolama (dosya dolapları dâhil), sergileme, çalışma ya da dinlenme gibi amaçlar için kullanılan mobilyaların imalatını içerir. Değişik türden yatakların imalatı: Yaylı veya doldurulmuş ya da içeriden bir malzemeyle desteklenmiş yataklar; kaplanmamış hücreli kauçuk ya da plastik yatakları içermektedir [10]. ISIC Rev 4. sınıflamasına göre, mobilya ve başka yerde sınıflandırılmamış diğer ürünler ISIC 31’de yer almaktadır [11].

## **2.2. Dünya Mobilya Ticareti ve Türkiye’deki Mevcut Durum**

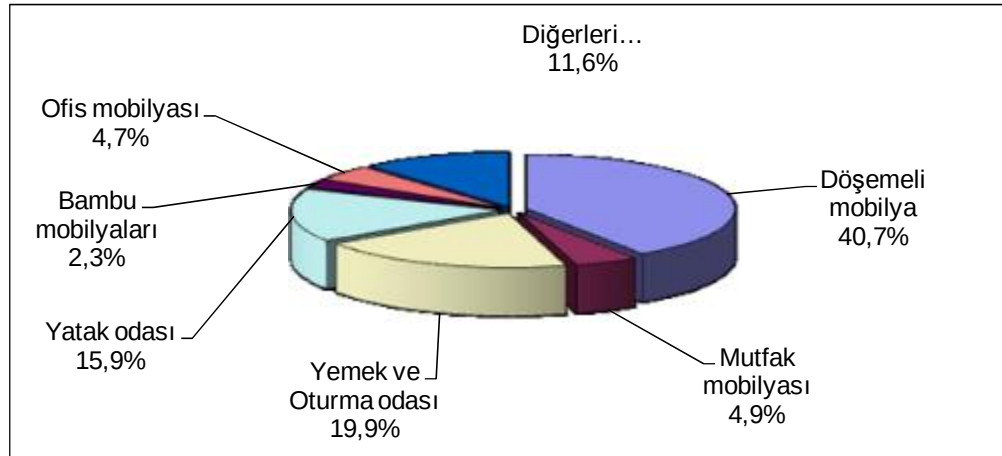
Geleneksel olarak düşük teknoloji ve sermaye ile yoğun emek girdilerine sahip ulusal hatta yerel pazar düzeylerinde faaliyet gösterdiği düşünülen mobilya endüstrisi hızlı bir dönüşüm geçirerek eskiye oranla daha çok bilgi ve sermaye yoğun bir moda sektörü olma yolunda ilerlemektedir. Bu dönüşümün arkasında yatan en önemli unsur, mobilya endüstrisinin hızlı bir küreselleşme süreci yaşamakta oluşudur. Mobilya, dünyanın farklı coğrafi kültürlerinde oturma, depolama, sergileme, vb. gibi temel fonksiyonları yerine getirmesiyle ve yüksek tasarım girdisiyle uluslararası ticaretin gereklerine doğal olarak uyum sağlayan küresel ürünlerin tipik örneğidir [12].

2001 yılından itibaren gelişme trendine giren Türkiye mobilya sanayisinin dünyada ilk 25, Avrupa’da ise 6. sırada olması sektörde büyük bir gelişme ve büyüme potansiyelinin olduğunu bariz bir şekilde göstermektedir. Türk mobilya sektörünün uluslararası pazarda kendi varlığını hissettirebilmesi, şirket büyüklüklerini arttırmasının yanı sıra sahip olduğu yetenekleri geliştirerek, verimli bir şekilde rekabet gücünü arttırmasına bağlıdır [13]. Dünya mobilya ithalatındaki durum Şekil 2.1’de verilmiştir.



Şekil 2.1. 2009 yılı dünya mobilya ithalat verilerinin sektörel dağılımı [14]

2009 yılında mobilya ürünlerinde ithalatın toplam 99,7 milyar dolar olduğu ve bunun % 43'ünü döşemeli mobilya grubunun oluşturduğu tespit edilmiştir. Dünya mobilya ihracatındaki durum ise Şekil 2.2'de verilmiştir.

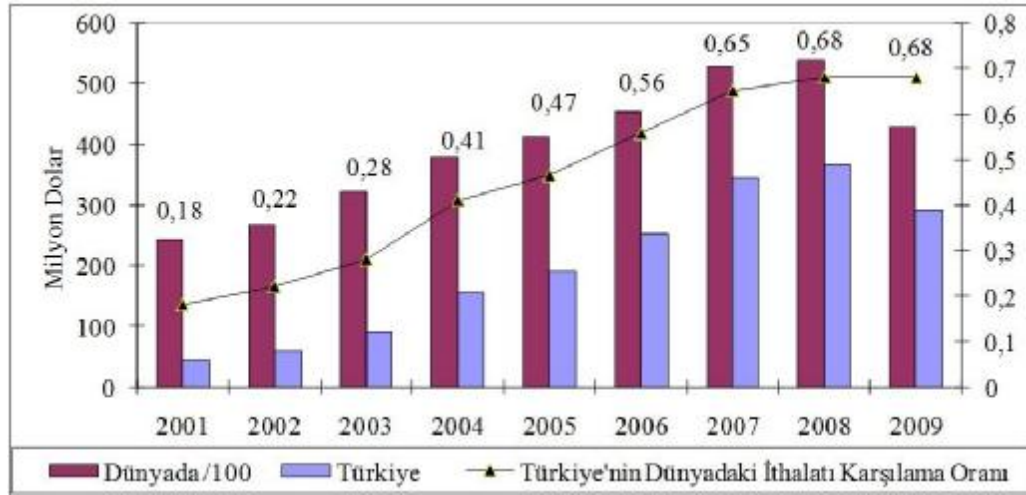


Şekil 2.2. 2009 yılı dünya mobilya ihracatı verilerinin sektörel dağılımı [14]

Buna göre; 2009 yılında yapılan toplam 98,8 milyar dolarlık ihracatın % 40,7'sini döşemeli mobilya grubu oluşturmaktadır. Bunun yanı sıra ofis, bambu, yemek – oturma ve yatak odalarında kullanılan döşemeli mobilyalarında katılması sonucu döşeme sektörünün almış olduğu oranın yükseleceği görülmektedir. Dünyanın en

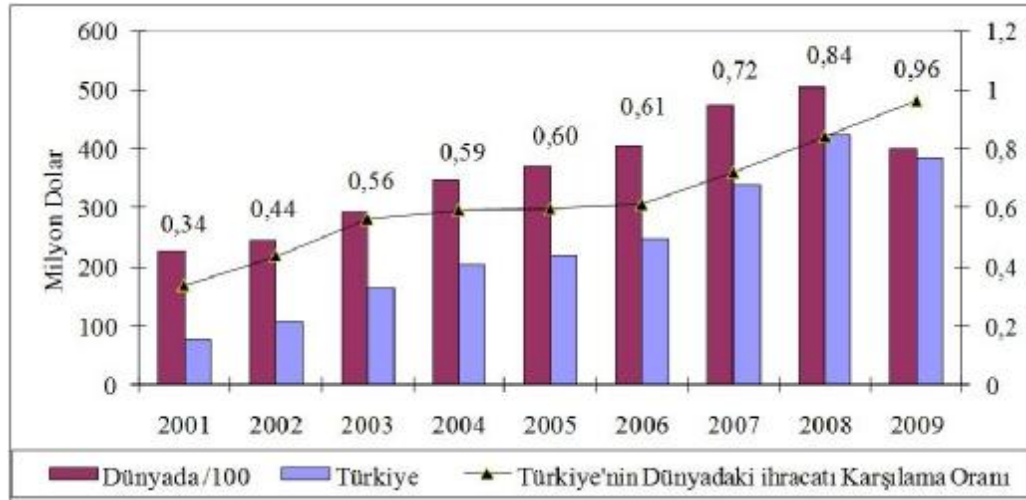
büyük ithalatçısı olan ABD'nin ev mobilyası pazarının % 37'sini döşemeli mobilya grubu oluşturmaktadır [15].

Döşemeli mobilya sektörünün dünyada ve Türkiye'deki ithalat değerleri Şekil 2.3'de verilmiştir.



Şekil 2.3. Döşemeli mobilya sektörünün dünyada ve Türkiye'deki ithalat değerleri [14]

Türkiye döşemeli mobilya sektörünün ithalat değerlerine bakıldığında ihtiyaçların dünyada her geçen gün daha fazla artmakta olduğu ve buna bağlı olarak Türkiye'nin ithalat payının da arttığı görülmektedir. Dünya döşemeli mobilya ticaretinde yapılan ithalat miktarı toplamının ülkemizin yapmış olduğu ithalata bölümü ile ithalatı karşılama oranı tespit edilmek istendiğinde; 2009 yılında Türkiye döşemeli mobilya sektörünün ithalat değerleriyle, dünyada yapılan ithalatı karşılama oranı ortalama % 0,68'dir. 2004-2008 yıllarında büyük bir artış yaşandığı görülmektedir. 2009 yılında ise işletmelerin kriz döneminde olmalarından dolayı Türkiye döşemeli mobilya sektörünün dünya ticaretinden bir önceki yıl ile aynı kalmıştır. İhracat değerlerine ait veriler Şekil 2.4'de verilmiştir.



Şekil 2.4. Döşemeli mobilya sektörünün dünyada ve Türkiye’deki ihracat değerleri [14]

Türkiye’nin dünya pazarlarından almış olduğu payın belli dönemlerde (2007–2008 yıllarında) iyi pazar performansı yakalaması ile daha fazla gelişme eğilimine giren döşemeli mobilya sektörünün diğer dönemlerde de bu eğilimini sürdürerek ihracat değerlerinde artış kaydettiği tespit edilmiştir. Dünya döşemeli mobilya ticaretinde yapılan ihracat miktarı toplamının ülkemizin yapmış olduğu ihracata bölümü ile ihracatı karşılama oranı tespit edilmek istendiğinde; döşemeli mobilyalarda dünya ihracatındaki payımız 2003–2008 yılları rakamlarına göre % 0,56–0,84 iken, 2009 yılında daha fazla artışın yaşandığı görülmektedir.

Türkiye’nin döşemeli mobilya sektöründe yapmış olduğu ihracatın ülkelere göre dağılımı Çizelge 2.2’de verilmiştir.

Çizelge 2.2. Türkiye'nin ülkelere göre döşemeli mobilya ihracatı (Değer: 1000 ABD doları, GTİP 2010)

| İhracat                | 2006    | 2007    | 2008    | 2009    | Ülke payı | 08/09 değişimi |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------|----------------|
| Irak                   | 22 791  | 20 692  | 33 639  | 55 815  | 14,45     | 65,92          |
| Almanya                | 26 990  | 39 745  | 47 043  | 50 043  | 12,95     | 6,38           |
| İran                   | 18 152  | 36 555  | 39 987  | 33 306  | 8,62      | -16,71         |
| Yunanistan             | 20 014  | 28 039  | 30 257  | 22 918  | 5,93      | -24,26         |
| Hollanda               | 15 262  | 21 926  | 25 072  | 18 631  | 4,82      | -25,69         |
| Azerbaycan             | 4 052   | 6 896   | 12 555  | 16 117  | 4,17      | 28,37          |
| Fransa                 | 13 357  | 20 732  | 22 205  | 14 961  | 3,87      | -32,62         |
| İtalya                 | 5 150   | 7 482   | 12 391  | 13 307  | 3,44      | 7,39           |
| Libya                  | 1 428   | 2 917   | 3 816   | 12 247  | 3,17      | 220,94         |
| ABD                    | 12 405  | 14 326  | 12 226  | 11 972  | 3,10      | -2,08          |
| Türkmenistan           | 3 338   | 3 640   | 6 169   | 9 878   | 2,56      | 60,12          |
| Romanya                | 11 171  | 14 874  | 22 022  | 9 330   | 2,42      | -57,63         |
| Avusturya              | 3 883   | 6 479   | 8 421   | 7 742   | 2,00      | -8,06          |
| İsrail                 | 6 921   | 7 749   | 8 427   | 7 222   | 1,87      | -14,30         |
| Belçika                | 4 116   | 3 660   | 4 657   | 5 368   | 1,39      | 15,27          |
| KKTürkCum              | 6 503   | 7 461   | 7 252   | 5 158   | 1,34      | -28,87         |
| İspanya                | 9 105   | 10 888  | 9 314   | 4 927   | 1,28      | -47,10         |
| SuudiArabistan         | 4 607   | 5 419   | 6 220   | 4 820   | 1,25      | -22,51         |
| Kazakistan             | 2 429   | 3 606   | 2 991   | 4 772   | 1,24      | 59,55          |
| Birleşik Arap Emirliği | 3 003   | 3 370   | 5 148   | 4 443   | 1,15      | -13,69         |
| Diğerleri              | 53 143  | 74 168  | 104 552 | 73 353  | 18,99     | -29,84         |
| Toplam                 | 247 820 | 340 624 | 424 364 | 386 330 | 100       | -8,96          |

2009 yılında en fazla mobilya ihracatı Irak'a yapılırken, bunu Almanya ve İran takip etmiştir. 2008–2009 yılları ihracat değişim oranı değerlendirildiğinde % 9'luk bir azalış olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun dünya piyasalarında görülen krizden kaynaklandığı düşünülmektedir. Buna karşılık, Libya, Türkmenistan, Azerbaycan, Irak, Birleşik Arap Emirliği, Belçika, gibi pazarlarda bir önceki yıla göre artış meydana geldiği ve bu pazarların korunması gerektiği unutulmamalıdır.

Mobilya sektöründe yapılan ihracatın yarıdan fazlası AB'ne yapılmaktadır. Sektördeki bu bölgesel yoğunlaşma, AB pazarı ve tüketicisinin nitelikleri düşünüldüğünde olumlu olmakla beraber, sektörün uzun dönemli hedefleri açısından pazar çeşitlendirilmesine (ABD gibi alternatif pazarlar ile) gidilmesi ihtiyacını da ortaya koymaktadır.

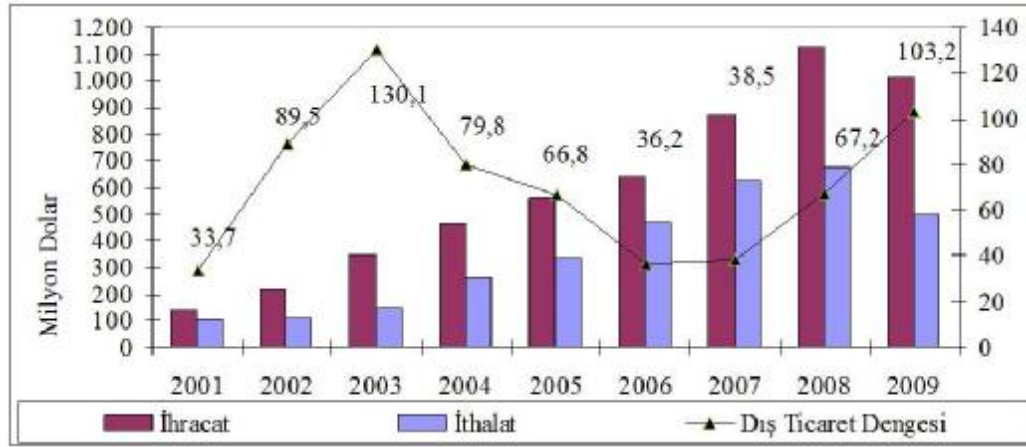
Türkiye'nin döşemeli mobilya sektöründe yapmış olduğu ithalatın ülkelere göre dağılımı Çizelge 2.3'de verilmiştir.

Çizelge 2.3. Türkiye'nin ülkelere göre döşemeli mobilya ithalatı (Değer: 1000 ABD doları, GTİP 2010)

| İthalat         | 2006    | 2007    | 2008    | 2009    | Ülke payı | 08/09 değişimi |
|-----------------|---------|---------|---------|---------|-----------|----------------|
| Çin             | 68 377  | 113 979 | 129 569 | 105 407 | 36,14     | -18,65         |
| Almanya         | 22 909  | 27 056  | 32 531  | 24 554  | 8,42      | -24,52         |
| İtalya          | 24 599  | 29 690  | 33 278  | 24 153  | 8,28      | -27,42         |
| Polonya         | 14 485  | 19 220  | 20 615  | 19 907  | 6,82      | -3,43          |
| İspanya         | 11 084  | 12 747  | 9 184   | 19 446  | 6,67      | <b>111,74</b>  |
| Fransa          | 33 933  | 34 073  | 30 139  | 16 985  | 5,82      | -43,64         |
| Japonya         | 5 783   | 13 662  | 24 696  | 14 527  | 4,98      | -41,18         |
| Vietnam         | 2 774   | 11 171  | 13 756  | 12 930  | 4,43      | -6,00          |
| Endonezya       | 6 291   | 15 903  | 12 370  | 10 070  | 3,45      | -18,59         |
| Romanya         | 3 568   | 6 008   | 8 104   | 9 144   | 3,13      | 12,83          |
| GüneyKore       | 11 020  | 18 307  | 9 238   | 5 605   | 1,92      | -39,33         |
| ABD             | 5 823   | 5 016   | 5 824   | 4 206   | 1,44      | -27,78         |
| Maceristan      | 640     | 776     | 2 341   | 4 040   | 1,39      | 72,58          |
| Portekiz        | 617     | 1 057   | 1 252   | 2 620   | 0,90      | <b>109,27</b>  |
| İngiltere       | 17 443  | 11 410  | 7 098   | 2 152   | 0,74      | -69,68         |
| Bulgaristan     | 1 275   | 1 980   | 2 563   | 1 993   | 0,68      | -22,24         |
| Slovenya        | 916     | 875     | 1 017   | 1 627   | 0,56      | 59,98          |
| Çek Cumhuriyeti | 2 000   | 1 612   | 2 002   | 1 472   | 0,50      | -26,47         |
| Malezya         | 2 941   | 2 493   | 3 379   | 1 347   | 0,46      | -60,14         |
| Tayland         | 5 348   | 3 386   | 2 974   | 1 231   | 0,42      | -58,61         |
| Diğer           | 11 021  | 13 346  | 14 664  | 8 274   | 2,84      | -43,58         |
| Toplam          | 252 847 | 343 767 | 366 594 | 291 690 | 100       | -20,43         |

2009 yılında en fazla mobilya Çin Halk Cumhuriyeti'nden ithal edilirken, bunu Almanya ve İtalya takip etmiştir. 2008–2009 yılları ithalat değişim oranı değerlendirildiğinde % 20'lik bir azalış olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun dünya piyasalarında meydana gelen krizden Türkiye'nde etkilendiğini göstermektedir.

Türkiye'nin mobilya sektöründeki dış ticaret dengesi Şekil 2.5'de verilmiştir.



Şekil 2.5. Türkiye mobilya sektörünün dış ticaret dengesi [14]

Türk Mobilya Sektörü 2001 yılından itibaren dış ticarete sürekli olarak artı vermeye başlamış ve bunu 2009 yılı içerisinde de sürdürmeye devam etmiştir. Geçmiş dönemlerde yaşanan krizlerle birlikte iç talepte görülen daralma firmaların ihracata yönelmesi yolu ile atlatılmaya çalışılmış olup, yaşanan süreçte bu durumun geçici bir yöneliş olmayıp firmalarımızın tercihi haline geldiğini göstermektedir. İhracat artık can telaşıyla girilen bir süreç olmaktan çıkıp gelişimin ardındaki en önemli güç haline gelmiştir.

Önemli miktarlarda açık verilen ülkemizin dış ticaretinde 2001 yılından itibaren ihracatta yakalanan olumlu sürecin devam ederek sektörün artık dış ticaret geleneğini sürdürmesi ve ülke ekonomisine katkısını devam ettirmesi beklenmektedir. Daha sağlıklı makro ekonomik koşullar ve edinilen dış pazar deneyimleri ile birlikte mobilya sanayi daha büyük gelişmelere müsait bir dinamizme ve potansiyele sahiptir.

Üretim çalışmaları, bir ülkenin ekonomik sisteminin temelidir. Malzeme, işgücü ve sermaye gibi kaynakların ürünlere ya da hizmetlere dönüşümünü ya da değişimini sağlamaktadır [16]. Bu amaçla; Türkiye mobilya sektöründe üretim miktarı ölçümlerinde gerçekçi bir rakam olmamakla birlikte, üretici firma sayısı, üretim miktarları, satış fiyatları, ihracat rakamları ile birlikte değerlendirildiğinde sektördeki

kayıt dışılığın çok fazla olduğu düşünülmektedir [17]. Türk mobilya endüstrisi, genelde çoğu geleneksel yöntemlerle çalışan atölye tipi, küçük ölçekli işletmelerin ağırlıkta olduğu bir görünüme sahiptir. Buna karşın özellikle son 15–20 yıllık süreçte küçük ölçekli işletmelerin yanı sıra orta ve büyük ölçekli işletmelerin sayısı artmaya başlamıştır [18].

İnsanların çalışma, oturma, yemek yeme, dinlenme, eşyalarını depolama, sergileme gibi günlük yaşama yönelik sosyal ve kültürel temel gereksinimlerini karşılamak amacıyla üretilen mobilyalar, Türk sanayi için gelecek vaat etmektedir. “Türkiye’nin üçüncü büyük sektörü haline gelebilecek potansiyele sahip sektör” olarak nitelendirilen mobilya sektörü sahip olduğu istihdam boyutu, üretim potansiyeli ve ihracat düzeyi ile ülkemiz ekonomisinin gelişmesine önemli bir katkı sağlamaktadır [19].

Türkiye’de mobilya sektörüne tüketicilerin ayırmış olduğu tüketim harcamaları Çizelge 2.4’da verilmiştir.

Çizelge 2.4. Hane halkı tüketim harcaması, 2004–2006 (Bin YTL) [20]

| Tüketim harcaması türü (ABTS)                                             | Türkiye    |     | Kent       |     | Kır       |     |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|-----|------------|-----|-----------|-----|
|                                                                           | Fiyat      | %   | Fiyat      | %   | Fiyat     | %   |
| 2004 yılı Mobilya, ev aletleri ve ev bakım hizmetleri                     | 1 007 248  | 6,6 | 725 585    | 6,5 | 281 663   | 6,9 |
| 2004 yılı Toplam tüketim harcaması                                        | 15 206 489 | 100 | 11 115 415 | 100 | 4 091 074 | 100 |
| 2005 yılı Mobilya, ev aletleri ve ev bakım hizmetleri                     | 1 298 003  | 6,8 | 897 632    | 6,5 | 400 371   | 7,5 |
| 2005 yılı Toplam tüketim harcaması                                        | 19 149 801 | 100 | 13 778 825 | 100 | 5 370 976 | 100 |
| 2006 yılı Mobilya, ev aletleri ve ev bakım hizmetleri                     | 1 342 914  | 6,2 | 907 402    | 5,8 | 435 511   | 7,1 |
| 2006 yılı Toplam tüketim harcaması                                        | 21 662 671 | 100 | 15 543 071 | 100 | 6 119 600 | 100 |
| Mobilya, ev aletleri ve ev bakım hizmetlerinde 2004–2006 yılları değişimi | % 33,3     |     | % 25,1     |     | % 54,6    |     |
| Toplam tüketim harcamasının 2004–2006 yılları değişimi                    | % 42,5     |     | % 39,8     |     | % 31,3    |     |

En son yapılan ekonomik göstergelerde belirtilen verilere göre 2006 yılı hane halkı tüketim harcamalarından mobilya sektörü % 6,2’lik pay almaktadır. 2004–2006 yıllarında daha fazla tüketim harcamasının kırsal bölgelerde gerçekleştiği

görülmüştür. 2004 yılında yapılan tüketim harcamasına oranla 2006 yılında yapılan tüketim harcamalarında mobilya, ev aletleri ve ev bakım hizmetlerinin % 33,3 oranında arttığı, toplam tüketim harcamasının ise % 42,5 oranında arttığı görülmüştür. Buna göre mobilya, ev aletleri ve ev bakım hizmetlerine yapılan harcama miktarı artmasına rağmen toplam tüketim harcamalarına paralel olarak artmadığı tespit edilmiştir.

Mobilya üretim sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin illere göre dağılımı ve istihdam düzeyi Çizelge 2.5’de verilmiştir.

Çizelge 2.5. Mobilya sektöründeki işletmelerin illere göre dağılımı [21]

| İller             | İşyeri Sayısı | Dağılımı (%) | İstihdam Düzeyi | Dağılımı (%) |
|-------------------|---------------|--------------|-----------------|--------------|
| İstanbul          | 6 458         | 22,0         | 23 633          | 25,5         |
| Ankara            | 5 361         | 18,3         | 14 622          | 15,8         |
| Bursa             | 2 130         | 7,3          | 8 996           | 9,7          |
| Kayseri           | 740           | 2,5          | 8 492           | 9,2          |
| İzmir             | 2 379         | 8,1          | 6 328           | 6,8          |
| Adana             | 900           | 3,1          | 2 369           | 2,6          |
| Antalya           | 823           | 2,8          | 1 905           | 2,1          |
| Samsun            | 640           | 2,2          | 1 757           | 1,9          |
| Konya             | 757           | 2,6          | 1 746           | 1,9          |
| Çanakkale         | 91            | 0,3          | 1 856           | 2,0          |
| Diğerleri         | 9 067         | 30,8         | 20 863          | 22,5         |
| 2002 yılı toplamı | 29 346        | 100          | 92 567          | 100          |
|                   |               | Artış %      |                 | Artış %      |
| 2003 yılı toplamı | 31 695        | 8            | 115 200         | 24,5         |

Türkiye İstatistik Kurumu’nun en son yapmış olduğu “Genel Sanayi ve işyerleri Sayımı” verilerine göre sektör 92 567 kişiyi istihdam etmektedir. Bu alanda faaliyet gösteren işletme sayısı ise 29 346’dır. Sektörde sigortasız çalışan eleman sayısı hesaba katıldığında gerçek istihdamın bunun çok üzerinde olduğu söylenebilir. 2002–2003 yılları arasında % 8’lik bir artış ile daha fazla işletme açılmış ve bu sayede çalışan personel sayısında da yaklaşık % 25’lik bir artış meydana gelmiştir. Bu durum, bir kısmı sigortasız çalışan işçilerin kayıt altına alınması şeklinde açıklanabilir.

Türkiye’de mobilya sektörü, pazarın yoğunlaştığı veya orman ürünlerinin yoğun olduğu belirli bölgelerde toplanmıştır. Önemli mobilya üretim bölgeleri toplam üretimdeki paylarına göre; İstanbul, Ankara, Bursa, Kayseri, İzmir, Adana olarak sıralanmaktadır [22,23].

Ankara sanayisinde hızla büyüyen sektörler (2006); müteahhitlik, mobilya, tekstil olarak göze çarpmaktadır. Ankara’nın ağaç işleri alanında Türkiye genelinde önemli bir yeri olduğu görülmektedir. Bu üretim alanında keresteci, marangoz, mobilyacı, lakeci ve döşemecilerin toplamının 13000 den fazla olduğu düşünülmektedir [24]. Ankara Sanayii Odasına kayıtlı 1523 mobilya ve döşemeli mobilya üreten işletmenin 807’si Döşemeciler odasına aktif olarak kayıtlı bulunmaktadır.

Kayseri Marangozlar Mobilyacılar ve Döşemeciler Odası verilerine göre sektörde faaliyet gösteren firma sayısı 3 500’ü bulmaktadır [25]. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) kapasite raporları verilerine göre firmaların istihdam ettikleri eleman sayısı esas alındığında 250 ve üzeri eleman çalıştıran firma sayısı 22, yüz ve üzeri eleman istihdam eden işletme sayısı ise 100’dür. “Ağaç işlerinde Mobilya Özel ihtisas Raporu” verilerine göre ise 300 ve üzeri eleman istihdam eden başlıca mobilya firmaların illere göre dağılımı Çizelge 2.6’de verilmiştir.

Çizelge 2.6. 300 ve üzeri personel çalıştıran işletmeler [26]

| Firma adı      | Bulunduğu il | Yabancı sermaye payı oranı | Çalışan personel | Kuruluş yılı |
|----------------|--------------|----------------------------|------------------|--------------|
| İstikbal       | Kayseri      | -                          | 4 000            | 1992         |
| Bellona        | Kayseri      | -                          | 4 000            | 1995         |
| Yataş          | Kayseri      | 50                         | 1 350            | 1987         |
| Tepe Mobilya   | Ankara       | -                          | 1 224            | 1993         |
| Kilim          | Kayseri      | -                          | 1 200            | 1977         |
| İpek Mobilya   | Kayseri      | -                          | 753              | 1991         |
| Doğtaş Mobilya | Çanakkale    | -                          | 600              | 1987         |
| Kelebek        | Düzce        | -                          | 550              | 1935         |
| Alfemo         | İzmir        | -                          | 500              | 1987         |
| İdaş           | İstanbul     | -                          | 476              | 1960         |
| Konfor         | İzmir        | -                          | 475              | 2003         |
| Çilek          | Bursa        | -                          | 474              | 1995         |
| Kolleksiyon    | Tekirdağ     | -                          | 318              | 1971         |
| Seray          | Ankara       | -                          | 300              | 1950         |

Mobilya sektörü, kaynak ve emek yoğunluğu ile gelişmekte olan ülkelerde önemli role sahip bir sektördür. Bu sektör, pek çok gelişmiş ülkede tüm üretim içindeki % 2–4 katma değeri ile temel bir endüstri sektörüdür [27].

Türkiye Cumhuriyeti ekonomisinde mobilya sektörü, işyeri sayısı ve yarattığı istihdam ile önemli bir sektör olmasına karşın ihracatımız içindeki payı oldukça düşüktür. Sektörün toplam ihracat içindeki payı 2009'da % 0,93 olarak gerçekleşmiştir. Mobilya sektörünün gelişmesinde mobilya ihracatının önemi fazladır. Türkiye'nin mobilya ihracatı 2009 yılında (GTİP 94 alındığında) 840 milyon dolara ulaşmış, ancak ihracat değeri var olan potansiyelin çok altındadır. Mobilya ihracatımızda diğer ahşap mobilyalar, motorlu taşıtlarda kullanılan oturmaya mahsus mobilyalar, yatak haline getirilebilen oturma mobilyası (kamp ve bahçe için hariç) ve yazıhanelerde kullanılan türde metal mobilyalar önemli ihraç kalemleri olarak öne çıkmaktadır [14].

Türkiye Odalar Borsalar Birliği ağaç işleri, mobilya ve döşeme sektörlerini Çizelge 2.7'deki gibi gruplandırmış ve kapasite raporu alan işletmelerin sayıları verilmiştir.

Çizelge 2.7. TOBB'ne kayıtlı işletmelerin gruplandırılması [28]

| Sektör Adı                                 | İşletme Sayısı |
|--------------------------------------------|----------------|
| 33 AĞAÇ, MANTAR ÜRÜNLERİ VE MOBİLYA SANAYİ | 3 412          |
| 332 AĞAÇ MOBİLYA VE DÖŞEME SANAYİ          |                |
| 3320 MOBİLYA VE DÖŞEME                     | 2 048          |
| 332001 AĞAÇ MOBİLYA                        | 1 971          |
| 33200101 OTURMA ODASI, SALON TAKIMI        |                |
| 33200109 MOBİLYA İSKELETİ (HER ÇEŞİT)      |                |
| 33200110 BÜRO MOBİLYASI (TAKIM)            |                |
| 33200112 KANEPE, KARYOLA                   |                |
| 332002 MOBİLYA DÖŞEME VE BOYA, CİLA İŞLERİ | 179            |
| 33200201 MOBİLYA DÖŞEME İŞLERİ             |                |
| 33200202 MOBİLYA BOYA VE CİLA İŞLERİ       |                |
| 33200203 DİVAN                             |                |

Türkiye Odalar Borsalar Birliğinin ağaç işleri, mobilya ve döşeme sektörleri ile ilgili verilerine göre bazı işletmelerin ağaç mobilya üretimi yapmakta olduğu ve aynı

işletmelerin döşeme, boya, cila işlerini de yaptıkları görülmüştür. Sadece döşeme işleri yapanlar ile kutu ve ağaç mobilya yapan işletmeler ayrılamamaktadır.

TOBB kayıtlarında yer alan mobilya sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin işletme büyüklüklerine göre sıralanışı Çizelge 2.8’de verilmiştir.

Çizelge 2.8. Mobilya ve döşeme sektöründe faaliyet gösteren TOBB’ne kayıtlı işletmelerin büyüklüklerine göre sıralanışı [28]

| Şehirler                       | Mikro  | Küçük  | Orta   | Büyük  | 250’den fazla | Toplam |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|---------------|--------|
| İSTANBUL                       | 144    | 218    | 29     | 12     | 1             | 404    |
| ANKARA                         | 119    | 132    | 15     | 13     |               | 279    |
| BURSA                          | 77     | 156    | 14     | 10     | 2             | 259    |
| KAYSERİ                        | 72     | 66     | 15     | 9      | 13            | 175    |
| İZMİR                          | 23     | 72     | 2      | 5      | 5             | 107    |
| KONYA                          | 27     | 25     | 2      | 1      | 1             | 56     |
| ADANA                          | 23     | 29     | 2      |        | 1             | 55     |
| Diğer İller                    | 269    | 346    | 36     | 24     | 8             | 683    |
| İlk 5 ilin toplamdaki değişimi | % 57,7 | % 61,7 | % 65,2 | % 66,2 | % 67,7        | % 60,7 |
| 7 ilin toplamdaki değişimi     | % 64,3 | % 66,9 | % 68,7 | % 67,6 | % 74,2        | % 66,2 |
| Toplam                         | 754    | 1044   | 115    | 74     | 31            | 2018   |

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) kayıtlarına göre bir ildeki işletme sayısının 50’den fazla olması durumuna göre gruplandırıldığında; sırası ile İstanbul, Ankara, Bursa, Kayseri, İzmir, Konya ve Adana şeklinde sıralandığı görülmektedir. TOBB’ne kayıtlı 7 ildeki işletmelerin toplamı diğer işletmelerin % 66’sını oluşturduğu tespit edilmiştir. İlk 5 ilin toplamının ise diğer işletmelerin % 61’ini oluşturduğu tespit edilmiştir.

Coğrafi yoğunlaşma katsayısı yöntemine göre mobilya imalatı yığınlaşma katsayısı verileri Çizelge 2.9’da verilmiştir.

Çizelge 2.9. Bölgelere göre mobilya imalat yoğunlaşma katsayısı [29]

| Şehirler                        | Çalışan sayısı | İstihdam Oranı % | Bölge içinde sektörün payı | Yığılma katsayısı | Yığılma oranı |
|---------------------------------|----------------|------------------|----------------------------|-------------------|---------------|
| TR51-Ankara                     | 15 469         | 11,84            | 14 1869                    | 6,7116            | 2,3088        |
| TR10-İstanbul                   | 51 600         | 39,49            | 7 3299                     | 6,3854            | 1,1929        |
| TR72-Kayseri, Sivas, Yozgat     | 10 760         | 8,24             | 20 4016                    | 5,7551            | 3,3201        |
| TR61-Antalya, Burdur, Isparta   | 2 828          | 2,16             | 7 9452                     | 0,4905            | 1,293         |
| TRA1-Erzurum, Erzincan, Bayburt | 571            | 0,44             | 10 2735                    | 0,1756            | 1,6719        |
| TR41-Bursa, Eskişehir, Bilecik  | 12 633         | 9,67             | 6 1992                     | 0,0848            | 1,0089        |
| TR31-İzmir                      | 7 509          | 5,75             | 5 0702                     | -1,2181           | 0,8251        |
| TR62-Adana, Mersin              | 4 102          | 3,14             | 5 6153                     | -0,2961           | 0,9138        |
| TR52-Konya, Karaman             | 2 013          | 1,54             | 3 9005                     | -0,8865           | 0,6348        |
| Diğer İller                     | 32 681         | 17,73            | -                          | -                 | -             |
| TÜRKİYE                         | 130 652        | 100              | -                          | 1                 | -             |

Mobilya imalatı; başka yerde sınıflandırılmamış diğer imalatlar küçük bir bölgede yığılmaktadır. Sektörde çalışanların yaklaşık olarak yüzde 67'si yoğunlaşmanın en çok olduğu Türkiye yüzölçümünün yüzde 10'luk bölümünde istihdam edilmektedir.

Mobilya imalatı sektöründe Herfindahl sektörel uzmanlaşma endeksinde katsayılar istihdam sayısına göre 0,1941, işyeri sayısına göre ise 0,1155 olarak elde edilmiştir. Bu endekse göre sektörde nispi bir uzmanlaşma görülmektedir. Sektör Ankara (TR51), İstanbul (TR10) ve Kayseri, Sivas, Yozgat (TR72) bölgelerinde yığılaştığı Çizelge 2.9'de görülmektedir. Bu bölgeleri Antalya, Burdur, Isparta (TR61) ve Erzurum, Erzincan, Bayburt (TRA1) bölgeleri takip etmektedir. Bölgelerin kendi içindeki sektörel yığılaşmalarına bakıldığında; mobilya imalatı; başka yerde sınıflandırılmamış diğer imalatlar Erzurum, Erzincan, Bayburt Bölgesi dördüncü sırada geldiği görülmüştür. Türkiye genelinde çalışanların % 0,44'ü bu sektörde istihdam edilirken, bu bölgedeki çalışanların % 10,27'si sektörde istihdam edilmektedir. Bölgede bu sektördeki istihdamın ülke ortalamasının altında olması ve bölgenin geri kalmış olması mobilya sektörünün gelecekte daha da öne çıkabileceğine işaret etmektedir [29].

Coğrafi Yoğunlaşma Katsayısı yöntemi ile bölgelerin yüz ölçümleri dikkate alınarak bölgelerde sektörlerin yoğunlaşma yapıları analiz edilmiştir. Türkiye'de coğrafi

yoğunlaşma katsayısı 1'dir. Buna göre coğrafi yoğunlaşma katsayısı 0,5'in altında olan bölgelerde üretim düzeyinin düşük olduğu; 0,5 ile 1,5 arasında bölgelerde üretim düzeyinin Türkiye ortalamasına yakın olduğu; 1,5–3 ve 3+ olan bölgelerde ise üretimin kademeli olarak yoğunlaştığı görülmektedir (Harita 2.1) [29].



Harita 2.1. Mobilya imalatı; başka yerde sınıflandırılmamış diğer imalatlar sektöründe coğrafi yoğunlaşmalar [29]

Harita 2.1'da görüleceği gibi ülkenin üç büyük metropolü İstanbul (TR10), Ankara (TR31) ve İzmir Bölgeleri ile Bursa, Eskişehir ve Bilecik illerinden oluşan TR41 Bölgesinde sektör yoğunlaşmaktadır. Kayseri ilinde mobilya sektöründe bir yoğunlaşma olmakla birlikte TR72 Bölgesinde yer alan Sivas ve Yozgat illerinin sektörde Türkiye ortalaması altında bir üretim yapısına sahip olmalarından dolayı bu bölge mobilya imalatında Türkiye ortalamasına yakın bir dağılım sergilemiştir [29].

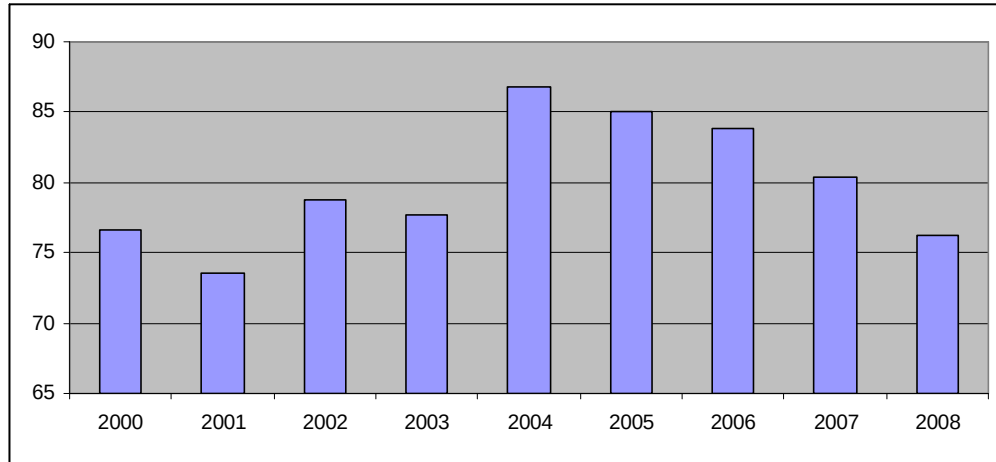
Kapasite; bir işletmenin belirli bir zaman dilimi içindeki üretim gücü olarak tanımlanabileceği gibi, işletmenin belirli bir mal veya hizmeti üretebilme yeteneğinin yine belirli bir ölçü ile ifade edilmesi şeklinde de açıklanabilir. Bir işletme kurulurken göz önünde bulundurulması gereken en önemli faktörlerden birisi, üretim maliyetinin en düşük olduğu durumda sahip olunan bir üretim gücünü gerçekleştirmektir. Kapasite seçimini etkileyen diğer faktörleri de göz önüne alan müteşebbisler, optimal kapasiteye ulaşmaya çalışırlar. Gerek kuruluş ve gerekse işletme döneminde, tesisler için kapasite planlaması konusu büyük önem arz

etmektedir. Eğer bir yatırım tam kapasite ile işletilemezse; hem yatırımın kendisine, hem de ülke ekonomisine büyük kayıplar verir. Kapasite planlaması, işletmeler için önemli bir aşamadır. Diğer bütün işletme planlamaları, kapasite kararları çerçevesinde yer alırlar [30].

Talep tahminlerinin temel amacı üretim hızını mümkün olduğu kadar sabit tutmaktır. Talep tahminlerindeki yanlışlar üretim hızının sık değiştirilmesini zorunlu kılar. Bu durumda maksimum makine ve insan gücü kapasitesinin altında çalışılır. İşletme kapasitesi uzun dönemde atıl kalacak kadar çok büyük seçilmemelidir [16]. Mobilya imalat sanayinde yıllara göre ortalama kapasite kullanım oranları Çizelge 2.10'da ve Şekil 2.6'da verilmiştir.

Çizelge 2.10. Mobilya imalat sanayi ortalama kapasite kullanım oranları (%) (USSS, 3. rev) [31]

| Yıllar                  | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Kapasite kullanım oranı | 76,6 | 73,6 | 78,8 | 77,7 | 86,8 | 85,1 | 83,9 | 80,4 | 76,2 |



Şekil 2.6. Mobilya sektöründeki işletmelerin kapasite kullanım oranı [31]

Buna göre, 2000–2006 yılları arasında en fazla kapasitenin kullanıldığı yıl 2004 yılı olmuştur. 2001 yılındaki ekonomik kriz nedeniyle bir düşüş görülse de daha sonraki yıllarda toparlandığı görülmektedir.

İç kaynakların sektörlere yönelimini göstermesi açısından Türkiye Cumhuriyeti Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı verilerine göre orman ürünleri endüstrisine verilen yatırım teşvik belgelerinde yer alan mobilya sektöründe sabit yatırım miktarı Çizelge 2.11’de verilmiştir.

Çizelge 2.11. Mobilya endüstrisine verilen yatırım teşvik belgeleri sabit yatırım miktarı (YTL) [32]

| Yıllar    | Belge sayısı | Sabit Yatırım | İthal makine ve<br>teçhizat bedeli Bin \$ | İstihdam |
|-----------|--------------|---------------|-------------------------------------------|----------|
| 2003      | 37           | 485 176 513   | 245 327                                   | 3 051    |
| 2004      | 60           | 1 354 631 350 | 486 202                                   | 4 244    |
| 2005      | 51           | 483 213 819   | 156 777                                   | 2 544    |
| 2006      | 30           | 360 950 241   | 99 076                                    | 2 088    |
| 2007      | 47           | 600 301 407   | 189 749                                   | 2 876    |
| 2008 Ocak | 2            | 4 227 000     | 2 727                                     | 27       |

Buna göre, mobilya endüstrisine verilen sabit yatırım miktarı en fazla 2004 yılında gerçekleşmiştir. Yatırım teşvik belgelerinde döşeme sektörüne yönelik ayrı bir gruplama olmadığı için mobilya sektörü esas alınmıştır. 2003- 2007 yılları arası ve 2008 yılı ocak ayında dâhil edildiğinde en fazla sabit yatırımı Kayseri ilimiz alırken bunu sırası ile Sakarya, Ankara, Düzce, Tekirdağ, İzmir, Sivas, İstanbul, Konya, Eskişehir ve Bursa illerimiz takip etmektedir.

### 2.3. Döşemeli Mobilyadaki Kronolojik ve Teknolojik Gelişim

Tarihsel süreçte döşemeli mobilyalar, üretiminde kullanılan malzeme ve fonksiyon bakımından değişiklikler geçirmiş olup, günümüzde insanların yaşamında vazgeçemedikleri bir eşya haline gelmiştir. İlk insanların oturma ihtiyacını, taş ve ağaç parçalarından oluşan, üstü hayvan derileriyle kaplanmış eşyalar ile karşıladıkları iddia edilebilir. Günümüzde ise oturma ihtiyacı farklı tür ve yapıdaki çok bileşenli veya tek bileşenli malzeme kullanımı ile karşılanabilmektedir.

Oturma mobilya ve elemanları tarih boyunca oturmanın yanı sıra üstünlük göstergesi olarak da kullanılmıştır. Kral, yönetici, patron, aile reisi vb.nin kullanmış olduğu

oturma elemanları diğer oturma elemanlarından farklı bir şekilde (büyükölük olarak, yüksekte, kolçaklı vs.) ele alınmıştır [33].

Mobilya tarih boyunca bir fonksiyonu (yeme, içme, yatma ve uyuma v.b. gibi) yerine getirmiş, bir statü göstergesi olmuş, yapıldığı dönemin teknolojisine tanıklık ve görünen maddi yapısının yanında ayrı bir öz (içerik) taşımıştır. Mobilyanın başlangıç tarihi kesin olarak bilinmemekle birlikte Eski Mısır'dan Yeni Krallık Dönemi'ne kadar gerek ölçüsü ve gerekse biçimleri yönüyle bugünkü mobilyalarla örtüşen özellikler bırakmıştır. Mobilya tarihinde rastlanılan ilk örnekler, tamamıyla insanların ihtiyaçlarını karşılayacak yönde, işlevselliği ön plana çıkartacak şekilde yapılmıştır. İlkçağlarda yaşamış insanlar, ağaç ve çamurdan yaptıkları eşyalardan önce taş ve postlara oturlardı. Ahşabın o dönemlere ait kullanım alanlarına ilişkin bilgiler MÖ 4000'li yıllara ait kalıntılardan elde edilmiştir. O dönemde ahşap yapının kullanımı belgelenmiştir. Pek çok mobilya örneği bu zamana kadar bozulmadan gelebilmiştir. Örneğin ilk iskemle Mısır'da bulunmuştur. Eski Mısır toplumları papirüs ve palmye yapraklarından örölmüş yataklar kullanırken önceleri kaba hatlara sahip mobilya mantığında yapılmış eşyalar zamanla yerini özenle işlenmiş, çeşitli figürlerin kullanılmaya başlandığı ürönlere bırakmıştır. Sandalye ve mobilya tarihi Mısır'a dayandığı kadar, Mısır'ın sürekli etkileşim içinde bulunduğı coğrafya olan Mezopotamya Bölgesi'nde de mobilya tarihinin izlerinden söz edilebilir. Söz konusu dönemde binanın kendisiyle bir bütün olarak tasarlanan sabit mobilyalar ve ev içindeki işlerde kullanılmak üzere tekerlekli mobilyalar dikkat çekmektedir (tabure, masa gibi) [34].

Mobilyanın tarihsel süreci birkaç cümle ile aşağıdaki şekilde özetlenebilir. İlk mobilya örneklerinin Neolitik çağ insanının Anadolu da M.Ö. 7250 tarihinde Çatalhöyük bölgesindeki “Taş Ev”lerde [34], ve M.Ö. 2500’lü yıllarda Mısır’ın Sakkara bölgesinde taşların üzerine hasır örtmek suretiyle oluşturulan oturma ve yatma elemanları olarak kullandıkları görölmektedir [35].

Antik çağdan günümüze M.Ö. 1350 yıllarında özellikle Mısır’ın genç Firavunu Tutankamun’un mezar odasından çıkan çok sayıda mobilya ve ahşap eşya (tahtı,

300'den fazla ahşap baston) son derece ilginç bezeme süslemelere sahiptir. Mısır medeniyeti diğer antik çağ medeniyetlerinin aksine piramitler sayesinde bu zamana kadar ahşap mobilya örneklerini bırakmıştır [35].

Anadolu, Mezopotamya, Yunan, Roma ve diğer uygarlıklara ait mobilya örnekleri sadece taş ve mermer kabartmalarından elde edilen iki veya üç boyutlu görüntülerdir [36].

Ortaçağda Gotik sanat akımı bu zamana kadar ulaşan ahşap mobilya örnekleri vermiştir [36].

Rönesans aydınlanması ile birlikte tüm sanatlarda olduğu gibi mobilya sanatında da çeşitlenme geometrik düzgün çokgenler ile renk kullanımı artmış, eşyalar üzerindeki ortaçağ kasveti bertaraf edilmiştir. Barok sanatının zengin form, süsleme özelliği ve zarif ürünleriyle tıpkı Rönesans sanatı gibi sanat dünyasını etkilemiş, Rokoko sanatında zirveye çıkan süsleme ve gösteriş merakı yerini İngiliz sanatçıların sade ancak estetik mobilyalarına bırakmıştır [36].

Birinci sanayi devrimi ve Fransız ihtilalini takip eden yıllarda mobilya talebinin artmasını, geçiş dönemi akımları takip etmiş, makine üretiminin artması ve modern sanat akımında etkisiyle çağdaş mobilya örnekleri yirminci yüzyılın başından itibaren üretilmeye başlanmıştır. Bu yıllarda özellikle Bauhaus Okulu mobilya dünyasını da etkilemiştir. Bilimsel anlamda ergonomik mobilya kavramı İkinci Dünya savaşıdan sonraki yıllarda gündeme gelmiştir. 1975 yılından itibaren etkili olan postmodernizm, 2000 li yıllarda yerini modern anlayışa bırakmıştır [34].

Döşemeli mobilyada ise 16. yüzyılın sonunda minderlerin yumuşak olması için vatka pamuğunu bir kumaş kılıf içine doldurmak sureti ile oluşturmuş ve bu minderi sandalye çerçevesine çivileyerek kullanmışlardır. 17. yüzyılda döşeme ustaları temel işlemleri kusursuz yapmaya başlamışlar, deri ya da kumaşın altına at kılı koyarak çivi ile çakmışlardır. Bu dönemde ilk defa dekoratif amaçlı başlı çiviler kullanılmaya

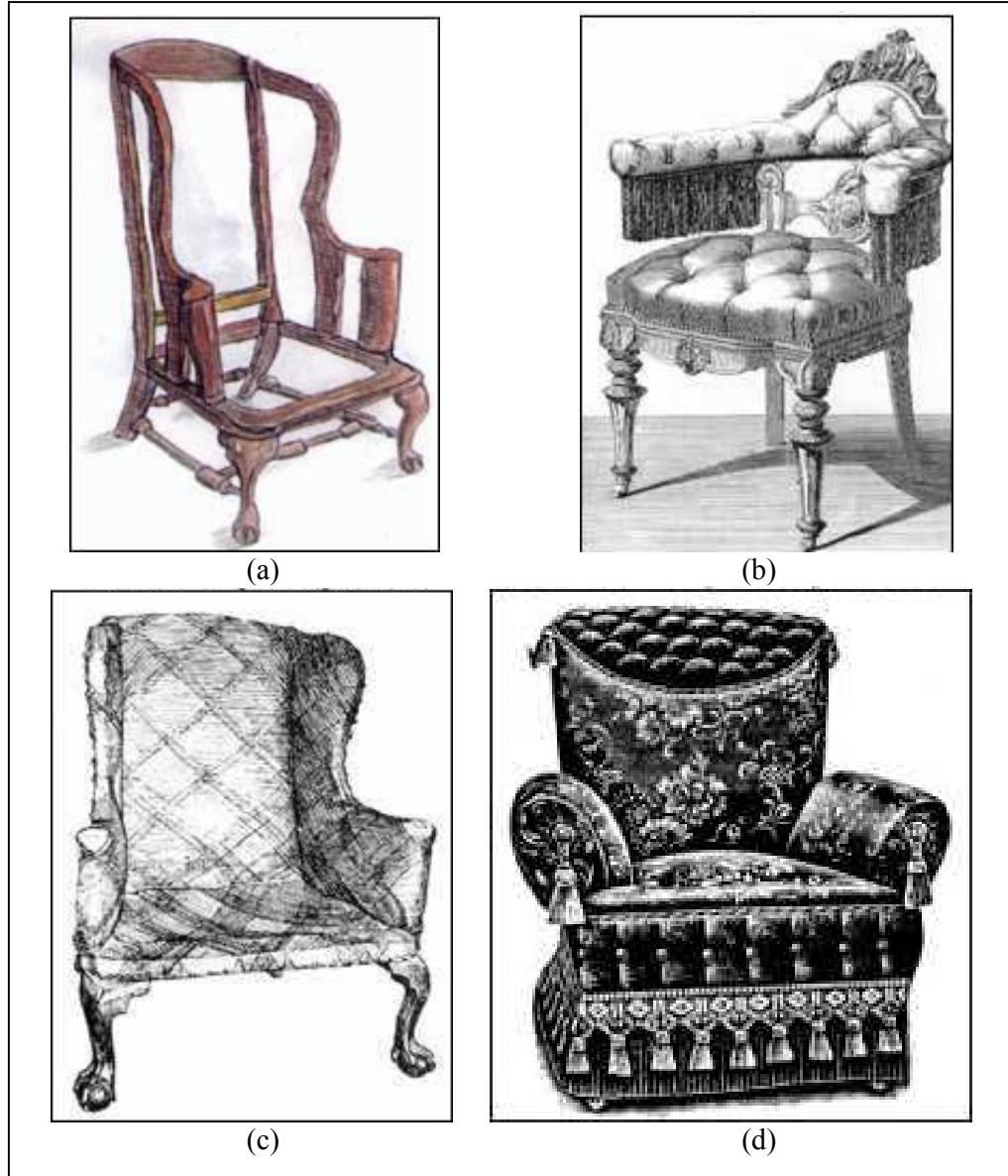
başlanmış ve ayaklar hariç tutularak bütün sandalye-koltuklar kumaşla kaplanmıştır [37].

1830'lu yıllarda Amerika ve Avrupa'da helezonik yayda gelişmeler olmuştur. Döşemeye dikilen her bir yay birbirine bağlandığı için döşeme bütününde yaylanmaya imkan vermiştir. Helezonik yay üzerine; kalın astar kumaş, ince bir katman atkılı ve üzerine döşemelik kumaş kullanılmıştır. Son olarak; dekoratif dış malzeme (kumaş, deri, vb.) mobilya çerçevesine bağlanmıştır [37].

Helezonik yaydaki gelişmeler döşemecilikte önemli değişimler sağlamıştır. Yayın kullanılmaya başlaması ile düğme sadece oturma yerinde değil sırt kısmında kullanılmaya başlanmıştır. Bunun yanında tasarımlarda püsküllü modeller (Resim 2.1) kullanılmıştır. Teknolojik gelişme ile beraber talepte artış görülmüştür. Tasarlanan ürünlerde ilk patent uygulamaları 1860'larda başlamıştır [37].

Günümüzde döşeme çeşitleri aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir [5].

- I. 1.Sert (Aplet) döşemeler
- II. 2.Pikeli döşemeler
- III. 3.Burleli döşemeler
- IV. 4.Sufleli döşemeler



Resim 2.1. Düğmeli ve püsküllü koltuk örnekleri a) Koltuk iskeleti, b) Kolçaklı sandalye, c) Berjer, d) Osmanlı motifli koltuk

Yukarıdaki döşeme çeşitlerinden pikeli ve burleli döşemeler günümüzde uygulama alanı fazla olmayan döşeme yöntemleridir. Modern döşemecilikte ve yatak yapımında bitki kökenli dolgu gereçleri yerine tabi ve suni kauçukların kullanımının yaygınlaşması kauçuklu döşemelerin gelişmesine ve yaygınlaşmasına sebep olmuştur. Sufleli döşemelerde kauçuk; temel dolgu gereci haline gelmiştir [5].

Döşemeli mobilyalarda iskelet adı verilen çatkının çeşitli gereçlerle rahat oturulur veya kullanılır hale getirilmesi istenilir. Bu amaçla kullanılan, döşemenin varlığını ve formunu meydana getiren dolgu gereçleri, “Klasik dolgu gereçleri” ve “Modern dolgu gereçleri” olarak iki kısma ayrılabilir [5].

Klasik dolgu gereçleri; çeşitli bileşenlerden meydana gelmiş bitkisel ve hayvansal maddelerdir. Bunlar aşağıdaki gibi sınıflandırılır;

- |                 |            |
|-----------------|------------|
| a- Kıtık        | b- Vijital |
| c- At kılı      | d- Pamuk   |
| e- Votka pamuğu | f- Kuştüyü |

Modern dolgu gereçleri: klasik döşeme malzemelerinin yerini özellikle II. Dünya Savaşı’ndan sonra kauçuk ve kauçuklu dolgu gereçleri almaya başlamıştır. Bunun başlıca sebebi; zaman ve işçilikten tasarruf, daha kaliteli, rahat ve kullanışlı mobilyalar üretmektir. Modern dolgu gereçleri iki kısımda incelenebilir [5];

- a- Tabii kauçuk
- b- Suni kauçuk’tur.

Bu malzemelerin geliştirilmesi ile zor ve zahmetli olan geleneksel yapım yönteminden vazgeçildiği söylenebilir. Günümüzde olduğu gibi kauçuklu döşeme çeşidi ile artık yeni ürünler üretilmektedir.

#### **2.4. Döşeme Bölümü Üretim Teknolojisi**

Döşemeli mobilya üretiminde iskeletin oluşturulması için işletmelerde ahşap ve/veya metal iskelet bölümü bulunmaktadır. Oluşturulan iskelet üzerine kolan ve süngerleme işlemleri için ön hazırlık bölümü bulunur. Ön hazırlıktan gelen süngerli ham ürünler üzerine yüz kumaşı giydirilmesi için montaj bölümüne iletilir. Ürün montaj hattına geçmeden önce yüz malzemesinin hazırlanması gerekmektedir. Bunun için kumaş kesim ve dikim bölümleri oluşturulmuştur.

### İskelet

Döşemeli mobilya, iskelet adı verilen çatkının üzerine döşeme gereçlerinin montaj edilmesi ile yapılmaktadır. Bu döşeme gereçleri; geleneksel ve modern gereçler olarak çeşitlenmekte ve buna göre de montaj sırası değişmektedir. Talebin sürekli artması, geleneksel döşeme gereçlerinin çok fazla işçilik gerektirmesi, yapay kauçuk (sünger) teknolojisindeki gelişmeler, daha kaliteliyi daha ucuza üretme gibi nedenler döşemeli mobilya üretim teknolojisini daha ilerilere taşımıştır [38]. Geleneksel üretim yapan atölye tipi işletmeler fabrikaya dönüşerek artan talebi karşılamaya çalışmışlardır.

Mobilya döşemeciliğinin geçmişten günümüze bağları devam etmekte olup bazı eski modeller yeni teknolojik malzemeler kullanılarak hala üretilmektedir. Günümüzde döşemeli mobilya; üretiminde kullanılan malzemeler değişmiş veya teknolojik gelişmelerle değişime uğramıştır. Hafif metal profillerin döşemeli mobilyada kullanılmaya başlaması iskelet sistemlerine büyük yenilikler getirmiş ve değişik modellerin üretimine imkân sağlamıştır. Bu yüzden akım trendinin başlangıcı metalin kullanılması ile başlamıştır. Günümüzde çekici tasarım, rahat, kaliteli yeni modeller modern teknolojiler ile üretilmektedir. Modern ve yüksek kalitenin üretimi, bilgisayar kontrollü makineler ve işlenen parçaların çalışanın becerisi ile buluşması sonucunda gerçekleşmektedir. Döşemecilikte ana malzeme olarak kullanılan köpük, kauçuk teknolojilerinin gelişmesi ile üretim kolaylaşmıştır. Metal ve diğer iskelet malzemelerine yapıştırılan yumuşak poliüretan köpüğe istenilen şekil verilerek farklı modeller oluşturulmaktadır. Bu konuda artan teknik bilginin etkisi ile daha kaliteli ürünler üretilmektedir [39].

İşletmelerde döşemeli mobilya iskeletinin yapıldığı metal ve ahşap bölümleri bulunmaktadır. Bazı işletmelerdeki ahşap iskelet bölümü ikiye ayrılmıştır. 1. bölümde kaba işler dediğimiz gözükmeyen kısımların imalatı yapılırken 2. bölümde gözüken, vernikli ayak ve kasaların imalatı yapılmaktadır. Kaba işlerin yapıldığı ahşap bölümünde kesim ve çakma işlemleri de yapılmaktadır. İşletmeler iskelet malzemesi olarak çoğunlukla ahşap malzemeyi tercih etmektedir.

Döşemeli mobilya iskelet üretiminde genellikle rustik ve klasik işlerde kayın kereste kullanılırken, modern işlerde kavak ve kayın malzemeler kullanılmaktadır. Bu malzemelere alternatif olarak kontrplak da kullanılabilir.

Döşeme kumaşı ve sünger montajında 80/08, 14/08'lik zımba kullanılırken iskelette 100/40'lık zımba kullanılmaktadır. Metal profile zımba telini tutturmak zor olduğu için bu zorluğu ortadan kaldırılmak üzere metal profil üstüne masif ağaç malzeme bağlanmaktadır.

Seri olarak üretilen metal iskelete ahşap çıtalara çivi çakma tabancası ile çakılmaktadır. Döşemeli mobilya iskeleti üretiminde kullanılan metal profilin et kalınlığı 0,80-1mm arasındadır. İnce profil kullandığı durumlarda ahşap çıta vida ile metal profile vidalanmaktadır.

Metal bölümünde istenilen ölçülere göre kesilen metal profiller belirlenen model için oluşturulmuş kalıplara yerleştirilerek arzu edilen forma getirilir ve parçalar kesim esnasında çıkan çapaklar alındıktan sonra ek yerlerinden kaynatılır. Kaynak işleminden sonra boya işlemine geçilmektedir.

Kolçaklarda karton veya elka malzemeleri kullanılmaktadır. Özellikle kavisli yüzeyler için yuvarlak karton tercih edilirken elka düz ve kuvvet uygulanmayan yerlerde kullanılmaktadır.

### Ön hazırlık

Ön hazırlıkta genellikle sünger, yay ve kolan gibi malzemeler kullanılır. Oturma yerinin modeline göre kolan çakılır ve sünger veya yay ile yükseltildikten sonra elyaflama işlemleri yapılır. Ön hazırlık işlemlerinde süngerin iskelete yapıştırılmasında tutkal kullanılmaktadır. Tutkal tabanca ile sağlam bir yapışmayı sağlayacak şekilde sürülür ve üzerine sünger konularak baskı uygulanır. Birkaç saniye içinde yapışma gerçekleşmektedir.

### Kolan

Döşeme işlemlerinde bez, lastik ve elastik kolan çeşitleri kullanılmaktadır. Elastik kolan üzerinde çizgi içindeki lastiklere gipe denilmektedir. Bu çizgi sayısına göre kalitesi değişmekte ve çizgi arttıkça kalitesi de artmaktadır. Bez koldan ip geçirilerek sağlamlık arttırılmıştır. Bez kolana elastik kolandaki gibi gipe lastiği geçirilmez. Elastik ve bez kolanlara göre lastik kolan (kara lastik) daha kaliteli ve daha dayanıklıdır.

Seri üretimde birden fazla kolanın yan yana kullanıldığı durumlarda kolan gerdirme makinasından yararlanılır (Resim 2.2). El ile yapılan kolan gerdirme işleminde her bir kolanın gerginliği değişirken kolan gerdirme makineleri kullanıldığında kolanlar arasındaki gerginlik ve sertlik değeri aynı kalmaktadır.

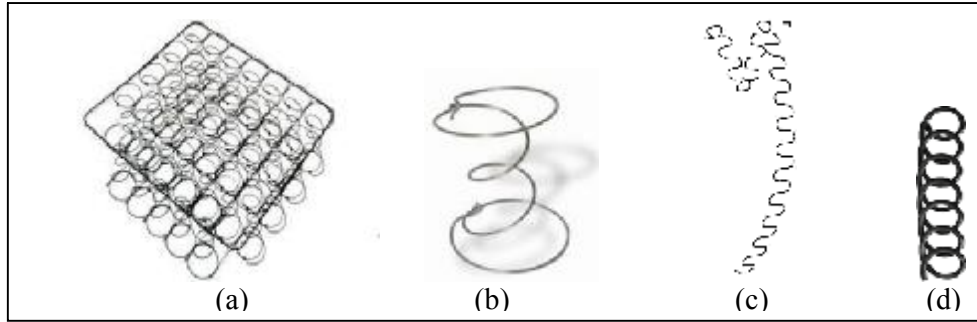


Resim 2.2. Kolan a) Koltuk kolanı, b) Kolan gerdirme makinesi

Kolan üzerine keçeli yay veya sünger uygulaması yapılmaktadır.

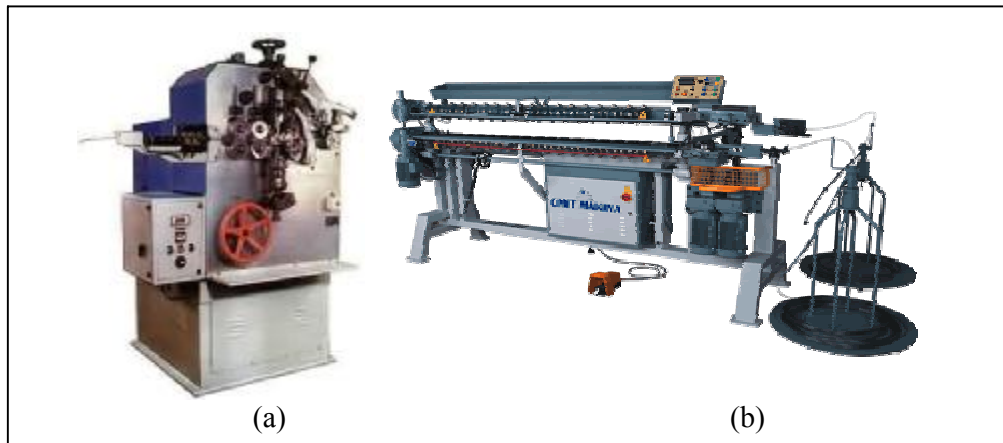
### Yay

Günümüzde kullanılan yay çeşitlerine ait resimler Resim 2.3’de verilmiştir.



Resim 2.3. Yaylar a) Çerçevesi helezonik koltuk yayı, b) Helezonik yay, c) Zikzak yay, d) Ezme yay

Yayların tel çapı genellikle 2,2 mm'dir. Helezonik yaylar herkül yay (72 mm) (Resim 2.3-a,b) ve bonel yay (96 mm) olarak sınıflandırılmıştır. Yay sarma makinelerinde (Resim 2.4-a) oluşturulan yaylar yine bu makine içerisinde 200°C sıcaklık etkisinde ısıtılmakta ve ısıtılan yay teli çelik haline gelip mukavemet kazanmaktadır. Helezon yayın içerisi boş olduğu için hava hareketi sağlayarak döşemeli mobilyanın nefes alması sağlanmaktadır. Yayları birleştirme işlemi yay dizgi makinelerinde (Resim 2.4-b) yapılmaktadır. Birleştirilen yayların dış çevresine çerçeve teli (3-5mm) ile dönülmekte ve döşeme yapımında kullanım aşamasına getirilmektedir. Daha sonra konveyöre verilerek ve silindirler arasında ezilerek yükseklikleri dengelenmektedir.



Resim 2.4. Yay makineleri a) Bonel yay dizgi makinesi, b) Yay sarma makinesi

Bu yaylara ilave olarak paket yay sistemi de kullanılmaktadır. Paket yay sisteminde helezoni yaylar çuval içerisine geçirilmiş olup, her hangi bir kuvvet uygulandığı zaman her yeri aynı şekilde hareket etmektedir.

Yayların üstüne jütlü keçe olarak bilinen arkası çuvalı, sert keçe malzemesi serilmektedir. Keçe yay yüzeyinin düzgün olmadığı durumlarda koruyucu görevini üstlenmektedir. Daha sonra üzeri kapitone makinasından çıkan sünger, elyaf ve kumaş ile kaplanmaktadır.

### Sünger

Döşeme işlemlerinde kullanılan yapay kauçuklar günümüzde sünger olarak bilinmektedir. Süngerin hammaddesi Polyol ve İzosiyanat adı verilen poliüretan esaslı malzemelerdir. Makinede iki kazana ayrı ayrı yerleştirilen bu maddelerin kalıp üzerinde birleştirilerek reaksiyona girmesi ve katılaşması sağlanmaktadır. Sünger üretiminde hammadde ısıtılmadan dökülmektedir. Poliüretan süngerin yoğunluğu üretim esnasında “Sünger Dökme Makinası”na yoğunluk değerleri girilerek ayarlanabilmektedir. Ancak, süngerlerde bazen yoğunluk farkı olabilmektedir. Bunun nedeni çevresel (sıcaklık, güneş ve ışık gibi) faktörlerdir. Sünger imalatı yapılırken 1,5–2 m genişliğindeki kalıplara dökülmektedir. Kalıpların iç kısmı naylon ile kaplanarak süngerin yapışması önlenmektedir. Kalıbın üst kısmına gelen süngerler düzgün yüzey vermemektedir. CNC tezgahlarında istenilen ölçüde kesilerek düzeltilebilmektedir.

Kalıp süngerlerde, çevresel faktörlerin yanı sıra kasette tutma süresi de süngerin kalitesini değiştirmektedir. Kalıpların polyester ve alüminyum olanları mevcuttur. Kalıpların alüminyumdan yapılması tavsiye edilmekte olup, bu kalıpların içerisinde ince borular bulunmaktadır. Borulardan 50-60°C sıcak su geçirilerek ısıtılmakta ve sünger reaksiyonunun çevresel faktörlerden minimum düzeyde etkilenmesine çalışılmaktadır. Ürünlerin tipine göre kalıpta bekletme süresi 1,5–5 dakikadır. Hammadde kazanlarındaki sıcaklık artışı poliüretan hammaddesinde bozulmaya sebep olmaktadır. Bunun için özellikle yaz aylarında kazan soğuk su ile

soğutulmakta veya işlem aralarında soğuması için belli bir süre bekletilmektedir. Sünger kalıptan çıkınca kenar kısımlarındaki fazlalıklar jilet bıçak ile kesilir. Kaset kalıp her 2-3 dökümden sonra “Kalıp Ayrıcı Sıvısı” ile işlem görür ve böylece süngerin kalıba yapışması engellenir. Sünger hammaddesinin kalıp içerisinde şişmesi sonucu kalıbın şekli süngere verilmektedir. Makine ile yapılan döküm işleminde süngerlerin hepsinin ağırlık ve yoğunluğu aynı kalmaktadır.

Süngerlerin yoğunluğu, sertliği, kopma ve yırtılma mukavemetleri kalitesinin belirleyicisidir. Yoğunluk (Density) ( $\text{Kg/m}^3$ ) süngerin  $1\text{m}^3$ 'ün Kg cinsinden ağırlık değeridir. Döşemede kullanılacak süngerin yoğunluğu, döşemeli mobilyanın kullanılacağı yerin özelliği ile paralellik taşır. Yoğunluk, süngerin en önemli özelliklerinden biri olup dayanıklılık ve destek gücünü etkiler. Yüksek yoğunluk değeri, orijinal özelliklerin daha uzun süre korunmasını sağlar. Süngerin sertliği, baskıya karşı gösterdiği tepki direncidir. Süngerin sertliği yoğunluktan bağımsız olup yırtılma ve kopmaya karşı gösterdiği direnç olarak ölçülür ve Newton cinsinden belirlenir [40].

Süngerler aşağıdaki gibi sınıflandırılmaktadır [41];

- Konvansiyonel standart sünger (D: standard),
- Yüksek elastikiyetli sünger (HR: High Resilient),
- Yük taşıyabilen yumuşak sünger (SOFT),
- Düşük yoğunluklu kuş tüyü yumuşak sünger (KTY),
- Yüksek yüke dayanıklı sünger (HLB: High Load Bearing)
- Vücudun ağırlık ve şekline göre form alan ve hava alan sünger (VİSKON)
- Alev geciktiricili sünger,
- Güneş ışınlarına karşı dayanıklı sünger (UV)

Koltuğun “font” denilen oturma yerinde genellikle  $28\text{--}32 \text{ Kg/m}^3$  yoğunluktaki sert sünger kullanılır. Kılıflı koltuklarda sünger ve elyaf uygulaması döşemeli mobilyanın her yerine uygulanmaktadır.

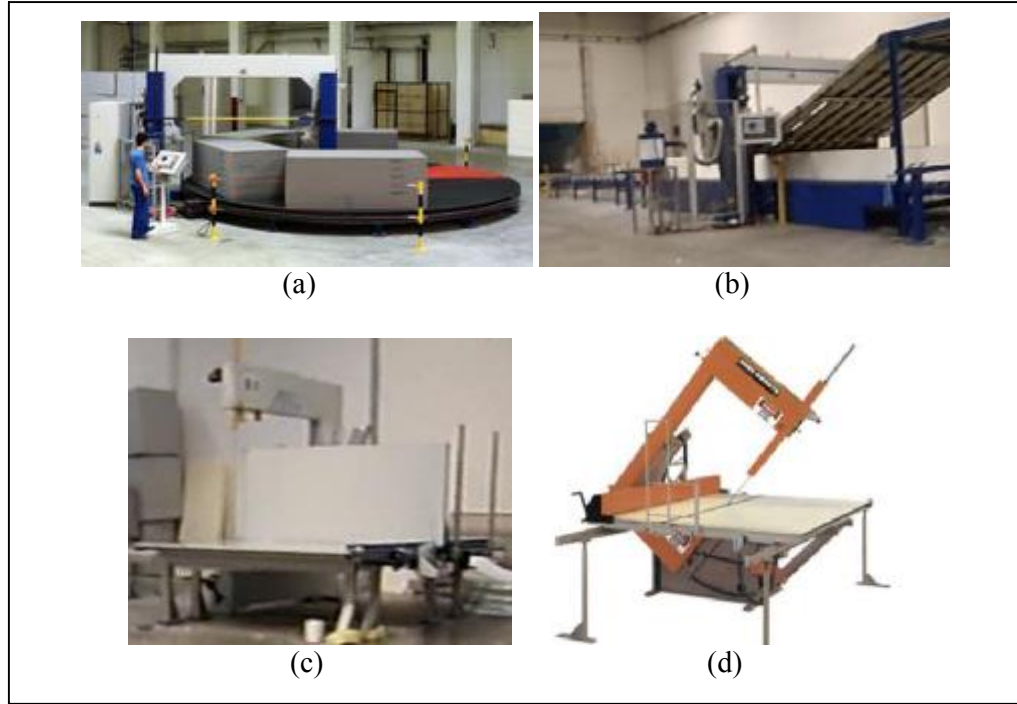
Sırt kısmında ise deformasyonun az olması sebebiyle daha düşük yoğunluklu örneğin 18–22 Kg/m<sup>3</sup> veya 24 KTY (kuş tüyü) sünger kullanılır. KTY'nin yük taşıyıcılığı olmadığı için oturma yerlerinde kullanılmaz.

Köşe kısımlarında, döşemenin dolgun gözükmelerini sağlamak için yüksek yoğunluklu süngerler kullanılır. Yüksek yüke dayanıklı 45 HLB sünger keskin hat oluşturması gereken yerlerde 2–3 cm kullanıldığında dikişin düzgün olmasını sağlar. Bu amaçla kullanılabilecek bir başka sünger ise bondex süngerdir.

Yoğunluğu 40 ile 100 kg/m<sup>3</sup> arasında üretilebilen bondex sünger, sünger artıklarının yapıştırılarak tekrar geri kazanımı ile blok haline getirilmesi sonucu elde edilir. İstenilen şekil ve ebatta kesilerek işletmelerin kullanımına sunulur. Bu ürün gurubu, ambalaj, cam, ses izolasyonu ve mobilya sektöründe tercih edilir [42].

Farklı yoğunluktaki süngerlerin üst üste yapıştırılması ile elde edilen süngere laminasyon sünger denmektedir. Genellikle üst kısımda yumuşak, alt kısımda ise sert sünger kullanılmaktadır.

Sünger üretici firmalar; süngeri levha halinde ya da istenilen ölçü ve biçimde kesilmiş olarak işletmelere ulaştırmaktadır. Kesilmiş sünger “CNC kesim” olarak anılmaktadır. Bu tip süngerler sadece CNC kesim makinelerinde değil yatay ve dikey kesim makinelerinde de kesilmektedir. CNC kesim yapan işletmeler istenen ölçü ve açıdaki süngerlerin siparişi verildiği takdirde düzgün bir kesimle üretim yaparak mobilya üreticisinin hızlı bir şekilde ürünü bitirmesi sağlamaktadır. CNC (Kontur) kesim işlemi sayesinde her türlü yoğunluk ve sertlikteki sünger çeşitleri, bilgisayar kontrollü programlar ile istenilen nitelikte ürünlere dönüştürülebilmektedir. Kontur kesim makinelerinde belirlenen koordinatlar dâhilinde 180 veya 360 derece hareket kabiliyetine sahip bıçaklar ile istenilen şekilde kesim yapılmaktadır. Mobilya sektöründe kullanılan oturak ve sırt süngerleri genellikle, kontur kesim teknolojisiyle kesilmektedir. Resim 2.5’de sünger kesim makineleri verilmiştir.



Resim 2.5. Sünger kesme makinaları a) Döner kesim, b) Rulo top kesim, c) Dik kesim, d) Açılı sünger kesim makinası

Döner kesim işlemi; Resim 2.5-a’da dönerek kesim yapan makina sayesinde, her türlü yoğunluk ve sertlikteki süngerler döner tabla üzerinde yatay bıçak yardımıyla istenilen kalınlıkta kesilebilmektedir.

Rulo top kesim; Resim 2.5-b işleminde yatak ve mobilya sektörlerinde, kapitonelerde kullanılan 0,3mm ile 5cm arasındaki kalınlıkta her türlü süngerin kesimi yapılabilmektedir. Dik veya açılı kesim yapabilen sünger kesim makinaları Resim 2.5-c ve Resim 2.5-d’de verilmiştir.

Kalıp sünger üretim (Mould Form) işleminde istenilen kalıp içerisine robot yardımıyla hammadde enjekte edilerek, kalıp ağzı kapatılır. Belirli süre sonra kalıp otomatik olarak açılarak, sünger kalıbın şeklini alır ve hazır hale gelir. Bu tip süngerler otomotiv, ev ve büro mobilyalarında kullanılır. Kalıp süngerlerin yoğunluğu  $40-100 \text{ Kg/m}^3$  arasındadır.

Süngerlerin ezildiği ve böylelikle içerisindeki hava kabarcıklarının patlatıldığı makineye sünger ezme makinesi (Resim 2.6) denir.



Resim 2.6. Sünger ezme makinesi

Sünger üretici firmalar istenilen renkte üretim yapabilmektedir. Sünger kesimi ve döşemeli mobilya üreticisine yanlış ürün teslim etmemek için yoğunluğuna göre renklendirme yapmaktadır.

Genellikle işletmelerin kullanmış olduğu sünger tipleri ve ölçüleri Çizelge 2.12’de verilmiştir.

Çizelge 2.12. Sünger tipleri ve ölçüleri

| BEYAZ SUNGERLER              | D 28 GRI SUNGERLER           |
|------------------------------|------------------------------|
| 138x238x0,8 cm Beyaz Sünger  | 120x240x1,0 Gri Sünger D 28  |
| 138x238x1,3 cm Beyaz Sünger  | 120x240x1,5 Gri Sünger D 28  |
| 138x238x1,6 cm Beyaz Sünger  | 120x240x2,5 Gri Sünger D 28  |
| 138x238x2,5 cm Beyaz Sünger  | 120x240x3,0 Gri Sünger D 28  |
| 138x238x3,5 cm Beyaz Sünger  | 120x240x4,5 Gri Sünger D 28  |
| 138x238x4,5 cm Beyaz Sünger  | 120x240x6,0 Gri Sünger D 28  |
| 138x238x7,5 cm Beyaz Sünger  | 120x240x7,5 Gri Sünger D 28  |
|                              | 120x240x9,5 Gri Sünger D 28  |
|                              | 120x240x10,5 Gri Sünger D 28 |
| KUS TUYU SUNGERLER           | D 32 GRI SUNGERLER           |
| 120x240x2,5 Kuş Tüyü Sünger  | 120x240x11,5 Gri Sünger D 28 |
| 120x240x4,5 Kuş Tüyü Sünger  | 120x240x13,5 Gri Sünger D 28 |
| 120x240x7,5 Kuş Tüyü Sünger  | 120x240x14,5 Gri Sünger D 28 |
| 120x240x9,5 Kuş Tüyü Sünger  | 120x240x16,5 Gri Sünger D 28 |
| 120x240x11,5 Kuş Tüyü Sünger | 120x240x4,5 Gri Sünger D 32  |
| 120x240x13,5 Kuş Tüyü Sünger | 120x240x10,5 Gri Sünger D 32 |
| 120x240x14,5 Kuş Tüyü Sünger | 120x240x11,5 Gri Sünger D 32 |
| 120x240x16,5 Kuş Tüyü Sünger | 120x240x13,5 Gri Sünger D 32 |
| ELYAF                        | ASTARLAR                     |
| Rulo Elyaf                   | Bez Astarlar                 |
| Silikon Elyaf                | Tela Astarlar                |

### Elyaf

Elyaf üretiminde polyesterin hammaddesi kullanılmaktadır. Elyaf, fiziksel özellik olarak, yay spinlerine benzer bir yapıdadır. Polyesterin lifleri son teknoloji yüksek devirli lifleri açma ve eğirme makineleri ile küresel kıvrımlar haline getirilerek, elastiki bir yapıya dönüştürülür. Makinede eğirme sonucu küre haline getirilen bu blokların çapları istenen büyüklüğe göre ayarlanabilir. Top haline getirilen bu parçalar üzerlerine gelebilecek baskı ve basınçlara karşı dirençlidir. Elastik özelliği kazandırılmış bu malzemenin uygulanacak bir basınçtan sonra eski halini alma kabiliyeti çok üst düzeydedir.

Dolgu malzemesi olarak kullanılan elyaf, boncuk ve kartanesi gibi adlar ile anılmaktadır. Resim 2.7’de kar tanesi elyaf, rulo elyaf ve Resim 2.8’da elyaf üretim hattı verilmiştir.



Resim 2.7. Elyaf; a) Kar tanesi elyafı, b) Rulo elyaf



Resim 2.8. Elyaf üretim hattı

Üretim aşamasında döşemenin orta kısmına boncuk elyaf, alt ve üst kısımlarına ise kar tanesi elyaf ısı katalizörlüğünde tutkal ile yapıştırılmaktadır. Elyaf üretimi  $\text{gr/m}^2$  cinsinden yapılmaktadır. Hava geçirgenliği olmasına rağmen sıcaklığı muhafaza etme, nem tutmama ve  $40^\circ\text{C}$ 'de yıkanabilme özelliklerine sahiptir.

Kumaş ile sünger arasında rahat bir konfor sağlamak ve kumaşın ömrünü arttırmak için elyaf kullanılmaktadır. Bazı özel elyafların üzerine ayrıca terlemeyi önleyen bir farklı malzeme konularak hava hareketi sağlanmakta ve daha konforlu bir döşeme hazırlanabilmektedir.

#### Kırlent - minder

Kırlent; kanepeler ve koltukların kenarlarına konulan, aksesuar malzemesi olarak da kullanılan küçük yastıktır. Kırlentlerin içerisinde genellikle esneklik özelliği bulunan yumuşak silikon malzemeler kullanılmaktadır. Kırpıntı; sünger artıklarının sünger parçalama makinesinde (Resim 2.9) küçük parçalara ayrılmasıyla elde edilmektedir. Kırlent içerisinde silikonun yanı sıra işin kalitesine göre kırpıntı sünger ve kumaş artıklarının karışımı da kullanılabilir. Elde edilen karışım kırlent ve minderlere el ile veya makineler ile doldurulur.



Resim 2.9. Sünger parçalama makinesi

Minder ve kırlent dolumunda gramaj olarak belirlenen değer oranında kırpıntı sünger+silikon kullanılmaktadır. Minder ve kırlent imalatında; bazı modellerde tela veya astar bezi içerisine iç malzemeler doldurulduktan sonra kapatılmakta, bazı

modellerde ise tela veya astar bezi kullanılmaksızın direkt yüz kaplama malzemesi içerisine doldurulmaktadır.

Yüz kaplaması olarak deri veya suni deri kullanılan minderlerin alt veya yan kısımlarına delik açılması gerekmektedir. Bu deliklerden hava girişi sağlanarak oturulduğunda hava dışarı çıkmakta, kalkıldığında ise hava girerek süngerin şişmesi sağlanmaktadır.

Oturma ve yaslanma yerlerinde sünger kullanılacak ise sünger kılıfının geçirilme işlemi zor ve zahmetli bir iş olarak görülmektedir. Bu amaçla Resim 2.10'daki sünger giydirme makineleri kullanılmaktadır.



Resim 2.10. Sünger giydirme makineleri a) Sünger vakum, b) Sünger ezme makinesi

Minder ve yastıkların kumaşları genellikle sünger giydirme makinesi ile giydirilmektedir. Bu işlemde önce sünger makinaya yerleştirilir ve üzerine ince naylon yerleştirilerek sünger içerisindeki hava vakum ile emilerek süngerin hacmi daraltılır (Resim 2.10-a). Bu sayede yüz kumaşı kolay bir şekilde süngere giydirilmektedir. Bir başka yöntem ise süngeri sıkıştırmak sureti ile kılıfın giydirilmesidir (Resim 2.10-b).

### Kumaş ve Kesim

Koltukta iskelet kısmında kullanılan kumaşa “kambin”, minderde kullanılan kumaşa ise “yüzey” denilmektedir.

Bir grup oluşturan döşemeli mobilyalarda desen beraberliği, genellikle kullanılan kumaş motifinin her ünitenin yaslanma, oturma, baza ve kolçaklarda da kullanması ile simetri oluşturarak sağlanır. Desen beraberliği oluşturulmuş koltuk takımı örneği Resim 2.11’de verilmiştir.



Resim 2.11. Kumaş simetrisi oluşturulmuş koltuk

Bazı kumaşların kesiminde dikkat edilmesi gerekmektedir. Özellikle “Flok”, “antilop” kumaşlarda sürtünme esnasında kumaş üzerine yapıştırılan parçalar dökülebilmektedir. Bu kumaş türleri küçük iplik parçalarının yüzeyde kullanılan astar kumaş veya plastik folyo gibi malzemelere dik veya belirli açılarda yapıştırılması sonucu hazırlanmaktadır. Kadifemsi bir görünümü, yumuşaklığı vardır. Kumaşta oluşturulan motifin bazı bölgelerine yapıştırıcı sürülmeyle veya bu bölgelere bant yapıştırılarak kumaş lifinin yapışmaması sağlanmak suretiyle desen oluşturulmaktadır. İkinci işlemde ise bu kısımlara farklı renkte simli veya simsiz kumaşlar uygulanabilmektedir.

Üretim aşamasında suni deride oluşabilecek lekeler leke çıkarıcı spreyler ile silinir. Kumaşlarda ise elle temas neticesinde leke oluşabilmektedir. Yine bu spreyler ile silinir ve basınçlı hava püskürtülerek kuruma çabuklaştırılır.

İşletmelerde kumaş bölümünde kumaş deposuna girecek malzemelerin kontrolü ve ölçülmesi amacı ile kumaş sarma ve kesme makinesi bulunmaktadır. Bu makinelere ait bazı örnekler Resim 2.12’de verilmiştir.



Resim 2.12. Kumaş sarma ve kesim makineleri

Metraj makinesinden geçen kumaş alttan aydınlatılmakta ve uzman kişi tarafından göz ile kumaş hatalarını tespit etmektedir. Kumaş kalitesi her topta aynı olmadığı gibi aynı toptaki kumaşın bazı yerlerinde de bozukluklar görülebilmektedir. Bu makinede kumaşın ters düz çevrilme işlemleri ve kumaşın kaç metre olduğu hesaplanabilmektedir.

Kumaş depolarının yanında kumaş kesim işlemleri yapılır. Kumaş kesim işlemi el ile yapılabildiği gibi CNC kumaş kesim makineleri ile de yapılabilmektedir.

El ile kumaş kesim uzun tezgâhlarda makas veya el kumaş kesim makineleri ile yapılmaktadır. Gerektiğinde kumaşlar üst üste konularak “pastal atma” işlemi yapılabilir. Bu işlemde; kumaşlar üst üste serildikten sonra en üst kumaşa şablon veya kalıp yardımı ile kesim şekli çizilerek kesme makinelerinde kesilmektedir. Kumaş kesim işleminde genişliği 150cm ve mekâna göre 10–15m uzunluğunda masalar kullanılır. Genellikle koltuk ve kanepelerde kullanılan kumaş genişliği 140cm’dir. El kumaş kesim makineleri ile sünger de kesilir.

Kumaş kesimlerde pastal atabilmek için kumaş deseni önemlidir. Kumaş desenleri boyuna yönde, enine yönde ve motifli olabilmektedir. Bundan dolayı pastal atma işlemi bazı kumaşlarda yapılamamaktadır. Kumaş kesiminde motifli kumaşlar kullanılıyor ise dikim esnasında desen beraberliği oluşturma çabası kumaş firesini arttırmaktadır.

CNC kumaş kesim makinelerinde (Resim 2.13) kumaşın serildiği yere “lokum tablası” denilmektedir. Lokum tablasında oluşturulan vakum ile kumaşın tablaya yapışması sağlanmaktadır. Havanın neminin arttığı zamanlarda ince kumaşların lokum tablasına yapışması zorlaşır. Bu sebeple kumaş üstüne naylon veya ince özel kâğıt konularak alttan hava ile çektilmekte ve kesim yapılabilir. Kumaş desenlerinin dikim aşamasında yan yana gelmesi için CNC kumaş kesim makinelerinde üçgen şeklinde iz ile işaretlenir. Bu sayede desenlerde birlik ve beraberlik sağlanmış olmaktadır.



Resim 2.13. CNC kumaş makinesi a-Serme b-Kesim

İngiltere’de döşemelik kumaşa yanmayı geciktirici özellikteki malzemelerle apre sıvısı uygulanmış kumaşlar tercih edilmektedir. Sünger ve yapıştırıcılara da yanmayı geciktirici özellik kazandırılabilir. Alev geciktirici poliüretan kimyasalların (AGPK, PBDEs) son 30 yıldır kullanımı artmaktadır. Deneysel çalışmalarda AGPK’ın hayvanlar üzerinde yapılan testlerinde üreme problemlerine sebep olduğu, bağışıklık sisteminde ve cenine ait beyin gelişiminde aksaklıklar ile öğrenme

problemleri ve hücrelerin büyümesini engellediği tespit edilmiştir. Bu yüzden Avrupa Birliğine dâhil ülkelerde 2004 yılında AGPK'da kullanılan 3 maddeden 2'sini penta ve octa maddelerini yasaklamıştır. ABD'nde bu yasaklama çalışmaları devam etmekte olup bazı eyaletlerde ise yasaklanmıştır [43].

Penta BDE (Pentabromodiphenyl ether); döşemeli mobilyalarda kullanılan poliüretan köpüğe ve halıya da katılmaktadır. Octa BDE (Octabromodiphenyl ether ise daha çok plastik üretiminde kullanılan bir maddedir. 3. madde ise Deca BDE (Decabromodiphenyl ether)'dir. Deca BDE; TV'lerde, elektronik malzemelerde, döşemecilikte kullanılan bazı yardımcı malzemelerin üretiminde ve tekstil ürünlerinde kullanılmaktadır. Deca BDE; Penta BDE ve Octa BDE maddeleri kadar insan vücudunda birikmediği ve sağlığa zararlılık sınırı daha düşük olduğu için yasaklanmamıştır [43].

AGPK'nın kullanıldığı ürünlerin pek çoğu insan yaşamına girmiştir. Bu kimyasallar emisyon yoluyla havaya karıştığı için tenefüs yoluyla veya elle temas sonucu vücudumuza geçmektedir. Bunu önlemek için ev ortamının daha çok havalandırılması ve alev geciktiricili vinil gibi malzemelerin kullanımından kaçınılmalıdır [43].

Mobilyaların belirli fonksiyonları yerine getirirken müşterinin sağlığını etkilemeyen mükemmel ürünler olmalıdır. İnsan bedeni ile temasta olan döşemeli mobilya ürünleri insan sağlığını doğrudan etkilemektedir [39].

ABD, EPA verilerine göre mobilya sektöründe 83 işletmeden 55'inde zehirli kimyasal maddelerin düşük miktarlarda da olsa kullanıldığı tespit edilmiştir. EPA kriterlerinin kimyasal madde kullanımında azaltıcı etkisinin olduğu belirtilmiştir. Bunun için kullanılan ürünlerde kirlilik oluşturan maddelerin belirlenmesi ve tehlikeli maddelerin azaltılmasına gidilmesi önemlidir [44].

Mobilya sanayisindeki çoğu yönetici kirlilik kontrolüne yatırım yaparak çevresel başarıya ulaşmışlardır. Örneğin; döşemeli mobilya endüstrisinde dikim ve kesim

işlemleri optimizasyon programları kullanılarak minimum fire ile kumaş operasyonlarına hızlı geçişlerle ve tasarım esnekliği sağlayarak geliştirilmektedir. Kumaş ve deri optimizasyon programları ile fire oranı azaltır. Üretimde kullanılan malzemenin azalması ile çevresel kirlilik azaltılır [44].

### Dikim

Bazı koltuk modellerinde oturma ve yaslanma kısımlarında dikiş makinası ile şekiller verilmektedir. Bu şekiller tek ve çift dikiş kapitone makinesi ile yapılmaktadır (Resim 2.14).



Resim 2.14. Kapitone makinesi a) Tek çift kafa kapitone makinesi b) Çoklu iğneli kapitone makinesi

Şerit kumaş; çift dikişli makine modelinde kumaş veya derinin altına kullanılan bir malzemedir. Sağlamlık amacıyla kullanılır. Genellikle 2cm genişliğindedir.

Doğal deri dikiş makineleri özel olup bunların yanı sıra deri kalınlığını inceltme makinası da kullanılmaktadır. Bu makina ile deriye açılı pah kırma işlemi yapılarak derinin üst üste kullanımı halinde potluk yapması engellenmektedir.

### Montaj

Yüz kumaşın giydirilme işlemine montaj denir. Çalışanların en hassas olduğu ve daha çok ustalık gerektiren bölümdür. Çalışma tezgâhlarının sabit (yüksekliği 40 veya 75cm), yüksekliği ayarlanabilir veya dönebilir türleri bulunmaktadır.

Hat tipi üretimde, hareketli konveyör üzerinde ön hazırlık ve montaj işlemleri yapılırken ilk olarak iskelet oluşturulur ve kolanlar çakılır. Daha sonra sünger yapıştırma işlemine geçilir; bu işlemde tutkalın sürülmesi montaj hattında yapılmayıp montaj hattı bitişiğindeki alt montaj ünitesinde yapılmakta ve burada çıkan parçalar banta yerleştirilmektedir. Bant üzerinde koltuk modeline göre sıra ile diğer işlemler yapıldıktan sonra ürün bant sonunda ambalajlama ve depolamaya sevk edilmektedir.

Barkotlama işlemi (Resim 2.15) ile bir ürünün hangi ekip tarafından yapıldığı, hatta her çalışanın işi bittiğinde barkotu okutması ile o işlemin kimin tarafından yapıldığı tespit edilebilmektedir. Bu ürün takip sistemi ile hangi üründe hataların kimler tarafından yapıldığı da tespit edilebilmektedir.



Resim 2.15. Ürün takip sisteminde kullanılan barkot

Barkotlama sistemindeki otomasyon ile aynı zamanda çalışanların oto-kontrolü de sağlanabilmektedir. Her paketin üzerindeki özel numara sayesinde kimin, hangi tezgâhta, hangi ürün ve saate o paketlemeyi yaptığı görülebilir. Yapılan bir çalışmada; barkod sisteminin kullanılmaya başlamasıyla sürecin hızlandığı, dolayısıyla iş akışının kolaylaştığı belirlenmiştir. Ayrıca envanterin doğruluk oranında % 60'lardan % 98'e varan bir artış gözlenmiştir [45].

Hammadde girişinden paketlemeye kadar uzanan süreçte RF cihazlar ve barkodlu malzemelerle yürüyen sistemin işletmelere sağladığı en önemli katkılardan birisi de tüm hareketin doğurduğu finansal sonuçlarıdır. Bu sistem, herhangi bir zaman diliminde şirketin finansal verilerini görmek için de kullanılır. Gerçek zamanlı ve online olarak görüntülenmesi sistemin ortaya koyduğu katma değerlerden birini oluşturur [45]. Bunun yanında işlerin zamanında yetişip yetişmeyeceğinin planlaması da yapılabilmektedir.

#### Ambalaj ve nakliye

Nakliye aracında ürünlerin birbiri ile sürtünmesi sonucu yırtılmalar olabilir. Ürünlerin yurt içi veya dışına uzun mesafeli nakliyesinde ambalajlama işleminin çok iyi yapılması gerekir. Ambalajlamada streçli film, naylon, havalı naylon, kraft kağıtlı havalı naylon, battaniye, polietilen rulo, karton, çift katmanlı karton gibi malzemeler kullanılır. Genellikle ahşap malzemelerin üzerlerinde karton kullanılır.

#### Satış Sonrası Servis hizmeti (SSSH)

Satış Sonrası Servis Hizmet (SSSH) birimi, satış sonrası gelen tüm işlemleri kapsamaktadır. Müşteri memnuniyeti dikkate alınarak işlemler yürütülmektedir. Büyük ve orta ölçekli işletmelerde SSSH olarak adlandırılırken, küçük ölçekli işletmelerde tamirat olarak düşünülür. Garanti kapsamındaki ürünlerin tamirinin 30 iş günü içerisinde yapılması gerekir.

SSSH biriminin düzeltmiş olduğu hatalar genelde insan kaynaklı, mukavemet ve lojistik hizmetleri esnasında karşılaşılan sorunlardır. Örneğin; döşemeli mobilyalarda el işçiliğine dayalı bir üretim gerçekleştiği için işletmelerde en büyük sorun burada ortaya çıkmaktadır. Kullanılan metal profil kalınlığı yeterli değil ise zamanla eğilmeler görülebilmektedir. İskelet içerisinde masif yerine yonga levha kullanılmış ise yük altında kopmalar olabilmekte, elastik kolanın elastiklik özelliği düşükse zamanla döşemenin çöktüğü yönünde şikâyetler olabilmektedir. Bu tür büyük problemler yüzünden ürün iadesi olabilmekte, küçük problemler garanti-servis birimi tarafından müşterinin evinde tamir edilmektedir. Bazı müşterilerin koltuk üzerine şal olarak kullanmak üzere kumaş veya kırlent talebi olduğunda müşterilerin istekleri ve bazı noksanlıkların giderilmesine yine bu bölümde cevap verilmektedir.

Lojistik; ürünün fabrikadan müşteriye teslim edilmesine kadar yaşanan sürece denir. Genellikle ürünler fabrikadan bayiye, bayiden müşteriye taşınmaktadır. Bayiye giden ürün bayinin deposuna veya mağazasına konulmaktadır. Ürünü taşıma esnasında sürtünme kaynaklı kumaş zedelenmeleri olabilmektedir. Nakliye aşamasında nakliye aracında ip ile bağlanması sonucu bağlantı yerlerinde esnemeler vb. görülebilmektedir.

Devamlı aynı hataların görüldüğü ürünlerde SSSH raporları işletmeler tarafından değerlendirilir. Bu raporlar AR-GE ve üretim birimleri ile görüşülerek değişiklikler yapılır.

### 3. LİTERATÜR ÖZETİ

Winandy (1978) lamine ağaç malzemelerin [Laminated Veneer Lumber (LAM)] döşemeli mobilya iskeletlerinde kullanılabilirliğini araştırmıştır. Hazırladığı kavelalı birleştirmelerin hem düz çekme hem de yanal yükler karşısındaki mukavemetlerini denemiş, sonuçta LAM ile hazırlanmış kavelalı birleştirmelerin, iskelet mobilya yapımında kullanılabileceğini bildirmiştir [46].

Kasal, (2004) “Masif ve Kompozit Ağaç Malzemelerden Üretilmiş Çerçeve Konstrüksiyonlu Koltukların Performansları” adlı çalışmasında masif ve ağaç esaslı (kompozit) malzemeler üzerinde, kavelalı–tutkallı ve tutkalsız–vidalı birleştirmeli koltuk iskeletlerinin mukavemet özellikleri araştırmıştır. Deneyler sonucunda; odun kompoziti malzemelerin ağaç malzemeye alternatif olarak, tasarımcı, üretici, kullanıcı ve satıcılara teknik ve ekonomik yönden pek çok avantaj sağladığı demonte birleştirme tekniklerinin de sabit birleştirmelere alternatif olarak çerçeve konstrüksiyonlu mobilya üretiminde, özellikle döşemeli mobilyaların iskelet kısımlarında kullanılabileceği bildirilmiştir [47].

Aksakal ve arkadaşları (2005), “Mobilyalardaki Kimyasallar ve Sağlık Etkileri” adlı çalışmalarında mobilya yapımında kullanılan yapıştırıcılar, vernikler ve boyaların çoğunda toksik etkisi bilinmeyen kimyasallar içerdiğini belirtmişlerdir. Mobilyalardan yayılan kapalı ortam kirleticileri arasında en çok tartışılan ve araştırılanlar formaldehit ve yangın geciktiriciler olduğunu belirterek polibromo difenil esterleri (PBDE ) ve organofosfat içeren yangın geciktiricilerin oldukça yaygın olarak kullanıldığını tespit etmişlerdir. Bu maddelerin sağlığa zararlı etkileri bilinmektedir. Yapılan çalışmada mobilyalardan kaynaklanabilecek sağlık riskleri, mobilya seçerken dikkat edilmesi gereken noktalar ve mobilyalar alınıp ev veya işyerlerine getirildikten sonra yapılması gerekenler konusunda bilgi verilmiştir [48].

Öztürk, (2005), “Kanepe Alt Sunta Montaj Hattının Otomasyonlaştırılması İle Üretimin Arttırılması” adlı çalışmada kanepe üretimi yapılan Merkez Çelik AŞ.’nde montaj sürecindeki işlemlerin otomasyona uyarlanması sureti ile işçilikten tasarruf

edilmesini amaçlamıştır. Buna göre; her işlem kendine ait iş istasyonunda işlem görmektedir. İş istasyonları; tutkallama, yonga levha koyma, çivi çakma ve döndürme istasyonlarından meydana gelmektedir. İş istasyonları arasındaki iletim, konveyörlerle sağlanmaktadır. Konveyör hızı işlemler arası geçişte “döşeme prosesine” göre, hattın dengelenmesi için hali hazırdaki mevcut sisteme uyarlanarak yapılmıştır. Konveyörler sürekli çalıştırılmayıp iş istasyonlarının dur-kalk hareketleri ile çalıştırılmıştır. Sistem “Auto CAD” ve “Pro Engineer” programlarında projelendirilerek pro engineer’de simülasyonu gerçekleştirilmiştir. Böylece, mevcut sisteme göre eleman sayısı ve proses süresi bakımından avantaj sağlayabileceği bildirilmiştir [49].

Wilson, (2001)’de “Benzer Olmayan Gruplarda İş ve Akış Hattında Zaman Çizelgesi” adlı çalışmasında zaman çizelgelemesi probleminde, benzer olmayan grupların iki aşamalı akış hattındaki işlem süresini minimize etmek amaçlamıştır. Özellikle döşemeli mobilya üretiminde çapraz ve paralel montaj işlemlerini kapsayan örneklerin ortaya çıkması farklı karakteristikteki temel grupların farklı işleri yapmasına sebep olduğu belirlenmiştir. Zaman çizelgesi işlemi her iki evredeki makinelerde ardışık grup sırasını kapsamaktadır. Sıralı işlerde gruplara ayrılarak en iyi sonuçlar alınabilir. Problemin çözümü daha çok çeşitli buluşsal yöntemlerle test edilerek daha düşük sınırlar belirlenmelidir. Değerlendirmede buluşsal yöntemin istatistiksel olarak rasgele olmayan ve daha az sınırlarda geliştirilmiş, en iyi performansı güvenilir bulunmuştur. Sonuç olarak, buluşsal yöntem ile çok yönlü değerlendirmeye izin verilmektedir. Her grupta ikinci evrede en iyi performans buluşsal yöntemle bulunmuştur [50].

Seale (2002), “Ahşap Model Kullanımının Mobilya Endüstrisindeki Değişimi” adlı çalışmasına göre ABD’nde mobilya endüstrisi, kereste ürünlerinin dünyada en büyük ve en önemli kullanıcısı 1993 ve sonraki yıllarda teknolojiye değişimlerle rekabette büyük değişiklikler görülmüştür. Malzemedeki değişiklikler ile yonga levha, orta yoğunluklu lif levha (MDF) ve yönlendirilmiş etiket yonga levha (OSB) gibi malzemelerinin mobilyada kullanımı artmıştır. Bu malzemelerin döşemeli mobilyada kullanılmaya başlanması ile tasarım esnekliğini ve fazla miktarda istif

alanına ihtiyaç duyulmamasını sağlamıştır. Özellikle döşemeli mobilya çerçevesi üretiminde gelişen teknoloji ile OSB, çam ve sert ağaçların kontrplağı gibi ürünler kullanılmıştır. Pazarlara bağlı olan bu değişimin sonuçta; ham malzemeden imal edilen döşemeli mobilya, paketlenme ve sandık gibi ürünler incelendiğinde, 2000’li yıllarda bu endüstrinin ABD ekonomisindeki öneminin ne kadar büyük olduğu ve geleneksel imalatın değiştirilmesinin gerekli olduğunu göstermiştir [38].

Annamalai, (2003), “Döşemeli Mobilya Üretimi İçin Yüksek Hızlı Makine veya CNC Kullanımı” adlı çalışmasında döşemeli mobilya üreticileri için yüksek hızlı ve CNC (bilgisayarlı nümerik kontrolü)’li ağaç işleri makinelerinde en ekonomik olanını ve makinelerin seçiminde üreticilere yardımcı olmayı ve yüksek hızlı makinenin gelişimini desteklemeyi amaçlamıştır. Araştırmanın sonucunda ise; döşemeli mobilya üreticilerinin CNC yerine yüksek hızlı makine kullanımının daha ekonomik olduğunu bildirmiştir [51].

Bhoot, (2004), “Mobilya Endüstrisi İçin İskelet Siparişi Vermedeki Gelişmeler” adlı çalışmasında ABD’nde döşeme sektöründe işletmelerin rekabet yeteneğini geliştirmek ve ürünleri zamanında teslim etmek için sipariş geliştirme yazılımının oluşturulmasını amaçlamıştır. ABD’nde mobilya endüstrisinde müşteriler, ürünlerini zamanında teslim garantisi alırlar. Bu çerçevede stratejik yönetimle elde edilen iş emirleri, geliştirilen ve zamanı kontrol eden sipariş geliştirme yazılımı ile desteklenmiştir. Belli bir kapasite ile çalışan işletmelerin % 67’sini verimli hale getirdiği belirlenmiş ve mobilya endüstrisi için tavsiye edilen sipariş geliştirme yazılımı hazırlanmıştır [52].

Sharma, (1993), “Mobilya Endüstrisi Dikiş Bölümünde Karar Destek Yazılımı ve Bilgisayar Destekli Planlama” adlı çalışmasında mobilya üretiminde standart zamanı saptamak için bilgisayar yazılımı geliştirilmesi amaçlanmıştır. Mobilya endüstrisi için elde edilen bilgisayar yazılımı birçok kez denenerek geliştirilmiştir. Önceden zamanlama planı, el ile yapılmaktadır. Bu da zor olduğundan bu tür bir programa ihtiyaç duyulmuştur. Zaman çizelgesi programını geliştirebilmek için her dokuz saat

vardiyaya 1,5 – 2,0 saat zaman ayırılmıştır. Sonuçta; oluşturulan zaman çizelgesi programı sayesinde çizelge hazırlık zamanının kısaldığını belirlemiştir [53].

Sütçü ve arkadaşları, (2000), “Orman Ürünleri Endüstrisinde Benzetim Destekli Çalışmalar ve Bir Örnek Uygulama” adlı çalışmalarında orman ürünleri endüstrisinde büyük ölçekli bir masif sandalye üretim atelyesinde mevcut durumu benzetim modeli ile oluşturmuşlardır. Bu model üzerinde personel ve iş organizasyonu açısından değişiklikler yapılarak daha iyi performans gösteren bir model geliştirilmesi amaçlanmıştır. Sonuçta; karar vericiye doğru değerlendirme imkanı sunan önemli araçlardan biri olan “benzetim modeli”nin oluşturulan model ile daha az personel ile (45~35), daha yüksek temrin karşılama oranına (% 59,2~% 64,3) ulaşıldığı bildirilmiştir. Ülkemizde orman endüstri işletmeleri, geçmişte olduğundan daha az kar payları ile yoğun rekabet ortamında faaliyetlerini sürdürdüklerinden bu tür benzetim modellerinin kullanılması tavsiye edilmiştir [54].

Demirci, (2004), “Türkiye mobilya endüstrisinin Yapısı Sorunları ve Çözüm Önerileri” adlı çalışmada toplam 608 işletmeye yüz yüze görüşme tekniği ile anket uygulamıştır. Çalışmalar sonucunda mobilya endüstrisinin en önemli sorununun eğitilmiş eleman yetersizliği olduğu tespit edilmiştir. Bunu sırasıyla hammadde, teknoloji, ve enerji yetersizliği sorunlarının izlediğini bildirmiştir. Ayrıca özgün tasarım eksikliği bir başka sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Sonuçta, eğitilmiş eleman yetersizliği sorununun meslek odaları ve üniversiteler işbirliği ile çözümü, küçük ve orta ölçekli işletmelere (KOBİ)’lere sağlanan desteklerin basitleştirilerek yaygınlaştırılması gerekli görüldüğü ifade edilmiştir [55].

Kemura, (2006), “İsveç Mobilya Perakende Endüstrisinde İkili İlişkilerin Geliştirilmesi” adlı çalışmada tedarikçi gelişimini tanıtmıştır. Buna göre; işletmeler karşılaştıkları sorunlarının üstesinden gelebilmek için uygulamaya eğilim göstermekte olup, bu yöntem oldukça yeni bir stratejidir ve bu konuda yazılı kaynak çok azdır. Bu çalışmada süreç hakkında bilgi verilerek işletmelerin bazı sorunlarını bu yolla çözebileceği araştırılmıştır. Çalışma İsveç mobilya perakende pazarının en büyük iki firmasında (İKEA ve MİO) yapılmıştır. Rekabete karşı işletmelerin başarılı

olabilmeleri için yeni ürünleri pazara çıkarmalarını ve var olan ürünleri de geliştirmelerini zorunlu kılmaktadır. Tüketicinin ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için tedarikçi ile bir araya gelerek çalışıldığında sorunların çözülebileceği sonucu bulunmuştur [56].

Bullard, (1991), “Amerika Birleşik Devletlerinde Ev İçin Döşemeli Mobilya: Sahip Olma ve Satın Alma Planlarının Araştırılması” adlı çalışmasında 4–5 yıl sonrası için Birleşik Devletlerde döşemeli mobilya satışında oluşacak potansiyel pazarın belirlenmesi amaçlamıştır. Bunun için, potansiyel mobilya alıcıları açısından istatistiksel tanımlamalar yapılarak sahiplik duyguları ve mobilya sahibi olmak için ne yaptıkları belirlenmiştir [57].

Arıker, Gürdal, (2004), “Pazardaki Gücün Karşılığı: Pazarlama Verimliliği” adlı çalışmalarında yüksek rekabet ortamında ayakta kalmak isteyen işletmelerin; tüketicilerin istek, gereksinim, beklentilerini rakiplerinden daha iyi karşılamaları, bunu gerçekleştirirken pazarlama maliyetlerini Türk Kobilerinde yaylı yatak sanayisinde nasıl dengelemeleri gerektiğini araştırmışlardır. Sonuçta ulaşılan pazarlama verimliliğini ölçümlemek çalışmanın ana amacını oluşturmuştur. Çalışma sonuçlarına göre; yaylı yatak sanayisinde faaliyette bulunan işletmelerin perakendeci sayısı arttıkça pazarlama verimliliğinin de arttığı tespit edilmiştir. Bu sebeple daha fazla bayiye ulaşılması tavsiye edilmiştir. Yaylı yatak sanayisinde üretim için yeni hat eklemenin, koltuk-kanepe üretiminde karlılık açısından olumlu sonuç vermediği, yatakların derinlemesine çeşitlendirilmesinin verimliliği olumlu etkilemesine karşın ürünlerin tutundurma faaliyetlerinin çok yüksek maliyetlerle gerçekleştiği bildirilmiştir. Verimliliği olumsuz etkileyen en önemli unsur olan distribütör sayılarının, verimliliklerine göre yeniden değerlendirilmesi gerektiği bildirilmiştir [58].

Kızılyazı, (2006), “Ürün Geliştirme Sürecinde Müşteri Odaklı Yönetim ve Kayseri’de Kanepe Sektörü Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmasında Kayseri bölgesindeki kanepe üreticilerinin müşteri odaklılık düzeyleri üreticilere uygulanan bir anket yardımıyla incelenmiştir. Günümüz rekabet ortamında kanepe üreticilerinin

pazardaki başarılarının yeni ürün geliştirmelerine ve bunu yaparken müşteriye odaklanmalarına bağlı olduğunu belirtmiştir. “Ne üretirsek satarız yaklaşımını” benimseyen ve bu doğrultuda sadece ürünün spesifikasyonları uygunluğuna ve miktarına odaklanan işletmelerin artık başarı şansı bulunmadığını belirtmiştir. Müşterilerin beklentilerinin ve yeni ürüne ilişkin değerlendirmelerin sürekli izlenmesi, olumsuzlukların giderilmesine yardımcı olup bu yaklaşımı izleyen işletmelerin ürün kalitesi ile müşteri memnuniyetinin yükseldiğini belirtmiştir. Buna bağlı olarak müşteri odaklı olma özelliğine sahip üreticiler, kaliteli ürünleriyle bir sonraki gereksinimde tercih edilen marka olarak, diğer üreticilere göre üstünlük elde etmektedirler. İşletmelerin müşteri ile kurduğu ilişkilerde ilişkinin kimin tarafından başlatıldığına bağlı olarak iki başlık altında incelenmiştir. İlişkinin müşteri tarafından başlatılması durumunda işletme müşteri tarafından iletilen sorunu çözmek üzere reaktif bir yaklaşım izlemektedir. Bunun alternatifi ise işletmenin proaktif bir yaklaşım izleyerek sorunlarını oluşmadan gidermesidir. Müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin ürünlere yansıtılabilmesi için ise proaktif bir yaklaşımla müşterilerin ürün geliştirme sürecine dâhil edilmesi ve müşterinin isteklerinin spesifikasyonlara dönüştürölmesi tavsiye edilmektedir. Ayrıca, ürünün satışa sunulmadan önce mutlaka müşteri testine tabii tutulması tavsiye edilmiştir [59].

Efe, Gürleyen, Kasal, (2007), “Koltuk Kanepe ve Baza İmalatında Bant Sistemleri Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmalarında emek-yoğun çalışılan döşemeli mobilya sektörünün kalifiye işçi çalıştırmaktan kaçınmak üzere teknoloji arayışına yöneldiğini vurgulamışlardır. Böylelikle seri üretimin gerçekteştirilmesinde ise bant sistemlerinin kullanımı kaçınılmaz bir hale gelmiştir. Buradan hareketle, döşemeli mobilya imalatında önemli bir yere sahip olan bant sistemlerini araştırmak üzere, bu sistemleri kullanan işletmelerdeki mevcut durum tespit edilmeye çalışılmıştır. Bunun için anket ve mülakat yöntemleri kullanılarak sonuçta; bant sistemlerinin üretimde kaliteyi ve ürün çıktı sayısını artırdığı, imalat süresini kısalttığı ve verimliliği yükselttiğini ortaya çıkarmışlardır. Türkiye’de ise, bant sistemlerinin yoğun olarak Kayseri İli’nde kullanıldığı, çoğunlukla siparişlerin yoğunluğuna göre daha çok kanepe üretiminde tercih edildiği ortaya çıkmıştır [60].

Bullard, (2002), “Mobilya Üreticileri ve Yöneticiler İçin 21. Yüzyılda Sekiz Stratejik Sorun” adlı çalışmasında, 21. yüzyılda mobilyayı pazarlarken hangi faktörlerin etkili olacağını, mobilya üreticileri ve pazarlamacıların geleceğe bakış açılarının nasıl olması gerektiğini araştırma konuları olarak belirlemiştir. Bugün mobilyada değişimin en önemli kaynağı başka endüstriler de olabilir. Bunun yanında; üreticiler ve tedarikçiler için yeni dağıtıcıların çok düşük maliyetle tüketicilere ürünlerini göndermesi ve bilgi gibi faktörler de vardır. Bilgi; sözlü-yazılı-görüntülü iletişim, tecrübe ve depolanan verileri kapsamaktadır. Mobilya üreticilerinin; alıcı ve satıcılar için stratejik olarak bu bilgiyi kullandıklarını saptamıştır. Yeni teknolojiler; üretilen ve pazarlanan mobilyayı değiştirmiştir. Teknoloji küresel pazarlarda tüketicilere önemli avantajlar sunmaktadır. 21. yüzyılda mobilya üreten şirketlerin pazarlama başarısını etkileyecek 8 strateji örgüt yapısı, dünyadaki benzer yenilikler, makro değişim, gerçek zamanda durum, ihtiyaçlar, üretim, pazarlama ve pazardaki yenilikler şeklinde sıralanmıştır [61].

Robertson, (1995), “Mississippi’ye ekonomik katkı; döşemeli mobilya endüstrisi” adlı çalışmasında Mississippi ekonomisinde, döşemeli mobilya endüstrisinin büyüklüğünü incelemiştir. ABD’nde 1987–1992 yıllar arasında döşemeli mobilya sektöründeki büyüme ulusal alanda % 5 azalırken Mississippi’de % 40 artmıştır. Ulusal büyüme ortalamaları ile Mississippi’deki büyüme oranı karşılaştırıldığında yoğun bir rekabetin olduğu tespit edilmiştir. Mississippi’de döşemeli ev mobilyası ve ürünlerinin (yatak ve somyalar dahil) endüstrideki çalışma maliyetleri, verimlilik göstergeleri, ithalat-ihracat verileri tespit edilmiştir. Endüstrinin 1994 yılı itibarı ile 1,2 milyar doların üzerinde değere sahip ve 21 iş koluna iş imkanları sunmakta olduğu, ABD’nde 1,17 milyon dolar ihracat yaptığı belirtilmiştir [62].

Idassi, (1996), “Amerika Birleşik Devletlerinin Güney Doğusunda Döşemeli Mobilya İmalatı; Karşılaştırmalı Değerlendirme” adlı çalışmasında Amerika Birleşik Devletlerinin güney doğusunda yer alan beş eyalette döşemeli ev mobilya imalatçıları ve dağıtıcıları arasındaki farklılıkları belirlemeyi amaçlamıştır. Bunun için karşılaştırmalı maliyet yaklaşımı kullanılmıştır. 1982–1987–1992 yıllarında USDC bürosunun yaptığı çalışmada; hammaddelerin taşıma ve ürün maliyetleri

bulunmuştur. Hammadde için tahmini maliyetler ve taşıma maliyetleri basit olarak hesaplanmış olup genel anlamda sevkiyatlar için üç ürün çeşidi alınarak, bileşenlerin anlam ve duyarlılık incelemesine tabi tutulmuştur. Döşemeli ev mobilyası imal eden işletmeler arasında üretimde ve dağıtımda önemli farklılıklar bulunmuştur. Bunlar; Kuzey Carolina, Tennessee ve Mississippi’de taşıma miktarının 1982–1992 yılları arasında periyodik olarak tutarlı olmadığı görülürken küçük bir endüstriye sahip Alabama’da ise küçük değere sahip ürünlerin daha yüksek maliyetlerle taşındığı tespit edilmiştir [63].

Lin, (1997), “Ürün Mühendisliğinde Bilgisayar Destekli Tasarım; Kanepe Çerçevesi Örneği” adlı çalışmasında bilgisayar destekli tasarım sistemindeki gelişmeler sayesinde bilimsel olarak (verimli ve emniyetli) kanepe çerçevesi tasarımı yapılmasını araştırmıştır. Kanepeler; oturma odaları ve misafir odalarında yaygın bir şekilde kullanıldığı için önemli bir döşemeli mobilya tipidir. Genellikle kullanıcıların ürünün kalitesinden daha çok esteğe önem verdiği için üreticiler de sağlamlıktan daha çok estetik konusuna önem vermektedirler. Bu yüzden; iyi bir şekilde tasarlanmış mobilya dayanıksız bir yapıya sahip olabilir. Dayanıklı mobilya tasarımındaki teknik gelişmelerden dolayı yıllar önce pratik olarak mümkün olmayan karmaşık mobilya tasarım tekniklerinin, günümüzde hızlı ve güçlü programlarla çalışan bilgisayarlar sayesinde uygulanması mümkün olabilmektedir. Lin, ayrıca tasarımın yanı sıra pahalı ve tecrübe gerektiren mukavemet yöntemlerinin de bilgisayar destekli imalat teknikleriyle çözülebileceğini belirtmiştir [64].

Todd, (1991), “Kuzey Amerika’da Ahşap Esaslı Döşemeli Mobilya Endüstrisi” adlı çalışmasında ürün ve taşımada birleşik maliyeti küçültmek için döşemeli mobilya sevkiyatında doğrusal programlama yaklaşımının kullanılmasını araştırmıştır. Bu sayede; gelecek 5–10 yıl için optimum dağıtımı tahmin ederek vardiyaların modellenmesinin sağlanabileceğini bildirmiştir [65].

Seldon, (1992), “ABD’nde Döşemeli mobilya Endüstrisinde Ekonomik Ölçekte Yerine Koyulan Girdi Ve Üretimdeki Büyüme” adlı çalışmasında 1958’den 1987’ye kadar döşemeli mobilya endüstrisinin maliyet, talep ve verimlilik göstergelerini

dikkate alarak çalışan iş gücü, malzeme ve sermaye değerlerini araştırmıştır. Her ne kadar küçük esnek üretimler için bütün girdiler yerine konsa da, fiyat esnek olmadığı için doğrusal minimizasyon yapılamamış ve ortalama maliyet alınmıştır. Verimlilik büyümesi küçük ama önemlidir. Bu sonuçlar göstermektedir ki; ABD’nde döşemeli mobilya endüstrisinde, iş gücü, verimlilik göstergelerini etkileyen önemli bir etkidir. Ancak; bölgeler karşılaştırıldığında iş gücünün tek başına etkili olmadığı bildirilmiştir [66].

İtalya’da kurulmuş olan Bağımsız Araştırma ve Değerlendirme Şirketinin (CSIL) 2007 yılı “Avrupa pazarı için döşemeli mobilya araştırması” raporunda Avrupa’nın batısındaki 17 ülkenin döşemeli ev mobilya üreticisi ve tüketicilerinin uluslararası ticarete pazar fiyatı, dağıtım birimleri ile Avrupa üreticilerinin döşemeli mobilyada kullandığı materyaller (kumaş, elyaf ve deri), fiyat, ürün tipi, gönderilecek yere göre değişen ürün stilleri araştırılmıştır. Bunun yanında ülkelere göre mobilyanın dağıtım yolu, bağımsız mobilya perakendecileri, satın alan gruplar ve mobilya zincirini oluşturan ortaklıklar da araştırılmıştır. Döşemeli mobilya satışı; malzeme, fiyat, ürün tipi, ürün karışımı, tasarım, gidilecek yerin mevcut uzaklığı, ana şirketler için satış tirendi, çalışanlar, sözleşmeler ve ayrıca pazara girişi gibi konuları kapsamaktadır. Yaklaşık 360 döşemeli mobilya şirketinin adresi verilmiştir. Ülkeler; Avusturya, Belçika, Lüksemburg, Danimarka, Finlandiya, Fransa, Almanya, Yunanistan, İtalya, Hollanda, Norveç, Portekiz, İspanya, İsviçre, İsveç ve İngiltere’dir. Araştırılan ürünler arasında; kumaş döşeme, deri döşeme, suni deri döşeme, oda döşeme aksesuarları yer almaktadır. Seçilen döşemeli mobilyalar ise; modüler mobilya döşemeleri, kanepeli yataklar, koltuk, sandalye, oturma odasındaki döşemeli mobilyalar, ofis mobilyası, modern ve geleneksel sitilde döşemeli mobilyalar bulunmaktadır. Bu çalışmada, ev mobilyası dağıtımında en büyük pazar payını döşemeli mobilya dağıtımının aldığı tespit edilmiştir [67].

Ofis mobilyası, ahşap mobilya ve döşemeli mobilya üreticilerinin 1991–1992 yıllarında kullanmış olduğu ahşap esaslı hammaddeler araştırılmıştır. Yumuşak ağaç kereste kullanımında döşemeli mobilya üreticilerinde % 6’lık bir artış olduğu ve sanayi de kullanılan kerestenin % 38’ini döşemeli mobilya üreticilerinin kullandığı

tespit edilmiştir. Sert ağaç kereste kullanımında ise % 15 oranında artış beklendiği tespit edilmiştir [68].

Missisipi döşemeli mobilya endüstrisinde aile bağlarının büyümeye etkisi 75 işletme sahibi üzerinde araştırılmıştır. Aile bağlarının % 76 oranı da birleştirici etkisinin olduğu ve bilgi kaynaklarını paylaştığı görülmüştür [69].

Döşemeli mobilya üreticileri için perakendecilere yardım etmek amacı ile ürün çeşitlerinin müşteriye beğendirilmesi amacıyla program geliştirmiştir. Bu program sayesinde depodaki ürünleri görebilen perakendeci mağazaların sipariş vermesi kolaylaştırılmıştır. 700 kumaşın girildiği bu program ile örtüler, kırlentler ve koltuklarda kumaş ve deri modeli belirlenebilmektedir [70].

Döşemeli mobilya endüstrisinde yeni teknolojilerin gelişimi ile işletmeler eski geleneksel üretim yöntemlerinin yerine yeni pazarlama yöntemlerine odaklanmaktadır. Bu yeni pazarlama yöntemlerinden bir tanesi de “Lectra” adlı görsel internet programı olup mağazada görülen modeller bu programa yüklenmekte ve tüketicinin belirlediği renk, desen ve değişik renkteki kumaşların model üzerinde görüntülenmesine imkan vermektedir. Hatta kırlentlerde dahi değişiklik yapılabilir. Tüketiciler bu sayede kendi tasarım koleksiyonlarını ve takımlarını oluşturmaktadır. Ar-Ge’nin düzenlediği prototip çalışmaları uzun zaman almaktadır. Bu program ile sanal ortamda oluşturulan prototip kısa zamanda ve üreticilerin kataloglarının oluşumuna da yardımcı olmaktadır. Ürünlerin tüketiciler tarafından tasarlanması sayesinde marka değerinin yükseltilmesi sağlanmaktadır. Oluşturulan bu program ile üretilip tüketiciye satılan modeller veri bankalarında saklanmakta ve gelecekte tüketici istekleri tahmin edilmeye çalışılmaktadır. Bu tahminler ile ürünlerin mağaza tüketicilerine hızlı bir şekilde ulaştırılması sağlanmış olmaktadır [71].

İşletmelerin hedef pazarda başarılı olabilmesi açısından tüketici davranışlarının bilinmesi önemli bir gerekliliktir. Tüketicilerin satın alma davranışları; beğenmeli mobilyalarda farklı diğer mobilya ürünlerinde ise daha farklıdır. Bu çalışmada, tüketicilerin markalı mobilya ürünleri tercihlerine etki eden değişkenlerin

belirlenmesi amacıyla bir anket çalışması yapılmıştır. Elde edilen verilere; parametrik testlerden Tek Yönlü Varyans ve Faktör analizi uygulanmıştır. 11 faktör altında toplanan 33 değişken üzerinde; cinsiyet, yaş ve mobilya ürün grupları gibi bazı grup değişkenleri açısından anlamlı farklar bulunmuştur [72].

Mobilya seçiminde sosyal ve kültürel değerler ve bu değerlerin tüketime etkisini konu alan bu araştırmada anket çalışması Trabzon ilinde ikamet eden 400 kişiye uygulanmıştır. Sosyo-kültürel faktörlerle tüketici karar verme süreci ve tüketici tatmini arasında bir ilişki olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Demografik faktörlerin (yaş, cinsiyet, gelir, eğitim düzeyi, meslekler ve medeni durumları) tüketici karar verme süreci ile tüketici tatmini arasında bir ilişki tespit edilememiştir. Ancak, sosyo-kültürel faktörlerin (yerel kültür, sosyal etkinlik, yaşam tarzı, sosyal sınıf, tutum, inanç, aile yapısı, kalabalık aile, yenilik, güven, moda) tüketici karar verme süreci ile tüketici tatmini arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedeni sosyal ve kültürel faktörlerin demografik faktörlere baskınlık sağlamasından yani, tüketicilerin demografik faktörlere nazaran sosyal ve kültürel faktörlere satınalma sürecinde daha fazla önem vermesinden kaynaklanabildiği düşünülmektedir. Çünkü sosyal ve kültürel faktörlerin gerek karar verme süreci ve gerekse tatmin ile ilişkisine bakıldığında; insanlardan etkilenme, yaşam tarzı, siyasi görüş, aile yapısı, kalabalık aile, yenilik, din, yerel kültür, sosyal etkinlikler, sosyal sınıflar, tutumlar, inançlar güven ve moda gibi alt faktörler tüketiciler tarafından daha çok önemsenmektedir. Bundan hareketle; mobilya tüketicilerinin sosyal ve kültürel faktörlerin bu kadar fazla etkisi altında kalmaları, mobilya sektöründeki işletmeleri hedef kitlelerinin sosyal ve kültürel özelliklerini iyi analiz etmeleri ve buna uygun bir pazarlama programı geliştirmelerinin gerekliliğini ortaya koymaktadır [73].

Güney Doğu Anadolu Bölgesinin en geri kalmış illerinden biri olan Adıyaman'da tüketicinin istek, arzuları, memnuniyetleri ve satın alımlarını etkileyen faktörlerin neler olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; tüketicilerin % 91'i ürünün kendi yaşına uygun olması gerektiği, % 89'u ürünü kendisinin beğenmesinin önemli olduğu, % 88'i ekonomik durumun önemli olduğunu, % 88'i alacağı ürünün kültür, inanç ve geleneklere uygun olması gerekliliği, % 82'si ürünün

yedek parçasının rahat bulunması, % 80'i ürünün garanti süresi olması, % 78'i ürünün kendi mesleğine uygun olması, % 75'i renk ve modelin, % 73'ü kullanım tarifesinin varlığını, % 71'i ailesinin beğenmesi, % 70'i ürünün fiyatı, % 65'i mağazanın imajı ve % 63'ü ürünün markası olmasını tercih sebebi saymaktadır. Bunun yanı sıra promosyon verilmesi ve satıcının iknasının da önemli olduğunu belirtmektedirler. Modanın, çevre arkadaşlarının, reklamın ve örnek grubun ürün satın alırken etken bir faktör olmadığını belirtmişlerdir. İşletmelerin varlıklarını sürdürebilmesi, kârlılığını arttırabilmesi ve daha doğrusu pazarda ayakta kalabilmesi için modern pazarlama tekniklerini en iyi şekilde kullanabilmeleri gerekmektedir [74].

Mağaza müşterisinin indirim kartlarının ve bu kartların özelliklerinin müşteri satın alma kararına etkilerinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu nedenle oluşturulan anket çalışması Gazi Üniversitesi personeline uygulanmıştır. İndirim kartlarının müşteri sadakatini sağlamada uygun bir araç olabileceği satın alma karar ve mağaza tercihlerini de işletme lehine değiştirmede etkili olduğu öngörülebilir. İndirim kartlarının özelliklerinin alış verişi sonunda müşteriler anında ve somut yararlar sağlayacak şekilde genişletilip zenginleştirilmesinin tüketici satın alma kararlarında daha etkili olmanın uygun bir aracı olabileceği söylenilebilir [75].

Tüketicilerin markalı mobilya tercihlerinde etkili olan demografik özelliklerin belirlenmesi araştırılmıştır. Ankara'nın ilçelerinde (Çankaya, Yenimahalle, Keçiören, Etimesgut ve Altındağ) 1038 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, cinsiyet ve eğitim durumu dışındaki kullanıcı özelliklerinin markalı mobilya tercihinde etkili olduğu belirlenmiş ve özellikle oturulan evin mülkiyetine sahip olma, evlilik, yüksek gelir seviyesi ve yüksek gelirli bir mesleğe sahip olma gibi demografik özellikler markalı mobilya tercihi etkilemektedir [76].

Ankara'da Yenimahalle, Keçiören ve Çankaya ilçelerinde 636 bireye uygulanan mobilya satın alma davranışlarında etkili olan faktörlerin "Değer Sıralama Yöntemi" ile araştırıldığı çalışmada, değer sıralaması sağlamlık, işlevsellik, ekonomik, estetik ve ergonomik kriterleri şeklindedir [77].

#### 4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Döşeme sektörünün yapısal özelliklerinin belirlenmesi, analiz edilmesi, sorunlarının tespiti ve bu sorunlara çözüm önerilerinin getirilmesine yönelik olarak gerçekleştirilen bu çalışmanın ilk basamağını tüketicilerin ne tür sorunlar yaşadığının belirlenmesi oluşturmaktadır. İkinci basamakta ise üreticilerin ne tür sorunlar yaşadıkları ve bu sorunlara çözüm önerilerinin getirilmesi amaçlanmıştır. Çalışmada pazarlama ile ilgili sorunlar kapsam dışı bırakılmıştır.

Bu amaçlar doğrultusunda;

*Tüketicilere yönelik hipotezler;*

- Tüketicilerin demografik özelliklerine göre (yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, oturduğu evin mülkiyet durumu, Ankara'nın ilçeleri ve ailenin toplam aylık geliri) döşemeli mobilyalarla ilgili şikâyet seviyeleri farklılaşmaktadır.
- Tüketicilerin demografik özelliklerine göre (yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, oturduğu evin mülkiyet durumu, Ankara'nın ilçeleri ve ailenin toplam aylık geliri) döşemeli mobilya ürün özelliklerinin satın alma ve değiştirmedeki etki seviyeleri farklılaşmaktadır.

*Üreticilere yönelik hipotezler;*

- İşletme büyüklüklerine göre üretimde karşılaşılan sorunlar arasında anlamlı bir fark vardır.
- İşletmenin bulunduğu illere göre üretimde karşılaşılan sorunlar arasında anlamlı bir fark vardır.
- İşletmelerin hukuki durumlarına göre üretimde karşılaşılan sorunlar arasında anlamlı bir fark vardır.

#### **4.1. Katılımcıların Seçilmesi**

##### **4.1.1. Tüketici**

Tüketicilerin seçimine yönelik olarak üst, orta ve alt sosyo ekonomik düzeyde olduğu düşünülen Ankara'nın 3 ilçesi seçilmiştir. Bunun için Ankara'nın; Çankaya, Keçiören ve Sincan ilçelerindeki tüketiciler tesadüfî seçim yöntemi kullanılarak seçilmiştir.

##### **4.1.2. Üretici**

DPT (Devlet Planlama Teşkilatı) “9. Kalkınma Planı (2007–2013)”, TUIK “Mobilya Sektörü İşyeri Sayımı, İstihdam ve İllere göre Dağılımı”, TOBB kayıtları, Kayseri Mobilyacılar Odası, “Mobilya sektör verileri”(2005)’ne göre ilk 5 il çalışma alanı olarak seçilmiştir.

Mobilya sektörünün yoğunlaştığı Ankara, Kayseri, İstanbul, İzmir ve Bursa’da döşeme endüstrisinde faaliyet gösteren işletmeler tesadüfî seçim yöntemine göre seçilmiştir. Koltuk, kanepeler gibi yumuşak grup olarak tabir edilen ürünleri üreten işletmeler araştırma kapsamına alınmıştır. Bazı işletmelerin yumuşak grubun yanı sıra yatak, ev tekstili gibi ürünleri de ürettikleri görülmüştür. Bu ürünler araştırma kapsamına alınmamıştır. İncelenen işletme sayısının illere ve işletme büyüklüğüne göre eşit tutulmasına çalışılmıştır.

İşletme büyüklüklerinin belirlenmesinde TUIK tarafından belirlenmiş ölçek skalası esas alınmıştır (Çizelge 4.1).

Çizelge 4.1. Çalışan sayısına göre işletme büyüklüğü [78]

| İşçi Sayısı | İşletme Büyüklüğü            |
|-------------|------------------------------|
| 1 – 9       | Çok Küçük Ölçekli İşletmeler |
| 10 – 49     | Küçük Ölçekli İşletmeler     |
| 50 – 99     | Orta Ölçekli İşletmeler      |
| 100 – Üzeri | Büyük Ölçekli İşletmelerdir  |

Buna göre, 1–9 işçi çalıştıran işletmeler çok küçük ölçekli, 10–49 işçi çalıştıran küçük ölçekli, 50–99 işçi çalıştıran orta ölçekli, 100 ve üzeri işçi çalıştıran büyük ölçekli işletme olarak tanımlanmıştır.

#### 4.2. Örneklem Büyüklüklerinin Belirlenmesi

Anket uygulanacak örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde aşağıdaki formül kullanılmıştır [79].

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{(N * D^2 + Z^2 * P * Q)} \quad (4.1)$$

n= Anket uygulamasında örnek çapı

Z= Güven kat sayısı (% 95’lik güven için bu katsayı 1,96 alınmıştır)

N= Ana kütle büyüklüğü (Üretici-TOBB–2028, Tüketici–1 173 553 konut)

P= Ölçmek istediğimiz özelliğin ana kütlede bulunma ihtimali (% 95 alınmıştır)

Q= 1 - P (ölçmek istenilen özelliğin ana kütlede bulunmama ihtimali)

D= Kabul edilen örnekleme hatası (Üretici % 2, Tüketici % 1,1 alınmıştır)

#### 4.3. Verilerin Toplanması

##### 4.3.1. Anket

Belirlenen konut ve kuruluşlarla yapılacak görüşmelerde kullanılmak ve sektörle ilgili bilgileri derlemek amacıyla veri toplama aracı olarak 2 adet anket (tüketici anketi, üretici anketi) hazırlanmıştır. Anketlerin hazırlanmasında önceden yapılmış

olan çalışmalardan ve sektör çalışanlarının görüşlerinden yararlanılmıştır. Oluşturulan anketler n anket çalışmasına tabi tutulmuştur. n anket çalışmasında 10 üretici ve 50 tüketicici üzerinde denenmiştir. Tam olarak anlaşılmadığı düşünülen sorular düzeltilmiştir.

Anketlerde; genel işletme bilgileri ve üretime yönelik sorunlar şeklinde bölümlendirilmiştir. Anketler Haziran – Eylül 2009 tarihleri arasında uygulanmıştır.

#### **4.3.2. Gözlem ve görüşme**

Üreticilere yönelik uygulanan anketler konunun daha iyi anlaşılabilmesi için görüşme tekniğinde yapılmıştır. Görüşmenin yanı sıra üretim alanının gezilmesi suretiyle gözlem de yapılmıştır. Gözlemlerde retim nasıl yapıldığı, hangi makine ve donanımın kullanıldığı ve karşılaşılan sorunlar belirlenmeye çalışılmıştır. Görüşme ve gözlemler sırasında bazı işletmelerin izin vermesi sonucu elde edilen bilgiler fotoğraflar ile desteklenmiştir.

#### **4.4. Tüketicici Bilgileri**

Tüketicilere yönelik anketlerde örneklem çapı (n) 311 olup, bu çalışmada tüketicilere 325 anket uygulanmıştır. Anket uygulanan tüketicilerin demografik özelliklerine göre dağılımı izelge 4.2’de verilmiştir.

Bu bölümde demografik değişkenlerle tüketiciyi tanımlayıcı istatistik analizi sonucu ve elde edilen yüzde değerleri Ankara’da yaşayan bireylerin dağılımı izelge 4.2’de verilmiştir.

TÜİK’nun internet sitesinden veriler güncellenmiş ve kurumun güncelleme tarihi olarak 27.05.2010 tarihi verilmektedir.

Çizelge 4.2. Ankete konu olan tüketicilerin bazı demografik ve sosyo ekonomik göstergeleri

| Gruplar                            |                         | n   | %     | Ankara    | %    |
|------------------------------------|-------------------------|-----|-------|-----------|------|
| Yaş                                | 20–30                   | 52  | 16,0  | 437 227   | 15,5 |
|                                    | 31–40                   | 93  | 28,6  | 793 879   | 28,1 |
|                                    | 41–50                   | 82  | 25,2  | 667 783   | 23,6 |
|                                    | 51Üzeri                 | 98  | 30,2  | 926 368   | 32,8 |
| Cinsiyet                           | Kadın                   | 154 | 47,4  | 2 332 169 | 50,1 |
|                                    | Erkek                   | 171 | 52,6  | 2 318 633 | 49,9 |
| Eğitim durumu                      | İlköğretim              | 128 | 39,4  | 1 361 248 | 43,3 |
|                                    | Orta öğretim            | 121 | 37,2  | 1 187 736 | 37,8 |
|                                    | Yüksek okul ve Lisans   | 76  | 23,4  | 525 631   | 16,7 |
| Oturmakta olduğunuz evin mülkiyeti | Kira                    | 108 | 33,2  | 319 097   | 34,8 |
|                                    | Kendi evi               | 217 | 66,8  | 597 310   | 65,2 |
| Ankara'nın ilçeleri                | Çankaya                 | 108 | 33,2  | 794 288   | 33,3 |
|                                    | Keçiören                | 104 | 32,0  | 796 646   | 33,4 |
|                                    | Sincan                  | 113 | 34,8  | 792 597   | 33,3 |
| Ailelerin aylık geliri             | 1500 TL'nin altı, Alt   | 130 | 40,0  | -         | -    |
|                                    | 1500–3000TL arası, Orta | 110 | 33,8  | -         | -    |
|                                    | 3001'TL ve üstü, Üst    | 85  | 26,2  | -         | -    |
| Meslek grupları                    | Doktor                  | 5   | 1,87  | -         | -    |
|                                    | Mimar, mühendis         | 7   | 2,61  | -         | -    |
|                                    | Yargı mensubu, avukat   | 5   | 1,87  | -         | -    |
|                                    | Öğretmen akademisyen    | 16  | 5,97  | -         | -    |
|                                    | Güvenlik, polis, asker  | 12  | 4,48  | -         | -    |
|                                    | Sağlıkçı, Hemşire       | 11  | 4,10  | -         | -    |
|                                    | İdari personel yönetici | 46  | 17,16 | -         | -    |
|                                    | Memur                   | 27  | 10,07 | -         | -    |
|                                    | İşçi                    | 71  | 26,49 | -         | -    |
|                                    | Serbest meslek          | 68  | 25,37 | -         | -    |
|                                    | Ev hanımı               | 5   | 1,87  | -         | -    |
| N: Frekans değeri, %: Yüzde        |                         |     |       |           |      |

Buna göre; anket çalışması Ankara'nın ilçelerinde % 33'i Çankaya, % 32'ü Keçiören ve % 35'i ise Sincan'da uygulanmıştır. Mümkün mertebe ilçelere göre denek sayısının eşit alınmaya çalışılmasına rağmen bazı tüketicilerin noksan cevap vermesinden dolayı araştırma kapsamından çıkartılmıştır.

#### 4.5. Üretici Bilgileri

Üreticilere yönelik olarak döşeme endüstrisinde faaliyet gösteren işletme sayısının bulunması önemlidir. Bu amaçla Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB), Sanayi ve Ticaret Odaları, Döşemeciler Odasına kayıtlı firmalara ait bilgiler derlenmiştir. Bununla birlikte; Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), Devlet Planlama Teşkilatı (DPT), Hazine Dış Ticaret Müsteşarlığı (HDTM), Orta Anadolu İhracatçıları Birliği

(OAİB), İhracatı Geliştirme Merkezi (İGEME) gibi kuruluşların yapmış olduğu çalışmalar da incelenmiştir.

Üreticiler yönelik olarak yapılan hesaplamada anket uygulanacak örneklem çapı (n) 87 bulunmuştur. Bu çalışmada 90 işletmede anket uygulaması yapılmıştır.

Gümrük tarife cetvelinde 94. fasılın altında sınıflandırılmakta olan döşemeli mobilya endüstrisinin dış ticaret verileri UNSTATS (Birleşmiş Milletler İstatistik Bürosu), DTM ve DTÖ'den elde edilmiştir.

Anket uygulanan işletmelerin listesi Çizelge 4.3'de verilmiştir.

Çizelge 4.3. Anket uygulaması yapılan işletmeler

| İşletmeler                                                | İl     |
|-----------------------------------------------------------|--------|
| Arge-Baffi                                                | Ankara |
| Balıkçioğlu Mobilya Tasarım Dek. San. ve Tic.A.Ş.         | Ankara |
| Bostans - Bostan-s İç ve Dış Tic. Anonim Şti.             | Ankara |
| Casa - Casa Oturma Grupları. San. ve Tic.Ltd.             | Ankara |
| Davut Er Döşeme                                           | Ankara |
| Enne                                                      | Ankara |
| Laressa Yatak Tekstil Medikal San. ve Tic.                | Ankara |
| Lazzoni İnş. Tur. Ltd.Şti.                                | Ankara |
| Master Koltuk                                             | Ankara |
| Rapido - Rapido Mobilya Dek. Taahhüt San. ve Tic. A.Ş.    | Ankara |
| Rozet Koltuk Ltd. Şti.                                    | Ankara |
| Sadi Usta Mobilya Döşeme İç Dış Ltd. Şti.                 | Ankara |
| Saloni - Lema Mob. Tekst. İnş. San. ve Tic. Ltd. Şti.     | Ankara |
| Seray - Motali Yataklı Kanepe Oturma Grup. San. T.A.Ş.    | Ankara |
| Seyran Koltuk - Nurkay Oturma Grupları, Mob. T. Ltd. Şti. | Ankara |
| Şark Mobilya - Sedir Mob San ve Tic. A.Ş.                 | Ankara |
| Tepe - Tepe İnşaat Sanayi Anonim Şirketi                  | Ankara |
| Yusuf Koltuk                                              | Ankara |
| Beksan San Tic                                            | Bursa  |
| Çilek Kardeşler                                           | Bursa  |
| Danka Desing Furniture                                    | Bursa  |
| Dilani                                                    | Bursa  |
| Donat Collection - Yerekonmaz Mobilya San. Tic. Ltd. Şti. | Bursa  |
| Gala - Altınzambak Tekstil Gıda Day. Tük. Mal. Ltd. Şti.  | Bursa  |
| Grup Koltuk                                               | Bursa  |
| Güner Koltuk - Güner Ort.                                 | Bursa  |
| Misafir Mobilya                                           | Bursa  |
| Nesli Koltuk Mob. Orman Ürünleri San. ve Tic. Ltd. Şti.   | Bursa  |
| Nino Çelik Kardeşler Ltd. Şti.                            | Bursa  |
| Nurhas - Nurhas Mobilya Sanayi ve Ticaret A.Ş.            | Bursa  |

Çizelge 4.3. (Devam) Anket uygulaması yapılan işletmeler

| İşletmeler                                                      | İl       |
|-----------------------------------------------------------------|----------|
| Pino collection                                                 | Bursa    |
| Serkan Orman Ürünleri San. Tic. A.Ş.                            | Bursa    |
| Şevketoğlu                                                      | Bursa    |
| Yılmaz Koltuk                                                   | Bursa    |
| Zebrano Modern Furniture                                        | Bursa    |
| Adyton Büro Sist. Tas. San. Tic. Ltd. Şti.                      | İstanbul |
| Allegro - Akay Mob. Malz. Mak. İth. İhr. San. Tic. Ltd. Şti.    | İstanbul |
| Angel Mob.                                                      | İstanbul |
| Azum Koltuk                                                     | İstanbul |
| Casaline                                                        | İstanbul |
| Doğtaş - Doğanlar Mobilya İmalat Sanayi ve Tic. A. Ş.           | İstanbul |
| Emek Mob. Döşeme                                                | İstanbul |
| Ertuğrul Mob.                                                   | İstanbul |
| Gözde Koltuk Collection                                         | İstanbul |
| İDAŞ - İst.Döşeme San. A.Ş.                                     | İstanbul |
| İnci Mobilya Tic.ve San. Ltd. Şti.                              | İstanbul |
| İnter Arma Mob. A. Ş.                                           | İstanbul |
| İsil Mob.                                                       | İstanbul |
| Kolleksiyon                                                     | İstanbul |
| Molti Divani San. ve Tic. Ltd. Şti.                             | İstanbul |
| Şahoğlu Mob.                                                    | İstanbul |
| Weltew - Meltem Modüler Mob. Kolt. San. ve Tic. Ltd. Şti.       | İstanbul |
| Yanasan Mob.                                                    | İstanbul |
| Alfemo - Alfemo Day. Tük. Mal. Deri ve Teks. San, Tic. A.Ş.     | İzmir    |
| Alkanat Döşeme                                                  | İzmir    |
| Azun home                                                       | İzmir    |
| By kepi - Atelye Kepi Dek. ve Mob. San., Tic.Ltd.Şti            | İzmir    |
| Demente Mob. San. Tic. Ltd. Şti.                                | İzmir    |
| Girgin Mob. - Maxim Sofa                                        | İzmir    |
| İkizler Koltuk                                                  | İzmir    |
| Kısmet Koltuk - Km Kısmet Mob.Orm. Ür. San. Tic. Ltd. Şt.       | İzmir    |
| Konfor - Konfor Dayanıklı Tüketim Mal. San. T.A.Ş.              | İzmir    |
| LABELLA - Alışanlı Mobilya Ltd.Şti                              | İzmir    |
| Marilli - Altınyaprak Mob. Koltuk, Ağaç Ür. San. Tic. Lim. Şti. | İzmir    |
| Süslü Cafer – Uçar Cafer Mustafa                                | İzmir    |
| Türkcan Mob - Türkcan Mobilya Sanayi Tic.ve Paz. A.Ş.           | İzmir    |
| Vespero Tezkar Mobilya                                          | İzmir    |
| Vespiro                                                         | İzmir    |
| Vitello - Başterziler Group                                     | İzmir    |
| Yılmaz Kardeşler – Yılmaz Alper Asim                            | İzmir    |
| Yüksel Döşeme                                                   | İzmir    |
| Bellona - Boytaş Mobilya San. ve Tic.A. Ş.                      | Kayseri  |
| Çağlayan Koltuk - Çağlayan Mob. Dek. Tur. İnş. Ltd.Şti.         | Kayseri  |
| Deveci Koltuk                                                   | Kayseri  |
| Hicret Koltuk Kanepe Oturma Grubu                               | Kayseri  |
| Isıl Sandalye Döşeme                                            | Kayseri  |
| İpek Kanepe Mobilya İmalat İth. İhr. San. ve Tic. A.Ş.          | Kayseri  |
| İstikbal Mobilya Sanayi ve Tic. A.Ş. - Merkez Çelik             | Kayseri  |
| Kilim Mobilya Kanepesanaı ve Ticaret A.Ş.                       | Kayseri  |
| Kozalife - Kozanhan Mob. Tic.ve San. Ltd.Şti.                   | Kayseri  |
| Ladin - Ladin Kanepe Mob. İnş. Tek. Turz. Mad. San. Tic.        | Kayseri  |

Çizelge 4.3. (Devam) Anket uygulaması yapılan işletmeler

|                                                             |         |
|-------------------------------------------------------------|---------|
| Ladin - Ladin Kanepe Mob. İnş. Tek. Turz. Mad. San. Tic.    | Kayseri |
| Lükssan - Lükssan Mobilya San. ve Tic. A.Ş.                 | Kayseri |
| Net Koltuk Sanayii                                          | Kayseri |
| Nil Mobilya - Nil Mobilya Yatak Kanepe Teks. San. Tic. A.Ş. | Kayseri |
| Orhan Mobilya Sanayi ve Ticaret A.Ş.                        | Kayseri |
| Saltanat – Simge Kanepe A.Ş.                                | Kayseri |
| Starline - Oba Mobilya Kanepe San. Tic. Ltd. Şti.           | Kayseri |
| Viva Mob                                                    | Kayseri |
| Yataş - Yataş Yatak ve Yorgan San. Tic.A. Ş.                | Kayseri |

Anket yapılan işletmelerin illere göre dağılımı ve işletme büyüklükleri Çizelge 4.4’de verilmiştir.

Çizelge 4.4. İllere göre anket yapılan işletme büyüklükleri

|                       | Bursa |    | İzmir |    | İstanbul |    | Kayseri |    | Ankara |    | Toplam |     |
|-----------------------|-------|----|-------|----|----------|----|---------|----|--------|----|--------|-----|
|                       | n     | %  | n     | %  | n        | %  | n       | %  | n      | %  | n      | %   |
| Küçük Ölçekli İşletme | 6     | 20 | 6     | 20 | 6        | 20 | 6       | 20 | 6      | 20 | 30     | 100 |
| Orta Ölçekli İşletme  | 6     | 20 | 6     | 20 | 6        | 20 | 6       | 20 | 6      | 20 | 30     | 100 |
| Büyük Ölçekli İşletme | 6     | 20 | 6     | 20 | 6        | 20 | 6       | 20 | 6      | 20 | 30     | 100 |
| Toplam                | 18    | 20 | 18    | 20 | 18       | 20 | 18      | 20 | 18     | 20 | 90     | 100 |

Buna göre; döşemeli mobilya üreticilerinin yoğun olarak bulunduğu illerde yapılan anket çalışmasında işletme büyüklüğü sayısı eşit olarak seçilmiştir.

Anket çalışması sırasında işletmede görüşülen kişilerin işletmedeki görevleri Çizelge 4.5’de verilmiştir.

Çizelge 4.5. İşletmede görüşülen kişilerin görevleri

| İşletme büyüklükleri  | Anket uygulanan kişilerin ünvanları |      |               |      |          |      |               |      |            |      |                 |      |        |     |
|-----------------------|-------------------------------------|------|---------------|------|----------|------|---------------|------|------------|------|-----------------|------|--------|-----|
|                       | Patron                              |      | Üretim müdürü |      | Muhasebe |      | Ustabaşı-usta |      | Satın alma |      | Üretim planlama |      | Toplam |     |
|                       | N                                   | %    | N             | %    | N        | %    | N             | %    | N          | %    | N               | %    | N      | %   |
| Küçük Ölçekli İşletme | 17                                  | 56,7 | 7             | 23,3 | 2        | 6,7  | 3             | 10,0 | 1          | 3,3  | 0               | 0,0  | 30     | 100 |
| Orta Ölçekli İşletme  | 6                                   | 20,0 | 13            | 43,3 | 7        | 23,3 | 1             | 3,3  | 0          | 0,0  | 3               | 10,0 | 30     | 100 |
| Büyük Ölçekli İşletme | 3                                   | 10,0 | 18            | 60,0 | 1        | 3,3  | 1             | 3,3  | 3          | 10,0 | 4               | 13,3 | 30     | 100 |
| Toplam                | 26                                  | 28,9 | 38            | 42,2 | 10       | 11,1 | 5             | 5,6  | 4          | 4,4  | 7               | 7,8  | 90     | 100 |

Çizelge 4.5'e göre; küçük ölçekli işletmelerde çoğunlukla işletme sahipleri ile orta ve büyük ölçekli işletmelerde ise üretim müdürleri ile görüşülmüştür.

Anket çalışması yapılan işletmelerin hukuki durumu Çizelge 4.6'de verilmiştir.

Çizelge 4.6. İşletmelerin hukuki durumu

| İşletmelerin hukuki durumu | Ferdî Mülkiyet |      | Limitet Şirket |      | Adi Ortaklık |     | Anonim Şirket |      | Kolektif Şirket |     | Toplam |     |
|----------------------------|----------------|------|----------------|------|--------------|-----|---------------|------|-----------------|-----|--------|-----|
|                            | N              | %    | N              | %    | N            | %   | N             | %    | N               | %   | N      | %   |
| Küçük Ölçekli İşlet.       | 17             | 56,7 | 13             | 43,3 | 0            | 0,0 | 0             | 0,0  | 0               | 0,0 | 30     | 100 |
| Orta Ölçekli İşletme       | 2              | 6,7  | 19             | 63,3 | 1            | 3,3 | 7             | 23,3 | 1               | 3,3 | 30     | 100 |
| Büyük Ölçekli İşlet.       | 2              | 6,7  | 11             | 36,7 | 0            | 0,0 | 17            | 56,7 | 0               | 0,0 | 30     | 100 |
| Toplam                     | 21             | 23,3 | 43             | 47,8 | 1            | 1,1 | 24            | 26,7 | 1               | 1,1 | 90     | 100 |

Küçük ölçekli işletmelerin büyük çoğunluğu ferdi mülkiyet olarak faaliyet gösterirken diğer bir kısmı da limitet şirket olarak faaliyet göstermektedir. Orta ölçekli işletmelerin ise çoğunluğu limitet şirket olarak faaliyet gösterirken, büyük ölçekli işletmeler çoğunlukla anonim şirket olarak faaliyet göstermektedir. Bazı orta ölçekli işletmelerin anonim şirket olarak faaliyet gösterdikleri tespit edilmiştir.

Adi ortaklık ile kolektif şirketin sayısının düşük olması nedeniyle yapı olarak birbirine benzer olmasından dolayı kolektif şirket anonim şirket ile adi ortaklık ise limited şirket ile birleştirilmiştir.

İşletmelerin ürettikleri ürünler Çizelge 4.7'da verilmiştir.

Çizelge 4.7. Üretilen ürünler

| Üretilen ürünler     | İşletme büyüklüğü |      |      |      |       |      | Toplam |      |
|----------------------|-------------------|------|------|------|-------|------|--------|------|
|                      | Küçük             |      | Orta |      | Büyük |      |        |      |
|                      | N                 | %    | N    | %    | N     | %    | N      | %    |
| Kutu (panel) mobilya | 0                 | 0    | 4    | 13,3 | 19    | 63,3 | 23     | 25,8 |
| Baza                 | 5                 | 16,7 | 7    | 23,3 | 19    | 63,3 | 31     | 34,8 |
| Yatak                | 4                 | 13,3 | 5    | 16,7 | 13    | 43,3 | 22     | 24,7 |
| İskelet              | 7                 | 23,3 | 11   | 36,7 | 21    | 70   | 39     | 43,8 |
| Sandalye             | 6                 | 20   | 8    | 26,7 | 14    | 46,7 | 28     | 31,5 |
| Başlık               | 5                 | 16,7 | 8    | 26,7 | 18    | 60   | 31     | 34,8 |
| Koltuk takımı        | 30                | 100  | 30   | 100  | 30    | 100  | 90     | 100  |
| Kanepe               | 11                | 36,7 | 13   | 43,3 | 21    | 70   | 45     | 50,6 |
| Toplam               | 30                | 100  | 30   | 100  | 30    | 100  | 90     | 100  |

İşletmelere uygulanan anket çalışmasında koltuk takımı üreticileri tercih edilmiştir. Üreticilerin koltuk takımının yanı sıra büyük ölçekli işletmelerde sırası ile iskelet, kanepe, baza, panel mobilya, başlık, sandalye ve yatak ürettikleri görülmüştür. Orta ölçekli işletmelerin ise sırası ile koltuk takımı, kanepe, iskelet, sandalye, başlık, baza, yatak ve panel mobilyayı da ürettikleri gözlenmiştir. Küçük ölçekli işletmelerde ise sırası ile koltuk takımının yanı sıra işletme büyüklüğüne göre kanepe, iskelet, sandalye, baza, başlık ve yatak üretimi de yaptıkları görülmüştür. Küçük ölçekli işletmelerde koltuk takımının yanı sıra panel mobilya üretilmediği belirlenmiştir.

İşletme büyüklüklerine göre işletmelerde bulunan birimler Çizelge 4.8’de verilmiştir.

Çizelge 4.8. İşletmede bulunan birimler

| İşletme büyüklüğü     | Üretim |     | Plan-lama |      | Pazar-lama |      | Kalite kontrol |      | AR-GE |      | İnsan kaynak. |      | Satın alma |      | Toplam |     |
|-----------------------|--------|-----|-----------|------|------------|------|----------------|------|-------|------|---------------|------|------------|------|--------|-----|
|                       | N      | %   | N         | %    | N          | %    | N              | %    | N     | %    | N             | %    | N          | %    | N      | %   |
| Küçük Ölçekli İşletme | 30     | 100 | 8         | 26,7 | 12         | 40,0 | 5              | 16,7 | 1     | 3,3  | 1             | 3,3  | 9          | 30,0 | 30     | 100 |
| Orta Ölçekli İşletme  | 30     | 100 | 24        | 80,0 | 22         | 73,3 | 18             | 60,0 | 17    | 56,7 | 7             | 23,3 | 22         | 73,3 | 30     | 100 |
| Büyük Ölçekli İşletme | 30     | 100 | 30        | 100  | 30         | 100  | 27             | 90,0 | 30    | 100  | 25            | 83,3 | 30         | 100  | 30     | 100 |
| Toplam                | 90     | 100 | 62        | 68,9 | 64         | 71,1 | 50             | 56,6 | 48    | 53,3 | 33            | 36,7 | 61         | 67,8 | 90     | 100 |

Küçük ölçekli işletmelerde genellikle sırası ile pazarlama, satın alma ve planlama bölümlerinin bulunduğu; ancak AR-GE, insan kaynakları ve kalite kontrol

bölümlerinin ise bulunmadığı gözlenmiştir. Orta ölçekli işletmelerin, genellikle planlama, pazarlama, satın alma, kalite kontrol ve AR-GE bölümlerinin bulunduğu; insan kaynakları bölümünün genellikle yer almadığı gözlenmiştir. Büyük ölçekli işletmelerde ise bu bölümlerin hepsinin de bulunduğu; ancak bazı işletmelerde insan kaynakları ve kalite kontrol bölümlerinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

#### 4.6. Verilerin Analizi

Birden çok seçeneğin önem derecesine göre cevaplandırılması istenen sorularda ağırlıklandırmaya likert 5’li ölçekle başvurulması düşünülmüştür. Örneğin; önem derecesi (1, 2,...,5) sıralamasına yer verilmiş, değerlendirmede birinci dereceden önem derecesi 5, ikinci dereceden önem derecesi 4, üçüncü önem derecesi ise 3 şeklinde azalarak yapılmıştır. Veriler ise “SPSS” istatistik ve “Microsoft Office Excel” programından faydalanılarak değerlendirilmiştir [80].

Araştırmada elde edilen verilerin anlaşılabilmesi ve aynı yollarla elde edilmiş verilerle karşılaştırılabilmesi için verilerin belli kurallara göre özetlenerek sunulması gerekmektedir. Bu amaçla, araştırmada veriler ilk olarak güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Güvenilirlik analizinde soruların anlaşılıp anlaşılmadığı test edilir. Güvenilir olmayan sorular çalışmadan çıkartılarak güvenilir veriler üzerinden yüzdelik değerleri, aritmetik ortalamaları, standart sapma değerleri Ki kare, t testi, çoklu varyans analizi (ANOVA) ve tek yönlü çoklu varyans analizi (MANOVA) testleri hesaplanmıştır. Evet, hayır seçeneklerinin bulunduğu sorulara Ki kare testi uygulanırken, likert ölçekli sorulara çoklu varyans analizi uygulanmıştır. Cinsiyet seçeneğinin erkek ve kadınlardan oluşmasından dolayı bu değerlere t testi yapılmıştır. Bunların yanı sıra; her bir demografik özellik ile satın alma ve değiştirme nedenleri, ayrıca işletmelerin büyüklüğü, ili, hukuki durumları üretime yönelik karşılaşılan her bir sorun için tek yönlü çoklu varyans analizi yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkilerin istatistiksel açıdan ( $P < 0,05$  düzeyinde) anlamlı olup olmadığını belirlenmeye çalışılmıştır. Anlamlı bulunan değişkenlerin anlamlılık düzeyini görmek ve “Homojen Grupları (HG)”nı belirlemek için Tukey testi ve LSD (Least Significant Difference, Asgari Önemli Fark) değerleri hesaplanmıştır. HG

daha anlaşılır olması için hesaplamalar sonucu oluşan sıralama değerlerine tek harfli dereceleme yapılmıştır.

#### 4.6.1. Güvenilirlik analizi

Üretici ve tüketicilere yönelik toplanan veriler üzerinde yapılan “güvenilirlik analizi” sonuçları aşağıda sunulmuştur.

##### Tüketici

Tüketicilere yönelik olarak uygulanan anketteki unsurların güvenilirliği ise “Cronbach Alfa” sonuçları Çizelge 4.9’de verilmiştir.

Çizelge 4.9. İşletmelerin üretime yönelik sorunların güvenilirlik düzeyleri

| Tüketicilere yönelik sorular<br>(Toplam güvenilirlik katsayısı=0,711)                                      | Güvenilirlik Düzeyi |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Tüketicilerin kullandıkları döşemeli mobilyalardaki şikâyetleri</b><br>(Güvenilirlik Katsayısı=0,633)   |                     |
| Kumaş eskimesi                                                                                             | 0,250               |
| Ses-Gıcırtı yapması                                                                                        | 0,303               |
| Ek yerlerinde açılmanın olması                                                                             | 0,158               |
| Döşemelerde çökmenin olması                                                                                | 0,316               |
| Süngerlerin yıpranması                                                                                     | 0,282               |
| Boya ve vernikte dökülmenin olması                                                                         | 0,268               |
| Kumaşa dökülmenin olması                                                                                   | 0,279               |
| <b>Tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri</b><br>(Güvenilirlik Katsayısı=0,809) |                     |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)                                                                        | 0,557               |
| Modaya uyum sağlamak                                                                                       | 0,578               |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)                                                                        | 0,272               |
| Estetik istekler                                                                                           | 0,620               |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)                                                                       | 0,569               |
| Beğeni değişikliği                                                                                         | 0,618               |
| Çocuk sahibi olma                                                                                          | 0,596               |

İşletmelerin üretime yönelik sorunlarına ait Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı “Tüketicilerin kullandıkları döşemeli mobilyalardaki şikâyetleri” 0,63 bulunmuş ve “Tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri” 0,81 bulunmuştur. Bazı araştırmacılara göre [8183] tüm unsurlar için alfa güvenilirlik katsayısı 0,60’ın üzerinde çıktığından “güvenilir” olarak kabul edilmektedir. Bu

çalışmada elde edilen Cronbach alfa katsayısının belirtilen değerin üzerinde (0,71) olduğu görülmektedir. Buna göre; işletmelerin üretime yönelik sorunları için elde edilen değerlendirme iyi düzeyde güvenilir kabul edilebilir.

### Üretici

Döşemeli mobilya endüstrisinde işletmelerin üretime yönelik karşılaştıkları unsurların güvenilirliği ise “Cronbach Alfa” sonuçları Çizelge 4.10’de verilmiştir.

Çizelge 4.10. İşletmelerin üretime yönelik sorunların güvenilirlik düzeyleri

| Üretime yönelik sorular<br>(Toplam güvenilirlik katsayısı=0,75) | Güvenilirlik Düzeyi |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------|
| Standart üretim olmayışı                                        | 0,551               |
| Üretim giderlerinin yüksek olması                               | 0,452               |
| Personelin eğitim sorunu                                        | 0,468               |
| Ambalajlama sorunu                                              | 0,418               |
| Üretim kapasitesi sorunu                                        | 0,446               |
| Kaliteli hammadde temini                                        | 0,345               |
| Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi                         | 0,528               |
| Ürün kalitesi sorunu                                            | 0,527               |
| Nitelikli yönetici temini                                       | 0,652               |
| Nitelikli işgücü temini                                         | 0,612               |

İşletmelerin üretime yönelik sorunları Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0,75 bulunmuştur. Bazı araştırmacılara göre [81-83] tüm unsurlar için alfa güvenilirlik katsayısı 0,60’ın üzerinde çıktığından “güvenilir” olarak kabul edilmektedir. Bu çalışmada elde edilen Cronbach alfa katsayısının belirtilen değerin üzerinde (0,75) olduğu görülmektedir. Buna göre; işletmelerin üretime yönelik sorunları için elde edilen değerlendirme iyi düzeyde güvenilir kabul edilebilir.

## 5. BULGULAR

### 5.1. Anket Bulguları

Anket bulguları; Tüketici Görüşleri, Üretici Görüşleri ve Gözlem Bulguları başlıkları altında verilmiştir.

#### 5.1.1. Tüketici görüşleri

##### Tüketicilerin kullandıkları döşemeli mobilyalar ile ilgili şikâyetleri

Tüketicilerin kullanmış oldukları döşemeli mobilyalarla ilgili şikâyetleri; Tüketicilerin yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, oturmakta olduğu evin mülkiyeti, Ankara'nın ilçelerine ve ailelerin toplam aylık gelirine göre analiz edilmiştir.

Tüketicilerin döşemeli mobilyalar hakkındaki şikâyetlerine ilişkin istatistiksel veriler Çizelge 5.1'de verilmiştir.

Çizelge 5.1. Tüketicilerin kullandıkları döşemeli mobilyalar hakkındaki şikâyetleri

| Tüketicilerin kullandıkları döşemeli mobilyalardaki şikâyetleri                                                          | N   | %    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|
| Kumaş eskimesi                                                                                                           | 182 | 59,7 |
| Ses-Gıcırtı yapması                                                                                                      | 149 | 48,9 |
| Ek yerlerinde açılmanın olması                                                                                           | 120 | 39,3 |
| Döşemelerde çökmenin olması                                                                                              | 143 | 46,9 |
| Süngerlerin yıpranması                                                                                                   | 103 | 33,8 |
| Boya ve vernikte dökülmenin olması                                                                                       | 46  | 15,1 |
| Kumaşta dökülmenin olması                                                                                                | 69  | 22,6 |
| Toplam                                                                                                                   | 305 | 100  |
| N: Frekans değeri,<br>* Her bir seçenek kendi başına bağımlı değerlendirilmiş ve 305 kişi sorun yaşadığını belirtmiştir. |     |      |

Döşemeli mobilyalarla ilgili olarak tüketiciler en fazla “Kumaş eskimesi (% 59,7)”nden şikâyetçi olurken, bunu “Ses-gıcırtı yapması (% 48,9)” ve “Döşemelerde çökmenin olması (% 46,9)” izlemektedir. En az şikâyet konusu ise “Boya ve vernikte dökülmenin olması (% 15,1)” dır.

### Yaşın şikâyet konularına etkisi

Tüketici yaşının her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi sonuçları Çizelge 5.2’de verilmiştir.

Çizelge 5.2. Yaşın her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler |   | 20–30 yaş grubu |      | 31–40 yaş grubu |      | 41–50 yaş grubu |      | 50 yaş üzeri |      | Toplam |     | X <sup>2</sup> | Sd | P (0,05) |
|------------------------------------|---|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|------|--------------|------|--------|-----|----------------|----|----------|
|                                    |   | N               | %    | n               | %    | n               | %    | n            | %    | n      | %   |                |    |          |
| Kumaş Eskimesi                     | E | 28              | 15,4 | 56              | 30,8 | 40              | 22,0 | 58           | 31,9 | 182    | 100 | 2,906          | 3  | 0,406    |
|                                    | H | 24              | 16,8 | 37              | 25,9 | 42              | 29,4 | 40           | 28,0 | 143    | 100 |                |    |          |
| Ses-Gıcırtı Yapması                | E | 20              | 13,4 | 37              | 24,8 | 40              | 26,8 | 52           | 34,9 | 149    | 100 | 4,858          | 3  | 0,183    |
|                                    | H | 32              | 18,2 | 56              | 31,8 | 42              | 23,9 | 46           | 26,1 | 176    | 100 |                |    |          |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | E | 17              | 14,2 | 38              | 31,7 | 29              | 24,2 | 36           | 30,0 | 120    | 100 | 1,105          | 3  | 0,776    |
|                                    | H | 35              | 17,1 | 55              | 26,8 | 53              | 25,9 | 62           | 30,2 | 205    | 100 |                |    |          |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | E | 9               | 19,6 | 15              | 32,6 | 8               | 17,4 | 14           | 30,4 | 46     | 100 | 2,031          | 3  | 0,566    |
|                                    | H | 43              | 15,4 | 78              | 28,0 | 74              | 26,5 | 84           | 30,1 | 279    | 100 |                |    |          |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | E | 21              | 14,7 | 44              | 30,8 | 34              | 23,8 | 44           | 30,8 | 143    | 100 | 0,936          | 3  | 0,817    |
|                                    | H | 31              | 17,0 | 49              | 26,9 | 48              | 26,4 | 54           | 29,7 | 182    | 100 |                |    |          |
| Kumaşta Dökülme Olması             | E | 6               | 8,7  | 25              | 36,2 | 16              | 23,2 | 22           | 31,9 | 69     | 100 | 4,929          | 3  | 0,177    |
|                                    | H | 46              | 18,0 | 68              | 26,6 | 66              | 25,8 | 76           | 29,7 | 256    | 100 |                |    |          |
| Süngerlerin Yıpranması             | E | 13              | 12,6 | 34              | 33,0 | 29              | 28,2 | 27           | 26,2 | 103    | 100 | 3,381          | 3  | 0,337    |
|                                    | H | 39              | 17,6 | 59              | 26,6 | 53              | 23,9 | 71           | 32,0 | 222    | 100 |                |    |          |
| Toplam                             |   | 52              |      | 93              |      | 82              |      | 98           |      | 325    |     | -              |    |          |
| E: Evet, H: Hayır                  |   |                 |      |                 |      |                 |      |              |      |        |     |                |    |          |

Çizelgeden görüleceği üzere yaş grubunun ve şikâyet konusu ile etkileşiminde tüm değişkenlerle ilgili P değerlerinin 0,05’den büyük olduğundan yaş şikâyet konuları üzerinde etkili olmadığı belirlenmiştir.

Tüketicilerle ilgili her bir yaş grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.3’de verilmiştir.

Çizelge 5.3. Her bir yaş grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler | 20–30 yaş grubu |    | 31–40 yaş grubu |    | 41–50 yaş grubu |    | 50 yaş üzeri |    |
|------------------------------------|-----------------|----|-----------------|----|-----------------|----|--------------|----|
|                                    | %               | HG | %               | HG | %               | HG | %            | HG |
| Kumaş Eskimesi                     | 24,56           | A* | 22,49           | A* | 20,41           | A* | 22,92        | A* |
| Ses-Gıcırta Yapması                | 17,54           | B  | 14,86           | C  | 20,41           | A* | 20,55        | B  |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | 14,91           | C  | 15,26           | C  | 14,8            | A* | 14,23        | D  |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | 7,89            | E  | 6,02            | E  | 4,08            | B  | 5,53         | F  |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | 18,42           | B  | 17,67           | B  | 17,35           | A* | 17,39        | C  |
| Kumaşta Dökülme Olması             | 5,26            | F  | 10,04           | D  | 8,16            | B  | 8,7          | F  |
| Süngerlerin Yıpranması             | 11,4            | D  | 13,65           | C  | 14,8            | A* | 10,67        | E  |
| LSD:                               | 1,614           |    | 0,891           |    | 1,133           |    | 0,896        |    |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, döşemeli mobilyalarda 20–30 yaş grubu için en önemli şikâyet konusunun “Kumaş eskimesi (% 24,6)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; aynı anlamlılık düzeyinde olmak üzere “Döşemelerde çökmenin olması (% 18,4)” ve “Ses-gıcırta yapması (% 17,5)” izlemektedir. Üçüncü sırada ise “Ek yerlerinde açılmanın olması (% 14,9)” konusu yer almaktadır. Döşemeli mobilyalarla ilgili en az şikâyet ise “Kumaşta dökülme olması (% 5,3)” olarak belirlenmiştir.

31–40 yaş grubu için en önemli şikâyet konusunun “Kumaş eskimesi (% 22,5)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; “Döşemelerde çökmenin olması (% 17,7)” izlemektedir. Üçüncü sırada ise aynı düzeyde olmak üzere “Ek yerlerinde açılmanın olması (% 15,3)” ile “Ses-gıcırta yapması (% 14,9)” ve “Süngerlerin yıpranması (% 13,7)” şikâyet konuları izlemiştir. Döşemeli mobilyalarda en az şikâyet konusu “Boya-vernikte dökülmenin olması (% 6)” olarak belirlenmiştir.

41–50 yaş grubunda aynı düzeyde olmak üzere “Kumaş eskimesi (% 20,4)”, “Ses-gıcırta yapması (% 20,4)”, “Döşemelerde çökmenin olması (% 17,4)” ile “Ek yerlerinde açılmanın olması (% 14,8)” ve “Süngerlerin yıpranması (% 14,8)” en önemli şikâyet konuları olarak belirlenmiştir. Döşemeli mobilyalarla ilgili en az şikâyetler “Kumaşta dökülmenin olması (% 8,2)” ve “Boya-vernikte dökülme (% 4,8)” olarak belirlenmiş olup, bu ikisi arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

50 üzeri yaş grubu için en önemli şikâyet konusu “Kumaş eskimesi (% 22,9)” dir. Bunu; “Ses-gıcırtı yapma (% 20,6)” izlemektedir. Üçüncü sırada ile “Döşemelerde çökmenin olması (% 17,4)” konusu yer almaktadır. Döşemeli mobilyalarla ilgili en az şikâyet konuları “Kumaşta dökülme olması (% 8,7)” ve “Boya-vernikte dökülme (% 5,5)” olup, bu ikisi arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

Tüketicilerin tüm yaş grupları ve tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.4’de verilmiştir.

Çizelge 5.4. Tüm yaş grupları ve tüm şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler | 20–30 yaş grubu |    | 31–40 yaş grubu |    | 41–50 yaş grubu |    | 50 yaş üzeri |    |
|------------------------------------|-----------------|----|-----------------|----|-----------------|----|--------------|----|
|                                    | %               | HG | %               | HG | %               | HG | %            | HG |
| Kumaş Eskimesi                     | 3,45            | G  | 6,90            | A* | 4,93            | D  | 7,14         | A* |
| Ses-Gıcırtı Yapması                | 2,46            | J  | 4,56            | E  | 4,93            | D  | 6,40         | B  |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | 2,09            | K  | 4,68            | D  | 3,57            | F  | 4,43         | F  |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | 1,11            | M  | 1,85            | K  | 0,99            | M  | 1,72         | K  |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | 2,59            | İ  | 5,42            | C  | 4,19            | F  | 5,42         | C  |
| Kumaşta Dökülme Olması             | 0,74            | N  | 3,08            | G  | 1,97            | K  | 2,71         | H  |
| Süngerlerin Yıpranması             | 1,60            | L  | 4,19            | F  | 3,57            | F  | 3,33         | G  |

LSD: 2,708

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir.

Buna göre, en fazla şikâyetin 31–40 ve 50 üzeri yaş gruplarında “Kumaş eskimesi” konusunda olduğu belirlenmiştir. Bunu 50 üzeri yaş grubunda “Ses-gıcırtı yapması” takip etmektedir. Son sırada ise 20–30 yaş grubu için “Kumaşta dökülme olması” yer almaktadır.

#### Cinsiyetin şikâyet konularına etkisi

Tüketici cinsiyetinin her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi sonuçları Çizelge 5.5’de verilmiştir.

Çizelge 5.5. Cinsiyetin her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler |   | Kadın |      | Erkek |      | Toplam |     | X <sup>2</sup> | Sd | P<br>(0,05) |
|------------------------------------|---|-------|------|-------|------|--------|-----|----------------|----|-------------|
|                                    |   | n     | %    | n     | %    | n      | %   |                |    |             |
| Kumaş Eskimesi                     | E | 83    | 45,6 | 99    | 54,4 | 182    | 100 | 0,526          | 1  | 0,468       |
|                                    | H | 71    | 49,7 | 72    | 50,3 | 143    | 100 |                |    |             |
| Ses-Gıcırtı Yapması                | E | 67    | 45,0 | 82    | 55,0 | 149    | 100 | 0,645          | 1  | 0,422       |
|                                    | H | 87    | 49,4 | 89    | 50,6 | 176    | 100 |                |    |             |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | E | 46    | 38,3 | 74    | 61,7 | 120    | 100 | 6,251          | 1  | 0,012       |
|                                    | H | 108   | 52,7 | 97    | 47,3 | 205    | 100 |                |    |             |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | E | 16    | 34,8 | 30    | 65,2 | 46     | 100 | 3,413          | 1  | 0,065       |
|                                    | H | 138   | 49,5 | 141   | 50,5 | 279    | 100 |                |    |             |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | E | 65    | 45,5 | 78    | 54,5 | 143    | 100 | 0,382          | 1  | 0,537       |
|                                    | H | 89    | 48,9 | 93    | 51,1 | 182    | 100 |                |    |             |
| Kumaşta Dökülme Olması             | E | 27    | 39,1 | 42    | 60,9 | 69     | 100 | 2,394          | 1  | 0,122       |
|                                    | H | 127   | 49,6 | 129   | 50,4 | 256    | 100 |                |    |             |
| Süngerlerin Yıpranması             | E | 50    | 48,5 | 53    | 51,5 | 103    | 100 | 0,081          | 1  | 0,776       |
|                                    | H | 104   | 46,8 | 118   | 53,2 | 222    | 100 |                |    |             |
| Toplam                             |   | 154   |      | 171   |      | 225    |     | -              |    |             |

Tüketicilerin cinsiyetine göre kullanmakta olduğu döşemeli mobilyalarla ilgili şikâyet konuları analiz edildiğinde “Ek yerlerinde açılmanın olması”  $P<0,05$  düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Diğer döşemeli mobilya şikâyet konuları ise cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $P<0,05$ ). “Ek yerlerinde açılma” şikâyet konusunda erkek tüketicilerin kadın tüketicilere göre daha fazla şikâyetçi olduğu tespit edilmiştir.

Tüketicilerin her bir cinsiyet grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.6’da verilmiştir.

Çizelge 5.6. Her bir cinsiyet grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler | Kadın |    | Erkek |    |
|------------------------------------|-------|----|-------|----|
|                                    | %     | HG | %     | HG |
| Kumaş Eskimesi                     | 23,45 | A* | 21,62 | A* |
| Ses-Gıcırtı Yapması                | 18,93 | B  | 17,90 | B  |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | 12,99 | E  | 16,16 | C  |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | 4,52  | F  | 6,55  | F  |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | 18,36 | C  | 17,03 | C  |
| Kumaşta Dökülme Olması             | 7,63  | F  | 9,17  | E  |
| Süngerlerin Yıpranması             | 14,12 | D  | 11,57 | D  |
| LSD:                               | 0,849 |    | 0,692 |    |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, döşemeli mobilyalarda kadın grubu için en önemli şikâyet konusunun “Kumaş eskimesi (% 23,5)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; “Ses-gıcırtı yapması (% 18,9)” izlemektedir. Üçüncü sırada ise “Döşemelerde çökmenin olması (% 18,4)” konusu yer almaktadır. Döşemeli mobilyalarla ilgili en az şikâyet ise aynı düzeyde olmak üzere “Kumaşta dökülme olması (% 7,6)” ile “Boya-vernikte dökülme (% 4,5)” olarak belirlenmiştir.

Erkek grubu için en önemli şikâyet konusunun “Kumaş eskimesi (% 21,6)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; “Ses-gıcırtı yapması (% 19,9)” izlemektedir. Üçüncü sırada ise aynı düzeyde olmak üzere “Döşemelerde çökmenin olması (% 17)” ile “Ek yerlerinde açılmanın olması (% 16,2)” şikâyet konuları izlemiştir. Döşemeli mobilyalarda en az şikâyet konusunun “Boya-vernikte dökülme olması (% 8,4)” olduğu tespit edilmiştir.

Tüketicilerin cinsiyet grupları ve tüm şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.7’de verilmiştir.

Çizelge 5.7. Cinsiyet grupları ve tüm şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler | Kadın |    | Erkek |    |
|------------------------------------|-------|----|-------|----|
|                                    | %     | HG | %     | HG |
| Kumaş Eskimesi                     | 10,22 | B  | 12,19 | A* |
| Ses-Gıcırtı Yapması                | 8,25  | D  | 10,10 | B  |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | 5,67  | F  | 9,11  | C  |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | 1,97  | J  | 3,69  | H  |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | 8,00  | D  | 9,61  | C  |
| Kumaşta Dökülme Olması             | 3,33  | İ  | 5,17  | G  |
| Süngerlerin Yıpranması             | 6,16  | E  | 6,53  | E  |

LSD: 2,788

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir.

Buna göre, en fazla şikâyet konusu erkek tüketicilerde “Kumaş eskimesi (% 12,2)” ile ilk sırada yer aldığı ve bunu aynı düzeyde olmak üzere kadın tüketicilerde “Kumaş eskimesi (% 10,2)” ile erkek tüketicilerde “Ses-gıcırtı yapması (% 10,1)” konularının takip ettiği belirlenmiştir. Son sırada ise kadın tüketicilerin “Boya-vernikte dökülmenin olması (% 2)” şikâyeti yer almaktadır.

### Tüketici eğitim durumunun şikâyet konularına etkisi

Tüketici eğitim durumunun her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi sonuçları Çizelge 5.8’da verilmiştir.

Çizelge 5.8. Eğitim durumunun her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler |   | İlköğretim |      | Orta Öğretim |      | Üniversite |      | Toplam |     | X <sup>2</sup> | Sd | P (0,05) |
|------------------------------------|---|------------|------|--------------|------|------------|------|--------|-----|----------------|----|----------|
|                                    |   | n          | %    | n            | %    | n          | %    | n      | %   |                |    |          |
| Kumaş Eskimesi                     | E | 65         | 35,7 | 78           | 42,9 | 39         | 21,4 | 182    | 100 | 5,609          | 2  | 0,061    |
|                                    | H | 63         | 44,1 | 43           | 30,1 | 37         | 25,9 | 143    | 100 |                |    |          |
| Ses-Gıcırtı Yapması                | E | 56         | 37,6 | 59           | 39,6 | 34         | 22,8 | 149    | 100 | ,678           | 2  | 0,712    |
|                                    | H | 72         | 40,9 | 62           | 35,2 | 42         | 23,9 | 176    | 100 |                |    |          |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | E | 38         | 31,7 | 54           | 45,0 | 28         | 23,3 | 120    | 100 | 5,962          | 2  | 0,051    |
|                                    | H | 90         | 43,9 | 67           | 32,7 | 48         | 23,4 | 205    | 100 |                |    |          |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | E | 7          | 15,2 | 23           | 50,0 | 16         | 34,8 | 46     | 100 | 13,270         | 2  | 0,001    |
|                                    | H | 121        | 43,4 | 98           | 35,1 | 60         | 21,5 | 279    | 100 |                |    |          |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | E | 57         | 39,9 | 49           | 34,3 | 37         | 25,9 | 143    | 100 | 1,294          | 2  | 0,524    |
|                                    | H | 71         | 39,0 | 72           | 39,6 | 39         | 21,4 | 182    | 100 |                |    |          |
| Kumaşta Dökülme Olması             | E | 19         | 27,5 | 33           | 47,8 | 17         | 24,6 | 69     | 100 | 5,822          | 2  | 0,054    |
|                                    | H | 109        | 42,6 | 88           | 34,4 | 59         | 23,0 | 256    | 100 |                |    |          |
| Süngerlerin Yıpranması             | E | 29         | 28,2 | 46           | 44,7 | 28         | 27,2 | 103    | 100 | 7,994          | 2  | 0,018    |
|                                    | H | 99         | 44,6 | 75           | 33,8 | 48         | 21,6 | 222    | 100 |                |    |          |
| Toplam                             |   | 128        |      | 121          |      | 76         |      | 325    |     | -              |    |          |

Tüketici eğitim gruplarına göre kullanmakta olduğu döşemeli mobilyalarla ilgili şikâyet konuları analiz edildiğinde “Boya-vernikte dökülmenin olması” ( $P<0,05$ ) ve “Süngerlerin yıpranması”  $P<0,05$  düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ve eğitim gruplarına göre değiştiği tespit edilmiştir. Diğer döşemeli mobilya şikâyet konuları arasında ise eğitim gruplarına göre farklılık istatistiksel olarak önemli bulunmamıştır ( $P<0,05$ ).

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetlerden “Boya ve vernikte dökülmenin olması” ve “Süngerlerin yıpranması” şikâyet konularında tüketici eğitim gruplarına göre farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.9’da verilmiştir.

Çizelge 5.9. Eğitim durumları ve her bir şikâyet konusuna etkisi ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler |    | İlköğretim | Orta Öğretim | Üniversite | LSD:   |
|------------------------------------|----|------------|--------------|------------|--------|
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | %  | 15,22      | 50,00        | 34,78      | 13,954 |
|                                    | HG | C          | A*           | B          |        |
| Süngerlerin Yıpranması             | %  | 28,16      | 44,66        | 27,18      | 8,718  |
|                                    | HG | B          | A*           | B          |        |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

“Boya ve vernikte dökülmenin olması” konusunda en fazla şikâyetçi olan grubun orta öğretim mezunları olduğu belirlenmiştir. Bunu üniversite mezunları takip etmektedir. En az şikâyetin ise ilkokul mezunu tüketicilerden geldiği tespit edilmiştir.

“Süngerlerin yıpranması” konusunda ise en fazla şikâyet orta öğretim mezunlarında görülürken, bunu ilkokul ve üniversite mezunları takip etmekte olup aralarındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

Tüketicilerin her bir eğitim durumunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.10’de verilmiştir.

Çizelge 5.10. Her bir eğitim durumu grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler | İlköğretim |    | Orta Öğretim |    | Üniversite |    |
|------------------------------------|------------|----|--------------|----|------------|----|
|                                    | %          | HG | %            | HG | %          | HG |
| Kumaş Eskimesi                     | 23,99      | A* | 22,81        | A* | 19,60      | A* |
| Ses-Gıcırtı Yapması                | 20,66      | A* | 17,25        | B  | 17,09      | A* |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | 14,02      | B  | 15,79        | B  | 14,07      | B  |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | 2,58       | E  | 6,73         | E  | 8,04       | C  |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | 21,03      | A* | 14,33        | B  | 18,59      | A* |
| Kumaşta Dökülme Olması             | 7,01       | D  | 9,65         | D  | 8,54       | C  |
| Süngerlerin Yıpranması             | 10,70      | C  | 13,45        | C  | 14,07      | B  |
| LSD:                               | 1,029      |    | 0,706        |    | 1,049      |    |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, döşemeli mobilyalarda ilköğretim mezunu tüketiciler için en önemli şikâyet konusunun aynı anlamlılık düzeyinde olmak üzere “Kumaş eskimesi (% 24)”, “Döşemelerde çökmenin olması (% 21)” ve “Ses-gıcırtı yapması (% 20,7)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; “Ek yerlerinde açılmanın olması (% 18,3)” izlemektedir. Döşemeli mobilyalarla ilgili en az şikâyet ise “Boya-vernikte dökülme (% 2,6)” olarak belirlenmiştir.

Orta öğretim mezunu tüketiciler için en önemli şikâyet konusunun “Kumaş eskimesi (% 22,8)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; aynı düzeyde olmak üzere “Ses-gıcırtı yapması (% 17,3)” ile “Ek yerlerinde açılmanın olması (% 15,8)” ve “Döşemelerde çökmenin olması (% 14,9)” izlemektedir. Üçüncü sırada ise “Süngerlerin yıpranması (% 13,5)” şikâyet konusu izlemiştir. Döşemeli mobilyalarda en az şikâyet konusu “Boya-vernikte dökülmenin olması (% 6,7)” olarak belirlenmiştir.

Üniversite mezunu tüketiciler için en önemli şikâyet konuları aynı anlamlılık düzeyinde olmak üzere “Kumaş eskimesi (% 19,6)”, “Döşemelerde çökmenin olması (% 18,6)” ve “Ses-gıcırtı yapması (% 17,1)” olarak belirlenmiştir. Bunu; aynı düzeyde olmak üzere “Ek yerlerinde açılmanın olması (% 14,1)” ile “Süngerlerin yıpranması (% 14,1)” izlemektedir. Döşemeli mobilyalarla ilgili en az şikâyet konusunun ise aynı düzeyde olmak üzere “Kumaşta dökülmenin olması (% 8,5)” ve “Boya-vernikte dökülmenin olması (% 8)” olduğu görülmektedir.

Tüketicilerin tüm eğitim durumu grupları ve tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.11’de verilmiştir.

Çizelge 5.11. Tüm eğitim durumu grupları ve tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler | İlköğretim |    | Orta Öğretim |    | Üniversite |    |
|------------------------------------|------------|----|--------------|----|------------|----|
|                                    | %          | HG | %            | HG | %          | HG |
| Kumaş Eskimesi                     | 20,42      | C  | 20,69        | C  | 23,02      | A* |
| Ses-Gıcırtı Yapması                | 18,31      | D  | 15,61        | E  | 16,93      | E  |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | 18,31      | D  | 17,24        | E  | 14,55      | G  |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | 3,52       | L  | 9,26         | J  | 9,26       | J  |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | 21,13      | B  | 14,88        | F  | 14,55      | G  |
| Kumaşta Dökülme Olması             | 7,04       | J  | 9,80         | J  | 6,35       | K  |
| Süngerlerin Yıpranması             | 11,27      | İ  | 12,52        | H  | 15,34      | F  |

LSD: 2,861

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir.

Buna göre, en fazla şikâyet konusunun orta öğretim mezunu tüketicilerde “Süngerlerin Yıpranması” olduğu belirlenmiştir. Bunu ilkokul mezunu tüketicilerde “Kumaş eskimesi” takip etmektedir. Son sırada ise ilkokul mezunu tüketiciler için “Boya-vernikte dökülmenin olması” konusu yer almaktadır.

#### Tüketicilerin konut mülkiyet durumlarına göre şikâyet konularına etkisi

Tüketicilerin oturmakta olduğu konutların mülkiyet durumunun döşemeli mobilyalar hakkındaki her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi sonuçları Çizelge 5.12’de verilmiştir.

Çizelge 5.12. Konut-mülkiyet durumunun her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler |   | Kira |      | Kendi Evi |      | Toplam |     | X <sup>2</sup> | Sd | P (0,05) |
|------------------------------------|---|------|------|-----------|------|--------|-----|----------------|----|----------|
|                                    |   | n    | %    | n         | %    | n      | %   |                |    |          |
| Kumaş Eskimesi                     | E | 57   | 31,3 | 125       | 68,7 | 182    | 100 | 0,682          | 1  | 0,409    |
|                                    | H | 51   | 35,7 | 92        | 64,3 | 143    | 100 |                |    |          |
| Ses-Gıcırtı Yapması                | E | 49   | 33,5 | 100       | 66,5 | 149    | 100 | 0,015          | 1  | 0,903    |
|                                    | H | 59   | 32,9 | 117       | 67,1 | 176    | 100 |                |    |          |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | E | 38   | 31,7 | 82        | 68,3 | 120    | 100 | 0,210          | 1  | 0,647    |
|                                    | H | 70   | 34,1 | 135       | 65,9 | 205    | 100 |                |    |          |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | E | 16   | 34,8 | 30        | 65,2 | 46     | 100 | 0,058          | 1  | 0,809    |
|                                    | H | 92   | 33,0 | 187       | 67,0 | 279    | 100 |                |    |          |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | E | 48   | 33,6 | 95        | 66,4 | 143    | 100 | 0,013          | 1  | 0,909    |
|                                    | H | 60   | 33,0 | 122       | 67,0 | 182    | 100 |                |    |          |
| Kumaşta Dökülme Olması             | E | 22   | 31,9 | 47        | 68,1 | 69     | 100 | 0,072          | 1  | 0,789    |
|                                    | H | 86   | 33,6 | 170       | 66,4 | 256    | 100 |                |    |          |
| Süngerlerin Yıpranması             | E | 33   | 32,0 | 70        | 68,0 | 103    | 100 | 0,097          | 1  | 0,756    |
|                                    | H | 75   | 33,8 | 147       | 66,2 | 222    | 100 |                |    |          |
| Toplam                             |   | 110  |      | 217       |      | 325    |     | -              |    |          |

Tüketicilerin oturduğu konutun mülkiyetine göre kullanmakta olduğu döşemeli mobilyalarla ilgili şikâyet konuları analiz edildiğinde bu konular arasında oturduğu konutun mülkiyetine göre farklılık istatistiksel olarak önemli bulunmamıştır (P<0,05).

Tüketicilerin konut mülkiyet gruplarına göre döşemeli mobilyalar hakkındaki şikâyetlerine ilişkin ikili karşılaştırma sonuçları Çizelge 5.13’de verilmiştir.

Çizelge 5.13. Herbir konut-mülkiyet grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler | Kira  |    | Kendi Evi |    |
|------------------------------------|-------|----|-----------|----|
|                                    | %     | HG | %         | HG |
| Kumaş Eskimesi                     | 21,67 | A* | 22,77     | A* |
| Ses-Gıcırtı Yapması                | 18,63 | B  | 18,21     | B  |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | 14,45 | C  | 14,94     | C  |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | 6,08  | F  | 5,46      | E  |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | 18,25 | B  | 17,30     | B  |
| Kumaşta Dökülme Olması             | 8,37  | E  | 8,56      | E  |
| Süngerlerin Yıpranması             | 12,55 | D  | 12,75     | D  |
| LSD:                               | 0,951 |    | 0,621     |    |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, döşemeli mobilyalarda kirada oturan tüketiciler için en önemli şikâyet konusunun “Kumaş eskimesi (% 21,7)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; aynı anlamlılık düzeyinde olmak üzere “Ses-gıcırtı yapması (% 18,6)” ve “Döşemelerde çökme olması (% 18,3)” izlemektedir. Üçüncü sırada ise “Ek yerlerinde açılmanın olması (% 14,5)” konusu yer almaktadır. Döşemeli mobilyalarla ilgili en az şikâyet ise “Boya-vernikte dökülme (% 6,1)” olarak belirlenmiştir.

Kendi evinde oturan tüketiciler için en önemli şikâyet konusunun “Kumaş eskimesi (% 22,8)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; aynı anlamlılık düzeyinde olmak üzere “Ses-gıcırtı yapması (% 18,2)” ve “Döşemelerde çökme olması (% 17,3)” izlemektedir. Üçüncü sırada ise “Ek yerlerinde açılmanın olması (% 14,9)” konusu yer almaktadır. Döşemeli mobilyalarla ilgili en az şikâyet konusu ise aynı düzeyde olmak üzere “Boya-vernikte dökülme (% 5,5)” ve “Kumaşta dökülme olması (% 8,6)” olarak belirlenmiştir.

Tüketicilerin konut mülkiyet durumları ve tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.14’de verilmiştir.

Çizelge 5.14. Konut-mülkiyet durumları ve tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler | Kira |    | Kendi Evi |    |
|------------------------------------|------|----|-----------|----|
|                                    | %    | HG | %         | HG |
| Kumaş Eskimesi                     | 7,02 | E  | 15,39     | A* |
| Ses-Gıcırtı Yapması                | 6,03 | F  | 12,32     | B  |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | 4,68 | H  | 10,10     | C  |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | 1,97 | J  | 3,69      | İ  |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | 5,91 | G  | 11,70     | B  |
| Kumaşta Dökülme Olması             | 2,71 | J  | 5,79      | G  |
| Süngerlerin Yıpranması             | 4,06 | İ  | 8,62      | D  |

LSD:3,248

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir.

Buna göre, kirada oturan tüketicilerin en fazla şikâyetinin “Kumaş eskimesi”nde olduğu belirlenmiştir. Bunu aynı anlamlılık düzeyinde olmak üzere kendi evinde oturan tüketiciler için “Ses-gıcırtı yapması” ve “Döşemelerde çökme olması” takip etmektedir. Son sırada ise aynı düzeyde olmak üzere kirada oturan tüketici grubu için

“Kumaşta dökülmenin olması” ve “Boya-vernikte dökülmenin olması” yer almaktadır.

Ankara’nın farklı ilçelerinde yaşayan tüketicilerin şikâyet konularına etkisi

Tüketicilerin ikamet ettiği Ankara’nın ilçelerinin her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi sonuçları Çizelge 5.15’da verilmiştir.

Çizelge 5.15. Ankara’nın ilçelerinin her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler |   | Çankaya |      | Keçiören |      | Sincan |      | Toplam |     | X <sup>2</sup> | Sd | P (0,05) |
|------------------------------------|---|---------|------|----------|------|--------|------|--------|-----|----------------|----|----------|
|                                    |   | n       | %    | n        | %    | n      | %    | N      | %   |                |    |          |
| Kumaş Eskimesi                     | E | 68      | 37,4 | 57       | 31,3 | 57     | 31,3 | 182    | 100 | 3,602          | 2  | 0,165    |
|                                    | H | 40      | 28,0 | 47       | 32,9 | 56     | 39,2 | 143    | 100 |                |    |          |
| Ses-Gıcırtı Yapması                | E | 63      | 42,3 | 41       | 27,5 | 45     | 30,2 | 149    | 100 | 10,162         | 2  | 0,006    |
|                                    | H | 45      | 25,6 | 63       | 35,8 | 68     | 38,6 | 176    | 100 |                |    |          |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | E | 46      | 38,3 | 42       | 35,0 | 32     | 26,7 | 120    | 100 | 5,618          | 2  | 0,060    |
|                                    | H | 62      | 30,2 | 62       | 30,2 | 81     | 39,5 | 205    | 100 |                |    |          |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | E | 23      | 50,0 | 8        | 17,4 | 15     | 32,6 | 46     | 100 | 8,180          | 2  | 0,017    |
|                                    | H | 85      | 30,5 | 96       | 34,4 | 98     | 35,1 | 279    | 100 |                |    |          |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | E | 59      | 41,3 | 36       | 25,2 | 48     | 33,6 | 143    | 100 | 8,776          | 2  | 0,012    |
|                                    | H | 49      | 26,9 | 68       | 37,4 | 65     | 35,7 | 182    | 100 |                |    |          |
| Kumaşta Dökülme Olması             | E | 28      | 40,6 | 20       | 29,0 | 21     | 30,4 | 69     | 100 | 2,146          | 2  | 0,342    |
|                                    | H | 80      | 31,3 | 84       | 32,8 | 92     | 35,9 | 256    | 100 |                |    |          |
| Süngerlerin Yıpranması             | E | 46      | 44,7 | 23       | 22,3 | 34     | 33,0 | 103    | 100 | 10,468         | 2  | 0,005    |
|                                    | H | 62      | 27,9 | 81       | 36,5 | 79     | 35,6 | 222    | 100 |                |    |          |
| Toplam                             |   | 108     |      | 104      |      | 111    |      | 325    |     | -              |    |          |

Tüketicilerin oturduğu Ankara’nın ilçelerine göre kullanmakta olduğu döşemeli mobilyalarla ilgili şikâyet konuları analiz edildiğinde “Ses-gıcırtı yapması”, “Boya-vernikte dökülmenin olması”, “Döşemelerde çökme olması” ve “Süngerlerin yıpranması”  $P<0,05$  düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ve Ankara’nın ilçelerine göre değiştiği tespit edilmiştir. Diğer döşemeli mobilya şikâyet konuları arasında ise Ankara’nın ilçelerine göre farklılık istatistiksel olarak önemli bulunmamıştır ( $P<0,05$ ).

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetlerden “Ses-gıcırtı yapması”, “Boya-vernikte dökülmenin olması”, “Döşemelerde çökme olması” ve “Süngerlerin yıpranması”

konusunun tüketicilerin oturduğu Ankara'nın ilçelerine göre ikili karşılaştırma sonuçları Çizelge 5.16'de verilmiştir.

Çizelge 5.16. Ankara'nın ilçeleri ve her bir şikâyet konusuna etkisi ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler |    | Çankaya | Keçiören | Sincan | LSD    |
|------------------------------------|----|---------|----------|--------|--------|
| Ses-Gıcırtı Yapması                | %  | 42,28   | 27,52    | 30,20  | 15,868 |
|                                    | HG | A*      | B        | B      |        |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | %  | 50,00   | 17,39    | 32,61  | 36,190 |
|                                    | HG | A*      | C        | B      |        |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | %  | 41,26   | 25,17    | 33,57  | 16,531 |
|                                    | HG | A*      | C        | B      |        |
| Süngerlerin Yıpranması             | %  | 44,66   | 22,33    | 33,01  | 21,462 |
|                                    | HG | A*      | C        | B      |        |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir.

“Ses-gıcırtı yapması” konusunda en fazla şikâyetçi grupların Çankaya’da yaşadığı tespit edilmiştir. Bunu aynı düzeyde olmak üzere Keçiören ve Sincan’da oturan tüketicilerin takip ettiği görülmektedir.

“Boya-vernikte dökülmenin olması”, “Döşemelerde çökme olması” ve “Süngerlerin yıpranması” konularında en fazla şikâyetçi grupların Çankaya’da yaşadığı tespit edilmiştir. Bunu Sincan’da oturan tüketiciler izlemektedir. En az şikâyetin ise Keçiören’de oturan tüketicilerde olduğu görülmektedir.

Ankara’nın her bir ilçe grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.17’de verilmiştir.

Çizelge 5.17. Ankara'nın her bir ilçe grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler | Çankaya |    | Keçiören |    | Sincan |    |
|------------------------------------|---------|----|----------|----|--------|----|
|                                    | %       | HG | %        | HG | %      | HG |
| Kumaş Eskimesi                     | 20,42   | A* | 25,11    | A* | 22,62  | A* |
| Ses-Gıcırıtı Yapması               | 18,92   | A* | 18,06    | B  | 17,86  | C  |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | 13,81   | C  | 18,50    | B  | 12,70  | E  |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | 6,91    | D  | 3,52     | E  | 5,95   | G  |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | 17,72   | B  | 15,86    | B  | 19,05  | B  |
| Kumaşta Dökülme Olması             | 8,41    | D  | 8,81     | D  | 8,33   | F  |
| Süngerlerin Yıpranması             | 13,81   | C  | 10,13    | C  | 13,49  | D  |
| LSD:                               | 0,640   |    | 1,114    |    | 1,079  |    |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, Çankaya'da oturan tüketiciler için döşemeli mobilyalarda yaşadıkları en önemli şikâyet konusunun aynı anlamlılık düzeyinde olmak üzere “Kumaş eskimesi (% 20,4)” ve “Ses-gıcırıtı yapması (% 18,9)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; “Döşemelerde çökmenin olması (% 17,7)” izlemektedir. Üçüncü sırada ise aynı anlamlılık düzeyinde olmak üzere “Ek yerlerinde açılmanın olması (% 13,8)” ve “Süngerlerin yıpranması (% 13,8)” konuları yer almaktadır. Döşemeli mobilyalarla ilgili en az şikâyet ise “Kumaşta dökülme olması (% 8,4)” ve “Boya-vernikte dökülmenin olması (% 6,9)” olup, aralarındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

Keçiören'de oturan tüketiciler için en önemli şikâyet konusunun “Kumaş eskimesi (% 25,1)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; aynı anlamlılık düzeyinde olmak üzere “Ek yerlerinde açılmanın olması (% 18,5)”, “Ses-gıcırıtı yapması (% 18,1)” ve “Döşemelerde çökmenin olması (% 15,9)” izlemektedir. Üçüncü sırada ise “Süngerlerin yıpranması (% 10,7)” şikâyet konusu izlemiştir. Döşemeli mobilyalarda en az şikâyet konusu “Boya-vernikte dökülmenin olması (% 3,5)” olarak belirlenmiştir.

Sincan'da oturan tüketici grubunda “Kumaş eskimesi (% 22,6)” en önemli şikâyet konusu olarak belirlenmiştir. Bunu; “Döşemelerde çökmenin olması (% 19,1)”, izlemektedir. Üçüncü sıradaki şikâyet konusu ise “Ses-gıcırıtı yapması (% 17,9)” dır.

Döşemeli mobilyalarla ilgili en az şikâyet “Boya-vernikte dökülme (% 5,9)” olarak belirlenmiştir.

Ankara’nın tüm ilçeleri ve tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.18’de verilmiştir.

Çizelge 5.18. Ankara’nın ilçeleri ve tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler | Çankaya |    | Keçiören |    | Sincan |    |
|------------------------------------|---------|----|----------|----|--------|----|
|                                    | %       | HG | %        | HG | %      | HG |
| Kumaş Eskimesi                     | 8,37    | A* | 7,02     | C  | 7,02   | C  |
| Ses-Gıcırıtı Yapması               | 7,76    | A* | 5,05     | G  | 5,54   | E  |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | 5,67    | E  | 5,17     | F  | 3,94   | J  |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | 2,83    | L  | 0,99     | Ö  | 1,85   | N  |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | 7,27    | B  | 4,43     | H  | 5,91   | D  |
| Kumaşta Dökülme Olması             | 3,45    | K  | 2,46     | M  | 2,59   | L  |
| Süngerlerin Yıpranması             | 5,67    | E  | 2,83     | L  | 4,19   | İ  |

LSD: 2,794

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir.

Buna göre, en fazla şikâyetin aynı anlamlılık düzeyinde olmak üzere Çankaya’da oturan tüketici grubunda “Kumaş eskimesi” ve “Ses-gıcırıtı yapması” konularında olduğu belirlenmiştir. Bunu Çankaya’da oturan tüketici grubunda “Döşemelerde çökmenin olması” izlemektedir. Üçüncü sıradaki şikâyet konusu ise Sincan ve Keçiören’de oturan tüketici gruplarında yine “Kumaş eskimesi” takip etmekte olup, aralarındaki fark anlamlı bulunmamıştır. Son sırada ise Keçiören’de oturan tüketici grubu için “Boya-vernikte dökülmenin olması” şikâyet konusu yer almaktadır.

#### Tüketici aylık gelirin şikâyet konularına etkisi

Tüketici gelir durumunun her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi sonuçları Çizelge 5.19’de verilmiştir.

Çizelge 5.19. Tüketici gelir durumunun her bir şikâyet konusuna etkisine yönelik Ki kare analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler |   | 1500TL ‘nin altı |      | 1500–3000TL arası |      | 3000TL üzeri |      | Toplam |     | X <sup>2</sup> | Sd | P (0,05) |
|------------------------------------|---|------------------|------|-------------------|------|--------------|------|--------|-----|----------------|----|----------|
|                                    |   | n                | %    | n                 | %    | n            | %    | n      | %   |                |    |          |
| Kumaş Eskimesi                     | E | 74               | 40,7 | 60                | 33,0 | 48           | 26,4 | 182    | 100 | 0,147          | 2  | 0,929    |
|                                    | H | 56               | 39,2 | 50                | 35,0 | 37           | 25,9 | 143    | 100 |                |    |          |
| Ses-Gıcırtı Yapması                | E | 56               | 37,6 | 50                | 33,6 | 43           | 28,9 | 149    | 100 | 1,178          | 2  | 0,555    |
|                                    | H | 74               | 42,0 | 60                | 34,1 | 42           | 23,9 | 176    | 100 |                |    |          |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | E | 37               | 30,8 | 45                | 37,5 | 38           | 31,7 | 120    | 100 | 6,958          | 2  | 0,051    |
|                                    | H | 93               | 45,4 | 65                | 31,7 | 47           | 22,9 | 205    | 100 |                |    |          |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | E | 12               | 26,1 | 16                | 34,8 | 18           | 39,1 | 46     | 100 | 6,057          | 2  | 0,052    |
|                                    | H | 118              | 42,3 | 94                | 33,7 | 67           | 24,0 | 279    | 100 |                |    |          |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | E | 51               | 35,7 | 48                | 33,6 | 44           | 30,8 | 143    | 100 | 3,286          | 2  | 0,193    |
|                                    | H | 79               | 43,4 | 62                | 34,1 | 41           | 22,5 | 182    | 100 |                |    |          |
| Kumaşta Dökülme Olması             | E | 24               | 34,8 | 20                | 29,0 | 25           | 36,2 | 69     | 100 | 4,609          | 2  | 0,100    |
|                                    | H | 106              | 41,4 | 90                | 35,2 | 60           | 23,4 | 256    | 100 |                |    |          |
| Süngerlerin Yıpranması             | E | 24               | 23,3 | 37                | 35,9 | 42           | 40,8 | 103    | 100 | 23,032         | 2  | 0,000    |
|                                    | H | 106              | 47,7 | 73                | 32,9 | 43           | 19,4 | 222    | 100 |                |    |          |
| Toplam                             |   | 130              |      | 110               |      | 85           |      | 325    |     | -              |    |          |

Tüketici aylık gelirine göre kullanmakta olduğu döşemeli mobilyalarla ilgili şikâyet konuları analiz edildiğinde “Süngerlerin yıpranması”  $P<0,01$  düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ve ailenin aylık gelirine göre değiştiği tespit edilmiştir. Diğer döşemeli mobilya şikâyet konuları arasında ise ailenin aylık gelirine göre farklılık istatistiksel olarak önemli bulunmamıştır ( $P<0,05$ ).

Döşemeli mobilyalardaki şikâyetlerden “Süngerlerin yıpranması” konusunda tüketici aylık gelirine ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.20’de verilmiştir.

Çizelge 5.20. Gelir durumu ve her bir şikâyet konusuna etkisi ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler |    | 1500TL ‘nin altı | 1500–3000TL arası | 3000TL üzeri | LSD:   |
|------------------------------------|----|------------------|-------------------|--------------|--------|
| Süngerlerin Yıpranması             | %  | 23,30            | 35,92             | 40,78        | 21,392 |
|                                    | HG | C                | B                 | A*           |        |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

“Süngerlerin yıpranması” konusunda en fazla şikâyet 3000TL üstü gelire sahip tüketicilerde görülürken bunu, 1500–3000TL arası gelire sahip tüketiciler izlemektedir. En az şikâyetin ise 1500TL ‘nin altı gelire sahip tüketicilerden geldiği tespit edilmiştir.

Tüketicilerin her bir gelir grubundaki şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.21’de verilmiştir.

Çizelge 5.21. Her bir gelir grubunda şikâyet konuları ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler | 1500TL ‘nin altı |    | 1500–3000TL arası |    | 3000TL üzeri |    |
|------------------------------------|------------------|----|-------------------|----|--------------|----|
|                                    | %                | HG | %                 | HG | %            | HG |
| Kumaş Eskimesi                     | 26,62            | A* | 21,74             | A* | 18,60        | A* |
| Ses-Gıcırtı Yapması                | 20,14            | B  | 18,12             | B  | 16,67        | A* |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | 13,31            | C  | 16,30             | C  | 14,73        | A* |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | 4,32             | E  | 5,80              | D  | 6,98         | B  |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | 18,35            | B  | 17,39             | B  | 17,05        | A* |
| Kumaşta Dökülme Olması             | 8,63             | D  | 7,25              | D  | 9,69         | B  |
| Süngerlerin Yıpranması             | 8,63             | D  | 13,41             | C  | 16,28        | A* |
| LSD:                               | 0,997            |    | 0,899             |    | 0,752        |    |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, döşemeli mobilyalarda 1500TL ‘nin altı gelir grubu için en önemli şikâyet konusunun “Kumaş eskimesi (% 26,6)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; aynı düzeyde olmak üzere “Ses-gıcırtı yapması (% 20,1)” ve “Döşemelerde çökmenin olması (% 18,4)” izlemektedir. Üçüncü sırada ise “Ek yerlerinde açılmanın olması (% 13,3)” konusu yer almaktadır. Döşemeli mobilyalarla ilgili en az şikâyet ise “Boya ve vernikte dökülme (% 4,3)” olarak belirlenmiştir.

1500-3000TL arası gelir grubu için en önemli şikâyet konusunun “Kumaş eskimesi (% 21,7)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; aynı düzeyde olmak üzere “Ses-gıcırtı yapması (% 18,1)” ve “Döşemelerde çökmenin olması (% 17,4)” izlemektedir. Üçüncü sırada ise aynı düzeyde olmak üzere “Ek yerlerinde açılmanın olması (% 16,3)” ve “Süngerlerin yıpranması (% 13,4)” konusu yer almaktadır. Döşemeli mobilyalarla ilgili en az şikâyet konusu ise “Kumaşta dökülmenin olması (% 7,3)” ve “Boya-vernikte dökülmenin olması (% 5,8)” olup, aralarındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

3000TL üstü gelir grubu için en önemli şikâyet konularının aynı düzeyde olmak üzere “Kumaş eskimesi (% 18,6)”, “Ses-gıcırtı yapması (% 16,7)”, “Ek yerlerinde açılmanın olması (% 14,7)” ve “Döşemelerde çökmenin olması (% 17,1)” olduğu tespit edilmiştir. Döşemeli mobilyalardaki en az şikâyet konularının ise aynı düzeyde olmak üzere “Boya-vernikte dökülmenin olması (% 7)” ve “Kumaşta dökülmenin olması (% 9,1)” olduğu tespit edilmiştir.

Tüketicilerin gelir gruplarının tümü ve tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.22’de verilmiştir.

Çizelge 5.22. Tüm gelir grupları ve tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilyalardaki şikâyetler | 1500TL ‘nin altı |    | 1500–3000TL arası |    | 3000TL üzeri |    |
|------------------------------------|------------------|----|-------------------|----|--------------|----|
|                                    | %                | HG | %                 | HG | %            | HG |
| Kumaş Eskimesi                     | 9,11             | A* | 7,39              | B  | 5,91         | D  |
| Ses-Gıcırtı Yapması                | 6,90             | C  | 6,16              | D  | 5,30         | E  |
| Ek Yerlerinde Açılmanın Olması     | 4,56             | F  | 5,54              | D  | 4,68         | F  |
| Boya ve Vernikte Dökülmenin Olması | 1,48             | İ  | 1,97              | İ  | 2,22         | İ  |
| Döşemelerde çökmenin Olması        | 6,28             | D  | 5,91              | D  | 5,42         | D  |
| Kumaşta Dökülme Olması             | 2,96             | H  | 2,46              | İ  | 3,08         | H  |
| Süngerlerin Yıpranması             | 2,96             | H  | 4,56              | F  | 5,17         | E  |

LSD: 2,827

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir.

Buna göre, en fazla şikâyetin 1500TL’nin altı gelir grubunda “Kumaş eskimesi” konusunda olduğu belirlenmiştir. Bunu 1500-3000TL arası gelir grubunda yine “Kumaş eskimesi” konusu takip etmektedir. Son sırada ise aynı düzeyde olmak üzere

gelir gruplarına göre “Boya-vernikte dökülmenin olması” ve 1500-3000TL arası gelir grubunda “Kumaşta dökülmenin olması” yer almaktadır.

#### Tüketicilerin döşemeli mobilyaları satın alma ve değiştirme nedenleri

Tüketiciler, satın almış oldukları döşemeli mobilyayı bir müddet kullandıktan sonra bazı hatalarının oluşmaya başladığını, bu sebeple değiştirmek istediklerini belirtmişlerdir. Tüketicilerin yaş grubu, cinsiyet, eğitim durumu, oturmakta olduğu evin mülkiyetine, Ankara’nın ilçelerine ve ailenin toplam aylık gelirine göre döşemeli mobilyalarını satın alma ve değiştirme nedenleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığının analiz edilmesi gerekmektedir.

Tüketicilerin döşemeli mobilyalar hakkındaki satın alma ve değiştirme nedenlerine ilişkin frekans, ortalama, standart sapma ve varyans verileri Çizelge 5.23’de verilmiştir.

Çizelge 5.23. Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenlerinin etki seviyesi

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri                            | N   | $\bar{X}$ | S     | V     | Min. | Maks. |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------|-------|-------|------|-------|
| Ev değişimi nedeni (Yeni ev kurmak)                                          | 325 | 3,76      | 1,435 | 2,058 | 1    | 5     |
| Modaya uyum sağlamak                                                         | 325 | 2,85      | 1,481 | 2,194 | 1    | 5     |
| Kullanım ömrünü doldurması (Eskime)                                          | 325 | 4,21      | 1,259 | 1,586 | 1    | 5     |
| Estetik istekler                                                             | 325 | 3,42      | 1,407 | 1,979 | 1    | 5     |
| Evlenmek (Sosyal statünün değişmesi)                                         | 325 | 3,62      | 1,439 | 2,071 | 1    | 5     |
| Beğeni değişikliği                                                           | 325 | 3,01      | 1,477 | 2,182 | 1    | 5     |
| Çocuk sahibi olma                                                            | 325 | 3,30      | 1,499 | 2,246 | 1    | 5     |
| N: Frekans değeri, $\bar{X}$ : Aritmetik ortalama, S: Std. Sapma, V: Varyans |     |           |       |       |      |       |

Tüketicilerin en fazla “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” nedeni ile döşemeli mobilya satın aldıkları veya değiştirdikleri belirlenmiş olup, bunu “Ev değiştirme” ve “Evlenme” gerekçeleri takip etmektedir. En düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlama” olarak ortaya çıkmaktadır.

*Tüketici yaşının döşemeli mobilya satın alma veya değiştirme gerekçelerine etkisi*

Tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerine ilişkin istatistiksel veriler Çizelge 5.24’de verilmiştir.

Çizelge 5.24. Tüketici yaşının döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerinin ortalaması

| Döşemeli mobilya satın alma,<br>değiştirme nedenleri | 20–30 yaş<br>grubu |       | 31–40 yaş<br>grubu |       | 41–50 yaş<br>grubu |       | 51 yaş ve<br>üzeri |       |
|------------------------------------------------------|--------------------|-------|--------------------|-------|--------------------|-------|--------------------|-------|
|                                                      | $\bar{X}$          | S     | $\bar{X}$          | S     | $\bar{X}$          | S     | $\bar{X}$          | S     |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)                  | 3,90               | 1,472 | 3,71               | 1,411 | 3,68               | 1,498 | 3,81               | 1,397 |
| Modaya uyum sağlamak                                 | 3,06               | 1,392 | 2,74               | 1,474 | 2,83               | 1,554 | 2,87               | 1,483 |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)                  | 4,31               | 1,229 | 4,39               | 1,104 | 4,24               | 1,213 | 3,96               | 1,421 |
| Estetik istekler                                     | 3,60               | 1,404 | 3,31               | 1,351 | 3,66               | 1,345 | 3,22               | 1,489 |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)                 | 3,75               | 1,570 | 3,55               | 1,379 | 3,76               | 1,410 | 3,49               | 1,452 |
| Beğeni değişikliği                                   | 3,06               | 1,501 | 2,88               | 1,374 | 3,26               | 1,522 | 2,90               | 1,516 |
| Çocuk sahibi olma                                    | 3,12               | 1,605 | 3,25               | 1,419 | 3,48               | 1,468 | 3,29               | 1,547 |
| Toplam                                               | 52                 |       | 93                 |       | 82                 |       | 98                 |       |
| $\bar{X}$ : Aritmetik ortalama, S: Std. Sapma        |                    |       |                    |       |                    |       |                    |       |

Buna göre, yaş gruplarına göre tüketiciler en fazla “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” nedeniyle döşemeli mobilya satın alıp veya değiştirirken, bunu “Ev değiştirme” ve “Evlenme” nedenleri takip etmektedir. En düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlamak” ve “Beğeni değişikliği” olarak ortaya çıkmaktadır.

Nedenlere göre ortaya çıkan ortalama değerler arasındaki farkların hangi gruplardan kaynaklandığını saptamak için tek yönlü çoklu varyans analizi (MANOVA) yapılmıştır. Analiz sonucunda Pillai’s Trace=0,065, F(1,002)=21,000, p>0,05 (Ek 3-Anova sonuçları, Çizelge 3.31) bulunmuştur. Bu sonuç; yaş grupları arasında bağımlı değişkenler açısından bir fark olmadığını göstermektedir.

Tüketicilerin her bir yaş grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.25’de verilmiştir.

Çizelge 5.25. Her bir yaş grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | 20–30 yaş grubu |    | 31–40 yaş grubu |    | 41–50 yaş grubu |    | 51 yaş ve üzeri |    |
|---------------------------------------------------|-----------------|----|-----------------|----|-----------------|----|-----------------|----|
|                                                   | $\bar{X}$       | HG | $\bar{X}$       | HG | $\bar{X}$       | HG | $\bar{X}$       | HG |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 3,90            | B  | 3,71            | B  | 3,68            | C  | 3,81            | B  |
| Modaya uyum sağlamak                              | 3,06            | D  | 2,74            | F  | 2,83            | E  | 2,87            | E  |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,31            | A* | 4,39            | A* | 4,24            | A* | 3,96            | A* |
| Estetik istekler                                  | 3,60            | C  | 3,31            | C  | 3,66            | C  | 3,22            | D  |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,75            | B  | 3,55            | C  | 3,76            | B  | 3,49            | C  |
| Beğeni değişikliği                                | 3,06            | D  | 2,88            | E  | 3,26            | D  | 2,90            | E  |
| Çocuk sahibi olma                                 | 3,12            | D  | 3,25            | D  | 3,48            | C  | 3,29            | D  |
| LSD:                                              | 0,817           |    | 0,534           |    | 0,630           |    | 0,607           |    |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, döşemeli mobilyalarda satın alma ve değiştirme nedenleri arasında 20–30 yaş grubundaki tüketicilerin en önemli gerekçesinin “Kullanım ömrünü doldurması” olduğu tespit edilmiş olup, bunu aynı anlamlılık düzeyinde olmak üzere “Ev değişimi nedeni ile” ve “Evlenmek” konuları izlemektedir. Üçüncü sırada ise “Estetik istekler” konusu yer almaktadır. Döşemeli mobilyalarla ilgili en düşük satın alma ve değiştirme nedenleri ise “Çocuk sahibi olma”, “Modaya uyum sağlama” ve “Beğeni değişikliği” olup, bunlar arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

31–40 yaş grubu için en önemli satın alma ve değiştirme gerekçesinin “Kullanım ömrünü doldurması” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; “Ev değiştirme nedeni” konusu izlemektedir. Üçüncü sıradaki satın alma ve değiştirme nedenleri ise aynı düzeyde olmak üzere “Evlenme” ve “Estetik istekler” dir. En son sırada ise “Modaya uyum sağlama” konusu yer almaktadır.

41–50 yaş grubundaki tüketiciler “Kullanım ömrünü doldurmasını (eskime)” konusunu en önemli satın alma ve değiştirme nedeni olarak görmektedir. Bunu; “Evlenmek” izlemektedir. Üçüncü sıradaki satın alma ve değiştirme nedeni ise “Ev değiştirme nedeni”, “Estetik istekler” ve “Çocuk sahibi olma” konuları yer almaktadır. Döşemeli mobilyalarla ilgili en düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlamak” olarak belirlenmiştir.

50 üzeri yaş grubundaki tüketiciler en önemli satın alma ve değiştirme nedeni olarak “Kullanım ömrünü doldurması” konusunu görmektedirler. Bunu, “Ev değiştirmek” izlemektedir. Üçüncü sırada ise “Evlenmek” konusu yer almaktadır. Döşemeli mobilyalarla ilgili en düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlamak” olarak ortaya çıkmaktadır.

Tüketicilerin tüm yaş grupları ve tüm satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.26’de verilmiştir.

Çizelge 5.26. Tüm yaş grupları ve satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | 20–30 yaş grubu |    | 31–40 yaş grubu |    | 41–50 yaş grubu |    | 51 yaş ve üzeri |    |
|---------------------------------------------------|-----------------|----|-----------------|----|-----------------|----|-----------------|----|
|                                                   | $\bar{X}$       | HG | $\bar{X}$       | HG | $\bar{X}$       | HG | $\bar{X}$       | HG |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 3,90            | D  | 3,71            | G  | 3,68            | G  | 3,81            | E  |
| Modaya uyum sağlamak                              | 3,06            | N  | 2,74            | P  | 2,83            | Ö  | 2,87            | Ö  |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,31            | B  | 4,39            | A* | 4,24            | C  | 3,96            | D  |
| Estetik istekler                                  | 3,60            | İ  | 3,31            | J  | 3,66            | H  | 3,22            | L  |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,75            | F  | 3,55            | İ  | 3,76            | F  | 3,49            | İ  |
| Beğeni değişikliği                                | 3,06            | N  | 2,88            | Ö  | 3,26            | K  | 2,90            | Ö  |
| Çocuk sahibi olma                                 | 3,12            | M  | 3,25            | L  | 3,48            | İ  | 3,29            | K  |

LSD: 0,866

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, en fazla satın alma ve değiştirme gerekçesinin 31–40 yaş grubunda “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” olduğu belirlenmiştir. Bunu 20–30 yaş ve 41–50 yaş gruplarında yine “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” takip etmektedir. Son sırada ise 31–40 yaş grupları için “Modaya uyum sağlamak” yer almaktadır.

#### *Tüketici cinsiyetinin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme gerekçelerine etkisi*

Döşemeli mobilyaları satın alma ve değiştirme nedenlerinin tüketici cinsiyetine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek amacı ile t testi yapılmıştır. t testi sonuçları

her döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri için ayrı ayrı aşağıda Çizelge 5.27’de verilmiştir.

Çizelge 5.27. Cinsiyetin her bir satın alma ve değiştirme nedenlerine yönelik t testi sonuçları

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | Cinsiyet | n   | $\bar{X}$ | S     | t      | Sd  | P (0,05) |
|---------------------------------------------------|----------|-----|-----------|-------|--------|-----|----------|
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | Kadın    | 154 | 3,84      | 1,448 | 0,889  | 323 | 0,375    |
|                                                   | Erkek    | 171 | 3,70      | 1,423 |        |     |          |
| Modaya uyum sağlamak                              | Kadın    | 154 | 2,80      | 1,448 | -0,619 | 323 | 0,537    |
|                                                   | Erkek    | 171 | 2,90      | 1,513 |        |     |          |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | Kadın    | 154 | 4,12      | 1,310 | -1,167 | 323 | 0,244    |
|                                                   | Erkek    | 171 | 4,29      | 1,210 |        |     |          |
| Estetik istekler                                  | Kadın    | 154 | 3,39      | 1,411 | -0,350 | 323 | 0,726    |
|                                                   | Erkek    | 171 | 3,44      | 1,406 |        |     |          |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | Kadın    | 154 | 3,60      | 1,475 | -0,213 | 323 | 0,831    |
|                                                   | Erkek    | 171 | 3,63      | 1,410 |        |     |          |
| Beğeni değişikliği                                | Kadın    | 154 | 3,00      | 1,437 | -0,107 | 323 | 0,915    |
|                                                   | Erkek    | 171 | 3,02      | 1,516 |        |     |          |
| Çocuk sahibi olma                                 | Kadın    | 154 | 3,13      | 1,524 | -1,897 | 323 | 0,059    |
|                                                   | Erkek    | 171 | 3,44      | 1,464 |        |     |          |

Çizelgeye göre kadın tüketicilerin en fazla döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedeninin “Kullanım ömrünü doldurması” konusu olduğu tespit edilmiştir. Bunu; “Ev değiştirme” ve “Evlenmek” izlemektedir. Döşemeli mobilyalarla ilgili kadın tüketicilerin en az satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlamak” olarak belirlenmiştir.

Erkek tüketicilerin ise “Kullanım ömrünü doldurması” en önemli döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedeni olarak belirlenmiştir. Bunu; “Ev değiştirme” ve “Evlenmek” izlemektedir. Döşemeli mobilyalarla ilgili erkek tüketicilerin en az satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlamak” olarak ortaya çıkmaktadır.

Döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $P>0,05$ ). Buna göre, kadınların ve erkeklerin satın alma ve değiştirme nedenlerine bakış açıları ortalamaları aynıdır.

Tüketicilerin her bir cinsiyet grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.28’de verilmiştir.

Çizelge 5.28. Her bir cinsiyet grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | Kadın     |    | Erkek     |    |
|---------------------------------------------------|-----------|----|-----------|----|
|                                                   | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 3,84      | B  | 3,70      | B  |
| Modaya uyum sağlamak                              | 2,80      | F  | 2,90      | C  |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,12      | A* | 4,29      | A* |
| Estetik istekler                                  | 3,39      | D  | 3,44      | B  |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,60      | C  | 3,63      | B  |
| Beğeni değişikliği                                | 3,00      | F  | 3,02      | C  |
| Çocuk sahibi olma                                 | 3,13      | E  | 3,44      | B  |
| LSD:                                              | 0,462     |    | 0,430     |    |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Kadın tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerinden en önemlisi “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; “Ev değiştirme nedeni ile yeni ev kurma” nedeni izlemektedir. Döşemeli mobilyalarda en düşük satın alma ve değiştirme nedenleri ise “Beğeni değişikliği” ve “Modaya uyum sağlamak” olup, aralarındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

Erkek tüketiciler için en önemli satın alma ve değiştirme nedeninin “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; aynı anlamlılık düzeyinde “Ev değiştirme nedeni ile yeni ev kurmak”, “Evlenmek (sosyal statüsünün değişmesi)”, “Estetik istekler” ve “Çocuk sahibi olmak” nedenleri izlemektedir. Döşemeli mobilyalarda en düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Beğeni değişikliği” ve “Modaya uyum sağlamak” olup, aralarındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

Tüketici cinsiyet grupları ve tüm satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.29’da verilmiştir.

Çizelge 5.29. Cinsiyet grupları ve tüm satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | Kadın     |    | Erkek     |    |
|---------------------------------------------------|-----------|----|-----------|----|
|                                                   | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 3,84      | C  | 3,70      | D  |
| Modaya uyum sağlamak                              | 2,80      | G  | 2,90      | G  |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,12      | B  | 4,29      | A* |
| Estetik istekler                                  | 3,39      | E  | 3,44      | E  |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,60      | D  | 3,63      | D  |
| Beğeni değişikliği                                | 3,00      | G  | 3,02      | G  |
| Çocuk sahibi olma                                 | 3,13      | F  | 3,44      | E  |

LSD: 0,420

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, en fazla satın alma ve değiştirme nedenleri erkek tüketicilerde “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” olduğu belirlenmiştir. Bunu, kadın tüketicilerde “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” izlemektedir. Döşemeli mobilyalarla ilgili en düşük satın alma ve değiştirme nedenleri ise erkek ve kadın tüketicilerde “Beğeni değişikliği” ile “Modaya uyum sağlamak” olarak ortaya çıkmakta olup, bu konular arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

*Tüketici eğitim durumunun döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme gerekçelerine etkisi*

Eğitim durumlarına göre tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerine ilişkin ortalama ve standart sapma verileri Çizelge 5.30’de verilmiştir.

Çizelge 5.30. Eğitim gruplarına göre döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri ortalaması

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | İlköğretim (n:65) |       | Orta öğretim (n:187) |       | Üniversite (n:131) |       |
|---------------------------------------------------|-------------------|-------|----------------------|-------|--------------------|-------|
|                                                   | $\bar{X}$         | S     | $\bar{X}$            | S     | $\bar{X}$          | S     |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 3,59              | 1,450 | 3,88                 | 1,458 | 3,87               | 1,360 |
| Modaya uyum sağlamak                              | 2,51              | 1,403 | 3,04                 | 1,485 | 3,13               | 1,509 |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,31              | 1,176 | 4,06                 | 1,386 | 4,28               | 1,173 |
| Estetik istekler                                  | 3,49              | 1,316 | 3,19                 | 1,479 | 3,66               | 1,401 |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,62              | 1,370 | 3,38                 | 1,518 | 3,99               | 1,361 |
| Beğeni değişikliği                                | 2,80              | 1,364 | 3,11                 | 1,515 | 3,20               | 1,575 |
| Çocuk sahibi olma                                 | 3,21              | 1,488 | 3,34                 | 1,492 | 3,37               | 1,539 |
| Toplam                                            | 128               |       | 121                  |       | 76                 |       |

Buna göre, ilkokul mezunu tüketicilerin döşemeli mobilyalarda satın alma ve değiştirme nedenleri arasında en fazla “Kullanım ömrünü doldurması” konusunu öne sürdükleri, bunu; “Evlenmek” ve “Ev değiştirme” konularının izlediği belirlenmiştir. İlköğretim mezunu tüketicilerin döşemeli mobilyalarla ilgili en düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlamak” olarak belirlenmiştir.

Orta öğretim mezunu tüketiciler en fazla “Kullanım ömrünü doldurması” nedeni ile döşemeli mobilyalarını değiştirirken, bunu “Ev değiştirmek” ve “Evlenme” nedenleri izlemektedir. Orta öğretim mezunu tüketicilerin döşemeli mobilyalarla ilgili en düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlamak” olarak belirlenmiştir.

Üniversite mezunu tüketicilerin en fazla satın alma ve değiştirme nedeninin “Kullanım ömrünü doldurması” olduğu bunu, “Ev değiştirme” ve “Evlenme” nedenlerinin izlediği belirlenmiştir. Üniversite mezunu tüketicilerin döşemeli mobilyalarla ilgili en düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlamak” olarak tespit edilmiştir.

Nedenlere göre ortaya çıkan ortalama değerler arasındaki farkların hangi gruplardan kaynaklandığını saptamak için tek yönlü çoklu varyans analizi (MANOVA) yapılmıştır. Analiz sonucunda Wilks' Lambda =0,897,  $F(2,512)=14,000$ ,  $p<0,05$  bulunmuştur. Bu sonuç; eğitim grupları arasında bağımlı değişkenler açısından bir fark olduğunu göstermektedir. Hangi konularda farklılık olduğunu araştırmak amacı ile verilere tek yönlü çoklu ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Çizelge 5.31’de verilmiştir.

Çizelge 5.31. Eğitim durumunun her bir satın alma ve değiştirme nedeni ile ilişkili tek yönlü çoklu varyans analizi

| Kaynak | Bağımlı Değişken                     | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P (0,05) |
|--------|--------------------------------------|-----------------|-----|--------------|-------|----------|
| Eğitim | Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)  | 6,057           | 2   | 3,029        | 1,476 | 0,230    |
|        | Modaya uyum sağlamak                 | 25,441          | 2   | 12,720       | 5,975 | 0,003    |
|        | Kullanım ömrünü doldurması (eskime)  | 4,480           | 2   | 2,240        | 1,416 | 0,244    |
|        | Estetik istekler                     | 11,364          | 2   | 5,682        | 2,905 | 0,056    |
|        | Evlenmek (sosyal statünün değişmesi) | 17,182          | 2   | 8,591        | 4,231 | 0,015    |
|        | Beğeni değişikliği                   | 9,212           | 2   | 4,606        | 2,126 | 0,121    |
|        | Çocuk sahibi olma                    | 1,547           | 2   | 0,773        | 0,343 | 0,710    |
| Hata   | Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)  | 660,700         | 322 | 2,052        |       |          |
|        | Modaya uyum sağlamak                 | 685,470         | 322 | 2,129        |       |          |
|        | Kullanım ömrünü doldurması (eskime)  | 509,292         | 322 | 1,582        |       |          |
|        | Estetik istekler                     | 629,726         | 322 | 1,956        |       |          |
|        | Evlenmek (sosyal statünün değişmesi) | 653,741         | 322 | 2,030        |       |          |
|        | Beğeni değişikliği                   | 697,760         | 322 | 2,167        |       |          |
|        | Çocuk sahibi olma                    | 726,096         | 322 | 2,255        |       |          |
| Toplam | Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)  | 5269,000        | 325 |              |       |          |
|        | Modaya uyum sağlamak                 | 3355,000        | 325 |              |       |          |
|        | Kullanım ömrünü doldurması (eskime)  | 6272,000        | 325 |              |       |          |
|        | Estetik istekler                     | 4439,000        | 325 |              |       |          |
|        | Evlenmek (sosyal statünün değişmesi) | 4919,000        | 325 |              |       |          |
|        | Beğeni değişikliği                   | 3650,000        | 325 |              |       |          |
|        | Çocuk sahibi olma                    | 4257,000        | 325 |              |       |          |

Wilks' Lambda =0,897, F(2,512)=14,000, p<0,05

Eğitim gruplarına göre döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri açısından karşılaştırıldıklarında, döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerinden “Modaya uyum sağlamak” ( $P<0,01$ ) ve “Evlenme” nedenlerinde eğitim gruplarına göre farklılık göstermektedir ( $P<0,05$ ). Diğer döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri konularında ise eğitime göre istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $P<0,05$ ).

Eğitim durumunun her bir satın alma ve değiştirme nedenine etkisi ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.40’de verilmiştir.

Çizelge 5.32. Eğitim durumunun her bir satın alma ve değiştirme nedenine etkisi ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | İlköğretim |    | Orta öğretim |    | Üniversite |    | LSD   |
|---------------------------------------------------|------------|----|--------------|----|------------|----|-------|
|                                                   | $\bar{X}$  | HG | $\bar{X}$    | HG | $\bar{X}$  | HG |       |
| Modaya uyum sağlamak                              | 2,51       | B  | 3,04         | A* | 3,13       | A* | 0,660 |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,62       | B  | 3,38         | C  | 3,99       | A* | 0,645 |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Döşemeli mobilyasını satın alma değiştirme nedeni olarak “Modaya uyum sağlamak” konusunu tercih eden tüketicilerin eğitim durumuna göre aynı düzeyde olmak üzere orta öğretim ve üniversite mezunlarından oluştuğu tespit edilmiştir. Bunu; ilköğretim mezunu tüketiciler izlemektedir.

“Evlenmek yani sosyal statüsünün değişmesi” amacı ile döşemeli mobilyaları satın alma veya değiştirmek isteyen tüketicilerin daha çok üniversite mezunlarından oluştuğu tespit edilmiştir. Bunu; ilköğretim ve orta öğretim mezunu tüketiciler takip etmektedir.

Tüketicilerin her bir eğitim durumu grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.33’de verilmiştir.

Çizelge 5.33. Her bir eğitim durumu grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | İlköğretim |    | Orta öğretim |    | Üniversite |    |
|---------------------------------------------------|------------|----|--------------|----|------------|----|
|                                                   | $\bar{X}$  | HG | $\bar{X}$    | HG | $\bar{X}$  | HG |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 3,59       | B  | 3,88         | A* | 3,87       | B  |
| Modaya uyum sağlamak                              | 2,51       | E  | 3,04         | B  | 3,13       | E  |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,31       | A* | 4,06         | A* | 4,28       | A* |
| Estetik istekler                                  | 3,49       | C  | 3,19         | B  | 3,66       | C  |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,62       | B  | 3,38         | B  | 3,99       | B  |
| Beğeni değişikliği                                | 2,81       | E  | 3,11         | B  | 3,20       | D  |
| Çocuk sahibi olma                                 | 3,21       | D  | 3,34         | B  | 3,37       | D  |
| LSD:                                              | 0,460      |    | 0,550        |    | 0,644      |    |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Döşemeli mobilyaları satın alma ve değiştirme nedenleri arasında ilköğretim mezunu tüketiciler için en önemli gerekçenin “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu aynı düzeyde olmak üzere “Evlenmek” ve “Ev

değiştirme” nedenleri izlemektedir. En düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlamak” olarak belirlenmiştir.

Orta öğretim mezunu tüketiciler için en önemli gerekçenin aynı düzeyde olmak üzere “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” ve “Ev değiştirme” nedenleri olduğu tespit edilmiştir. En düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Evlenmek”, “Çocuk sahibi olmak”, “Estetik istekler”, “Beğeni değişikliği” ve “Modaya uyum sağlamak” olarak belirlenmiş olup, bu konular arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

Üniversite mezunu tüketiciler için en önemli gerekçenin “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu aynı düzeyde olmak üzere “Evlenmek” ve “Ev değiştirme” nedenleri izlemektedir. En düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlamak” olarak belirlenmiştir.

Tüketicilerin eğitim durumlarının tümü ve tüm satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.34’de verilmiştir.

Çizelge 5.34. Eğitim gruplarının tümü ve tüm satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | İlköğretim |    | Orta öğretim |    | Üniversite |    |
|---------------------------------------------------|------------|----|--------------|----|------------|----|
|                                                   | $\bar{X}$  | HG | $\bar{X}$    | HG | $\bar{X}$  | HG |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 3,59       | H  | 3,88         | E  | 3,87       | E  |
| Modaya uyum sağlamak                              | 2,51       | Ö  | 3,04         | M  | 3,13       | M  |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,31       | A* | 4,06         | C  | 4,28       | B  |
| Estetik istekler                                  | 3,49       | İ  | 3,19         | L  | 3,66       | F  |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,62       | G  | 3,38         | J  | 3,99       | D  |
| Beğeni değişikliği                                | 2,80       | N  | 3,11         | M  | 3,20       | L  |
| Çocuk sahibi olma                                 | 3,21       | K  | 3,34         | J  | 3,37       | J  |

LSD: 0,644

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Eğitim gruplarına göre döşemeli mobilyalarda satın alma ve değiştirme nedenleri arasında en önemlisi, ilköğretim mezunu tüketicilerin “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; üniversite ve orta öğretim mezunu tüketicilerde “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” konuları izlemektedir. En

düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise ilköğretim mezunlarında “Modaya uyum sağlama” olarak belirlenmiştir.

*Tüketicilerin konut mülkiyet durumlarının döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme gerekçelerine etkisi*

Döşemeli mobilyaları satın alma ve değiştirme nedenlerinin tüketici konut mülkiyet gruplarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacı ile t testi yapılmıştır. t testi sonuçları her döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri için ayrı ayrı aşağıda Çizelge 5.35’de verilmiştir.

Çizelge 5.35. Konut-mülkiyet durumunun her bir satın alma ve değiştirme nedenlerine yönelik t testi sonuçları

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | Evin mülkiyeti | n   | $\bar{X}$ | S     | t      | Sd  | P (0,05) |
|---------------------------------------------------|----------------|-----|-----------|-------|--------|-----|----------|
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | Kiracı         | 108 | 3,71      | 1,434 | -0,444 | 323 | 0,658    |
|                                                   | Kendi evi      | 217 | 3,79      | 1,437 |        |     |          |
| Modaya uyum sağlamak                              | Kiracı         | 108 | 2,72      | 1,400 | -1,117 | 323 | 0,265    |
|                                                   | Kendi evi      | 217 | 2,92      | 1,519 |        |     |          |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | Kiracı         | 108 | 4,31      | 1,124 | 1,067  | 323 | 0,287    |
|                                                   | Kendi evi      | 217 | 4,16      | 1,321 |        |     |          |
| Estetik istekler                                  | Kiracı         | 108 | 3,42      | 1,408 | -0,016 | 323 | 0,987    |
|                                                   | Kendi evi      | 217 | 3,42      | 1,409 |        |     |          |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | Kiracı         | 108 | 3,67      | 1,401 | 0,453  | 323 | 0,651    |
|                                                   | Kendi evi      | 217 | 3,59      | 1,460 |        |     |          |
| Beğeni değişikliği                                | Kiracı         | 108 | 2,94      | 1,449 | -0,637 | 323 | 0,525    |
|                                                   | Kendi evi      | 217 | 3,05      | 1,493 |        |     |          |
| Çocuk sahibi olma                                 | Kiracı         | 108 | 3,25      | 1,422 | -0,385 | 323 | 0,701    |
|                                                   | Kendi evi      | 217 | 3,32      | 1,538 |        |     |          |

Buna göre, kirada oturan tüketiciler en fazla “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” nedeni ile döşemeli mobilya satın alıp veya değiştirirken, bunu “Ev değiştirme” ve “Evlenme” nedenleri izlemektedir. Döşemeli mobilyalarla ilgili en düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlamak” olarak belirlenmiştir.

Kendi evinde oturan tüketiciler ise en fazla “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” nedeni ile döşemeli mobilya satın alıp veya değiştirirken, bunu “Ev değiştirme” ve

“Evlenme” nedenleri izlemektedir. En düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlamak” olarak belirlenmiştir.

Döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri tüketicilerin oturmakta olduğu konut mülkiyet gruplarına göre genel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>,05$ ). Buna göre, Döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri bakımından kirada oturanlar ile ev sahipleri arasında satın alma ve değiştirme nedenlerine bakış açıları aynıdır.

Tüketicilerin her bir konut-mülkiyet grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.36’de verilmiştir.

Çizelge 5.36. Her bir konut-mülkiyet grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | Kiracı    |    | Kendi evi |    |
|---------------------------------------------------|-----------|----|-----------|----|
|                                                   | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 3,71      | B  | 3,79      | B  |
| Modaya uyum sağlamak                              | 2,72      | F  | 2,92      | G  |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,31      | A* | 4,16      | A* |
| Estetik istekler                                  | 3,42      | C  | 3,42      | D  |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,67      | B  | 3,59      | C  |
| Beğeni değişikliği                                | 2,94      | E  | 3,05      | F  |
| Çocuk sahibi olma                                 | 3,25      | D  | 3,32      | E  |
| LSD:                                              | 0,565     |    | 0,359     |    |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Kirada oturan tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme gerekçelerinden en önemlisi “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” olarak belirlenmiş olup bunu aynı düzeyde olmak üzere “Ev değiştirme” ve “Evlenme” konularının izlediği ve aralarındaki farkın anlamlı olmadığı tespit edilmiştir. En son sırada ise “Modaya uyum sağlamak” konusu belirlenmiştir.

Kendi evinde oturan tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerinden en önemlisi “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” konusunda olduğu tespit edilmiştir. Bunu, “Ev değiştirme” izlemektedir. En düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlamak” olarak ortaya çıkmaktadır.

Tüketicilerin konut-mülkiyet gruplarının tümü ve tüm satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.37’da verilmiştir.

Çizelge 5.37. Konut-mülkiyet gruplarının tümü ve tüm satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | Kiracı    |    | Kendi evi |    |
|---------------------------------------------------|-----------|----|-----------|----|
|                                                   | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 3,71      | B  | 3,79      | B  |
| Modaya uyum sağlamak                              | 2,72      | İ  | 2,92      | H  |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,31      | A* | 4,16      | A* |
| Estetik istekler                                  | 3,42      | D  | 3,42      | D  |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,67      | C  | 3,59      | D  |
| Beğeni değişikliği                                | 2,94      | H  | 3,05      | G  |
| Çocuk sahibi olma                                 | 3,25      | F  | 3,32      | E  |

LSD: 0,446

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, tüketicinin oturmakta olduğu konutun mülkiyet gruplarına göre döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerinden en önemlisinin aynı anlamlılık düzeyinde olmak üzere hem kirada hemde kendi evinde oturan tüketiciler için “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” konusu olduğu tespit edilmiştir. Bunu; aynı anlamlılık düzeyinde hem kirada hemde kendi evinde oturan tüketicilerin “Ev değiştirme nedeni ile yeni ev kurma” konusunun izlediği belirlenmiştir. Döşemeli mobilyalarla ilgili en düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise Kirada oturan tüketicilerin “Modaya uyum sağlama” konusunda ortaya çıkmaktadır.

*Ankara’nın farklı ilçelerinde yaşayan tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme gerekçelerine etkisi*

Tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerine ilişkin ortalama ve standart sapma verileri Çizelge 5.38’de verilmiştir.

Çizelge 5.38. Ankara'nın ilçelere göre döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | Çankaya<br>(n:144) |       | Keçiören<br>(n: 131) |       | Sincan<br>(n: 108) |       |
|---------------------------------------------------|--------------------|-------|----------------------|-------|--------------------|-------|
|                                                   | $\bar{X}$          | S     | $\bar{X}$            | S     | $\bar{X}$          | S     |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 4,29               | 1,024 | 3,65                 | 1,550 | 3,36               | 1,518 |
| Modaya uyum sağlamak                              | 2,93               | 1,496 | 3,29                 | 1,412 | 2,38               | 1,404 |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,48               | 0,870 | 3,95                 | 1,542 | 4,19               | 1,243 |
| Estetik istekler                                  | 3,48               | 1,444 | 3,41                 | 1,377 | 3,36               | 1,408 |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,81               | 1,409 | 3,43                 | 1,486 | 3,59               | 1,412 |
| Beğeni değişikliği                                | 3,11               | 1,493 | 3,07                 | 1,436 | 2,86               | 1,499 |
| Çocuk sahibi olma                                 | 3,36               | 1,494 | 3,40                 | 1,383 | 3,13               | 1,601 |
| Toplam                                            | 108                |       | 104                  |       | 113                |       |

Buna göre, Ankara'nın ilçelerinden Çankaya'da ikamet eden tüketiciler en fazla “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” nedeni ile döşemeli mobilya satın alıp veya değiştirirken, bunu “Ev değiştirme” ve “Evlenme” nedenleri izlemektedir. En düşük satın alma ve değiştirme gerekçesinin ise “Modaya uyum sağlamak” olduğu tespit edilmiştir.

Ankara'nın ilçelerinden Keçiören'de ikamet eden tüketicilerin en fazla satın alma ve değiştirme nedeninin “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” olduğu tespit edilmiştir. Bunu; “Ev değiştirme”, “Evlenme” ve “Estetik istekler” nedenleri izlemektedir. Döşemeli mobilyalarla ilgili en düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Beğeni değişikliği” olarak belirlenmiştir.

Ankara'nın ilçelerinden Sincan'da ikamet eden tüketiciler en fazla “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” nedeni ile döşemeli mobilya satın alıp veya değiştirirken, bunu “Evlenme”, “Ev değiştirme” ve “Estetik istekler” konuları izlemektedir. Döşemeli mobilyalarla ilgili en düşük satın alma ve değiştirme nedeninin ise “Modaya uyum sağlamak” olduğu tespit edilmiştir.

Nedenlere göre ortaya çıkan ortalama değerler arasındaki farkların hangi gruplardan kaynaklandığını saptamak için tek yönlü çoklu varyans analizi (MANOVA) yapılmıştır. Analiz sonucunda Pillai's Trace=0,167, F(4,129)=14,000, P<0,01 bulunmuştur. Bu sonuç; Ankara'nın belirlenen ilçeleri arasında bağımlı değişkenler açısından bir fark olduğunu göstermektedir. Hangi konularda farklılık olduğunu

araştırmak amacı ile verilere tek yönlü çoklu ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Çizelge 5.39’de verilmiştir.

Çizelge 5.39. Ankara’nın ilçelerinde her bir satın alma ve değiştirme nedeni ile ilişkili tek yönlü çoklu varyans analizi

| Kaynak  | Bağımlı Değişken                     | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P (0,05) |
|---------|--------------------------------------|-----------------|-----|--------------|--------|----------|
| İlçeler | Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)  | 48,993          | 2   | 24,496       | 12,768 | 0,000    |
|         | Modaya uyum sağlamak                 | 45,520          | 2   | 22,760       | 11,014 | 0,000    |
|         | Kullanım ömrünü doldurması (eskime)  | 14,952          | 2   | 7,476        | 4,826  | 0,009    |
|         | Estetik istekler                     | 0,781           | 2   | 0,391        | 0,196  | 0,822    |
|         | Evlenmek (sosyal statünün değişmesi) | 7,824           | 2   | 3,912        | 1,900  | 0,151    |
|         | Beğeni değişikliği                   | 4,042           | 2   | 2,021        | 0,926  | 0,397    |
|         | Çocuk sahibi olma                    | 4,679           | 2   | 2,340        | 1,042  | 0,354    |
| Hata    | Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)  | 617,764         | 322 | 1,919        |        |          |
|         | Modaya uyum sağlamak                 | 665,391         | 322 | 2,066        |        |          |
|         | Kullanım ömrünü doldurması (eskime)  | 498,820         | 322 | 1,549        |        |          |
|         | Estetik istekler                     | 640,308         | 322 | 1,989        |        |          |
|         | Evlenmek (sosyal statünün değişmesi) | 663,099         | 322 | 2,059        |        |          |
|         | Beğeni değişikliği                   | 702,930         | 322 | 2,183        |        |          |
|         | Çocuk sahibi olma                    | 722,964         | 322 | 2,245        |        |          |
| Toplam  | Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)  | 5269,000        | 325 |              |        |          |
|         | Modaya uyum sağlamak                 | 3355,000        | 325 |              |        |          |
|         | Kullanım ömrünü doldurması (eskime)  | 6272,000        | 325 |              |        |          |
|         | Estetik istekler                     | 4439,000        | 325 |              |        |          |
|         | Evlenmek (sosyal statünün değişmesi) | 4919,000        | 325 |              |        |          |
|         | Beğeni değişikliği                   | 3650,000        | 325 |              |        |          |
|         | Çocuk sahibi olma                    | 4257,000        | 325 |              |        |          |

Pillai's Trace=0,167, F(4,129)=14,000, P<0,01

Ankara’nın ilçelerine göre döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri açısından karşılaştırıldıklarında, döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerinden “Ev değiştirme” “Modaya uyum sağlamak” “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” konularında Ankara’nın ilçelerine göre farklılık göstermektedir (P<0,05). Diğer döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri ise Ankara’nın ilçelerine göre istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (P<0,05).

Ankara’nın ilçelerinin her bir satın alma ve değiştirme nedenine etkisi ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.40’de verilmiştir.

Çizelge 5.40. Ankara'nın ilçelerinin her bir satın alma ve değiştirme nedenine etkisi ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | Çankaya   |    | Keçiören  |    | Sincan    |    | LSD   |
|---------------------------------------------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-------|
|                                                   | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG |       |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 4,29      | A* | 3,65      | B  | 3,36      | B  | 0,610 |
| Modaya uyum sağlamak                              | 2,93      | A* | 3,29      | A* | 2,38      | B  | 0,633 |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,48      | A* | 3,95      | C  | 4,19      | B  | 0,548 |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Döşemeli mobilyasını satın alma değiştirme nedeni olarak “Ev değişimi” konusunu tercih eden tüketicilerin Ankara'nın ilçelerine göre daha çok Çankaya'da ikamet edenlerden oluştuğu tespit edilmiştir. Bunu; aynı düzeyde olmak üzere Keçiören ve Sincan ilçelerindeki tüketiciler izlemektedir.

“Modaya uyum sağlamak” amacı ile döşemeli mobilyaları satın alma veya değiştirmek isteyen tüketiciler daha çok aynı düzeyde olmak üzere Çankaya ve Keçiören'de ikamet ettiği tespit edilmiştir. Bunu; Sincan ilçelerindeki tüketiciler takip etmektedir.

Döşemeli mobilyasını satın alma değiştirme nedeni olarak “Kullanım ömrünü doldurması” konusunu tercih eden tüketicilerin Ankara'nın ilçelerine göre daha çok Çankaya'da ikamet edenlerden oluştuğu tespit edilmiştir. Bunu; Sincan ilçelerindeki tüketiciler izlemektedir. Keçiören'de ikamet eden tüketiciler en düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Kullanım ömrünü doldurması” olarak belirlenmiştir.

Tüketicilerin “Evlenmek yani sosyal statüsünün değişmesi” nedeniyle döşemeli mobilya satın alma veya değiştirmelerinde Ankara'nın ilçeleri arasındaki farklılık önemli bulunmamıştır.

Ankara'nın her bir ilçesinde satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.41'da verilmiştir.

Çizelge 5.41. Ankara'nın her bir ilçesinde satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | Çankaya   |    | Keçiören  |    | Sincan    |    |
|---------------------------------------------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|
|                                                   | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 4,29      | A* | 3,65      | B  | 3,36      | C  |
| Modaya uyum sağlamak                              | 2,93      | F  | 3,29      | C  | 2,38      | F  |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,48      | A* | 3,95      | A* | 4,19      | A* |
| Estetik istekler                                  | 3,48      | C  | 3,41      | C  | 3,36      | C  |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,81      | B  | 3,43      | C  | 3,59      | B  |
| Beğeni değişikliği                                | 3,11      | E  | 3,07      | D  | 2,86      | E  |
| Çocuk sahibi olma                                 | 3,36      | D  | 3,40      | C  | 3,13      | D  |
| LSD:                                              | 0,479     |    | 0,577     |    | 0,544     |    |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Çankaya'da oturan tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme gerekçelerinden en önemlisinin aynı düzeyde olmak üzere “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” ve “Ev değiştirme” olduğu, bunu “Evlenme” konularının izlediği tespit edilmiştir. Çankaya'da oturan tüketicilerin en düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlamak” olarak belirlenmiştir.

Keçiören'de oturan tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerinden en önemlisinin “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” olduğu bunu “Ev değiştirme” konularının izlediği belirlenmiştir. Üçüncü sırada ise aynı anlamlılık düzeyinde olmak üzere “Evlenmek”, “Estetik istekler”, “Çocuk sahibi olmak” ve “Modaya uyum sağlamak” konusu yer almaktadır. En düşük satın alma ve değiştirme nedenleri ise ile “Beğeni değişikliği” konusu yer almaktadır.

Sincan'da oturan tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerinin en önemlisinin “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” olduğu, bunu “Evlenme” konusunun izlediği tespit edilmiştir. Üçüncü sırada ise aynı düzeyde olmak üzere “Ev değiştirme” ile “Estetik istekler” olarak belirlenmiştir.

Ankara'nın tüm ilçeleri ve tüm satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.42'de verilmiştir.

Çizelge 5.42. Ankara'nın tüm ilçeleri ve tüm satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | Çankaya   |    | Keçiören  |    | Sincan    |    |
|---------------------------------------------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|
|                                                   | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 4,29      | B  | 3,65      | F  | 3,36      | H  |
| Modaya uyum sağlamak                              | 2,93      | J  | 3,29      | H  | 2,38      | L  |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,48      | A* | 3,95      | D  | 4,19      | C  |
| Estetik istekler                                  | 3,48      | G  | 3,41      | G  | 3,36      | H  |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,81      | E  | 3,43      | G  | 3,59      | F  |
| Beğeni değişikliği                                | 3,11      | İ  | 3,07      | İ  | 2,86      | K  |
| Çocuk sahibi olma                                 | 3,36      | H  | 3,40      | G  | 3,13      | İ  |

LSD: 0,623

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, Ankara'nın belirlenen ilçelerinde, tüketicilerin en önemli döşemeli mobilyalarını değiştirme nedenleri Çankaya'da oturanlar için "Kullanım ömrünü doldurması" olduğu belirlenmiştir. Bunu Çankaya'da oturanlar için "Ev değişimi nedeni" konusunun izlediği tespit edilmiştir. Döşemeli mobilyalarla ilgili en düşük satın alma ve değiştirme nedenleri ise Sincan'da oturanlar için "Modaya uyum sağlama" olarak belirlenmiştir.

#### Tüketici aylık gelirinin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme gerekçelerine etkisi

Tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerine ilişkin istatistikî veriler Çizelge 5.43'de verilmiştir.

Çizelge 5.43. Ailenizin toplam aylık gelirine göre döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | 1500TL 'nin altı |       | 1500-3000TL arası |       | 3000TL üzeri |       |
|---------------------------------------------------|------------------|-------|-------------------|-------|--------------|-------|
|                                                   | $\bar{X}$        | S     | $\bar{X}$         | S     | $\bar{X}$    | S     |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 3,58             | 1,413 | 3,59              | 1,546 | 4,27         | 1,189 |
| Modaya uyum sağlamak                              | 2,58             | 1,340 | 2,75              | 1,443 | 3,40         | 1,605 |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,13             | 1,284 | 4,06              | 1,377 | 4,52         | ,995  |
| Estetik istekler                                  | 3,36             | 1,381 | 3,20              | 1,406 | 3,79         | 1,390 |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,53             | 1,404 | 3,28              | 1,472 | 4,18         | 1,293 |
| Beğeni değişikliği                                | 2,88             | 1,379 | 2,85              | 1,495 | 3,40         | 1,545 |
| Çocuk sahibi olma                                 | 3,12             | 1,533 | 3,10              | 1,465 | 3,82         | 1,373 |
| Toplam                                            | 130              |       | 110               |       | 85           |       |

Buna göre, 1500TL 'nin altında aylık gelir grubundaki tüketiciler en fazla “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” nedeni ile döşemeli mobilya satın alıp veya değiştirirken bunu “Ev değiştirme” ve “Evlenme” gerekçeleri takip etmektedir. En düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlamak” olarak ortaya çıkmaktadır.

1500–3000TL aylık gelir grubundaki tüketiciler en fazla “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” nedeni ile döşemeli mobilya satın alıp veya değiştirirken bunu “Ev değiştirme” ve “Evlenme” gerekçeleri takip etmektedir. En düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Modaya uyum sağlamak” olarak ortaya çıkmaktadır.

3000TL 'nin üzeri aylık gelir grubundaki tüketiciler en fazla “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)” nedeni ile döşemeli mobilya satın alıp veya değiştirirken bunu “Ev değiştirme” ve “Evlenme” gerekçeleri takip etmektedir. En düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise “Beğeni değişikliği” ve “Modaya uyum sağlamak” olarak ortaya çıkmaktadır.

Nedenlere göre ortaya çıkan ortalama değerler arasındaki farkların hangi gruplardan kaynaklandığını saptamak için tek yönlü çoklu varyans analizi (MANOVA) yapılmıştır. Analiz sonucunda Pillai's Trace=0,123,  $F(2,979)=14,000$ ,  $P<0,01$  bulunmuştur. Bu sonuç; ailenin toplam aylık geliri arasında bağımlı değişkenler açısından bir fark olduğunu göstermektedir. Hangi konularda farklılık olduğunu araştırmak amacı ile verilere tek yönlü çoklu ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Çizelge 5.44’de verilmiştir.

Çizelge 5.44. Gelir durumunun her bir satın alma ve değiştirme nedeni ile ilişkili tek yönlü çoklu varyans analizi

| Kaynak      | Bağımlı Değişken                     | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P (0,05) |
|-------------|--------------------------------------|-----------------|-----|--------------|--------|----------|
| Aylık Gelir | Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)  | 29,659          | 2   | 14,829       | 7,495  | 0,001    |
|             | Modaya uyum sağlamak                 | 36,069          | 2   | 18,034       | 8,605  | 0,000    |
|             | Kullanım ömrünü doldurması (eskime)  | 11,217          | 2   | 5,609        | 3,594  | 0,029    |
|             | Estetik istekler                     | 17,293          | 2   | 8,647        | 4,463  | 0,012    |
|             | Evlenmek (sosyal statünün değişmesi) | 39,930          | 2   | 19,965       | 10,188 | 0,000    |
|             | Beğeni değişikliği                   | 17,630          | 2   | 8,815        | 4,118  | 0,017    |
|             | Çocuk sahibi olma                    | 32,121          | 2   | 16,060       | 7,435  | 0,001    |
| Hata        | Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)  | 637,098         | 322 | 1,979        |        |          |
|             | Modaya uyum sağlamak                 | 674,842         | 322 | 2,096        |        |          |
|             | Kullanım ömrünü doldurması (eskime)  | 502,555         | 322 | 1,561        |        |          |
|             | Estetik istekler                     | 623,796         | 322 | 1,937        |        |          |
|             | Evlenmek (sosyal statünün değişmesi) | 630,994         | 322 | 1,960        |        |          |
|             | Beğeni değişikliği                   | 689,342         | 322 | 2,141        |        |          |
|             | Çocuk sahibi olma                    | 695,522         | 322 | 2,160        |        |          |
| Toplam      | Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)  | 5269,000        | 325 |              |        |          |
|             | Modaya uyum sağlamak                 | 3355,000        | 325 |              |        |          |
|             | Kullanım ömrünü doldurması (eskime)  | 6272,000        | 325 |              |        |          |
|             | Estetik istekler                     | 4439,000        | 325 |              |        |          |
|             | Evlenmek (sosyal statünün değişmesi) | 4919,000        | 325 |              |        |          |
|             | Beğeni değişikliği                   | 3650,000        | 325 |              |        |          |
|             | Çocuk sahibi olma                    | 4257,000        | 325 |              |        |          |

Pillai's Trace=0,123, F(2,979)=14,000, P<0,01

Ailenin toplam aylık gelirine göre döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri karşılaştırıldığında, gerekçelerin hepsinde toplam aylık gelire göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir (P<0,05).

Tüketici gelir durumunun her bir satın alma ve değiştirme nedeni ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.45’de verilmiştir.

Çizelge 5.45. Tüketici gelir durumunun her bir satın alma ve değiştirme nedeni ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | 1500TL ‘nin altı |    | 1500–3000TL arası |    | 3000TL üzeri |    | LSD   |
|---------------------------------------------------|------------------|----|-------------------|----|--------------|----|-------|
|                                                   | $\bar{X}$        | HG | $\bar{X}$         | HG | $\bar{X}$    | HG |       |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 3,58             | B  | 3,59              | B  | 4,27         | A* | 0,629 |
| Modaya uyum sağlamak                              | 2,58             | B  | 2,75              | B  | 3,40         | A* | 0,647 |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,06             | B  | 4,13              | B  | 4,52         | A* | 0,622 |
| Estetik istekler                                  | 3,36             | B  | 3,20              | B  | 3,79         | A* | 0,622 |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,53             | B  | 3,28              | B  | 4,18         | A* | 0,626 |
| Beğeni değişikliği                                | 2,88             | B  | 2,85              | B  | 3,40         | A* | 0,654 |
| Çocuk sahibi olma                                 | 3,12             | B  | 3,10              | B  | 3,82         | A* | 0,657 |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerinden “Ev değiştirmek”, “Modaya uyum sağlamak”, “Kullanım ömrünü doldurması (eskime)”, “Estetik istekler”, “Evlenme”, “Beğeni değişikliği” ve “Çocuk sahibi olma” konularında en fazla şikâyet 3000TL üzeri gelire sahip tüketicilerde görüldüğü tespit edilmiştir. Bunu; aynı düzeyde olmak üzere 1500TL altı gelir ile 1500–3000TL arası gelirdeki tüketiciler izlemektedir.

Tüketicilerin her bir gelir grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.46’de verilmiştir.

Çizelge 5.46. Her bir gelir grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | 1500TL ‘nin altı |    | 1500–3000TL arası |    | 3000TL üzeri |    |
|---------------------------------------------------|------------------|----|-------------------|----|--------------|----|
|                                                   | $\bar{X}$        | HG | $\bar{X}$         | HG | $\bar{X}$    | HG |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 3,58             | B  | 3,59              | B  | 4,27         | A* |
| Modaya uyum sağlamak                              | 2,58             | F  | 2,75              | G  | 3,40         | D  |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,13             | A* | 4,06              | A* | 4,52         | A* |
| Estetik istekler                                  | 3,36             | C  | 3,20              | D  | 3,79         | C  |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,53             | B  | 3,28              | C  | 4,18         | B  |
| Beğeni değişikliği                                | 2,88             | E  | 2,85              | F  | 3,40         | D  |
| Çocuk sahibi olma                                 | 3,12             | D  | 3,10              | E  | 3,82         | C  |
| LSD:                                              | 0,471            |    | 0,562             |    | 0,552        |    |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, 1500TL altı gelire sahip tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma veya değiştirme nedenleri analiz edildiğinde “Kullanım ömrünü doldurmasını”, en önemli olduğu neden olarak gördükleri tespit edilmiştir. Bunu; aynı anlamlılık düzeyinde olmak üzere “Ev değişimi nedeni” ile “Evlenmek” konusunun izlediği belirlenmiştir. Döşemeli mobilyalarla ilgili en düşük satın alma ve değiştirme nedeni ise Kirada oturan tüketicilerin “Modaya uyum sağlama” konusunda ortaya çıkmaktadır.

1500–3000TL aylık gelir grubundaki tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerine bakıldığında en önemli olarak “Kullanım ömrünü doldurması” konusunun olduğu görülmektedir. Bunu “Ev değişimi nedeni” takip

etmektedir. En düşük satın alma ve değiştirme nedeni “Modaya uyum sağlama” olarak tespit edilmiştir.

3000TL ’nin üzeri aylık gelir grubundaki tüketicilerin döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerine bakıldığında en önemli olarak aynı anlamlılık düzeyinde olmak üzere “Kullanım ömrünü doldurması” ve “Ev değişimi nedeni” konularının olduğu görülmektedir. Bunu; ile “Evlenmek” gerekçeleri takip etmektedir. En düşük satın alma ve değiştirme nedenleri ise “Modaya uyum sağlama” ile “Beğeni değişikliği” olarak tespit edilmiş ve bu değişkenler arasında fark önemsiz bulunmuştur.

Tüketicilerin tüm gelir grupları ve tüm satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.47’de verilmiştir.

Çizelge 5.47. Tüm gelir grupları ve tüm satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili farklılık analizi

| Döşemeli mobilya satın alma, değiştirme nedenleri | 1500TL ’nin altı |    | 1500–3000TL arası |    | 3000TL üzeri |    |
|---------------------------------------------------|------------------|----|-------------------|----|--------------|----|
|                                                   | $\bar{X}$        | HG | $\bar{X}$         | HG | $\bar{X}$    | HG |
| Ev değişimi nedeni (yeni ev kurmak)               | 3,58             | G  | 3,59              | G  | 4,27         | B  |
| Modaya uyum sağlamak                              | 2,58             | N  | 2,75              | M  | 3,40         | H  |
| Kullanım ömrünü doldurması (eskime)               | 4,13             | C  | 4,06              | D  | 4,52         | A* |
| Estetik istekler                                  | 3,36             | İ  | 3,20              | J  | 3,79         | F  |
| Evlenmek (sosyal statünün değişmesi)              | 3,53             | H  | 3,28              | J  | 4,18         | C  |
| Beğeni değişikliği                                | 2,88             | L  | 2,85              | L  | 3,40         | H  |
| Çocuk sahibi olma                                 | 3,12             | K  | 3,10              | K  | 3,82         | E  |

LSD:0,628

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, ailelerin toplam aylık geliri ile döşemeli mobilya ürünlerini satın alma ve değiştirme nedenleri analiz edildiğinde; 3000TL üzeri gelir grubundaki tüketicilerin “Kullanım ömrünü doldurmasını (eskime)” konusunu en önemli olarak gördükleri tespit edilmiştir. Bunu; 3000TL üzeri gelir grubundaki tüketiciler “Ev değişimi nedeni ile yani ev kurmak”konusunun izlediği tespit edilmiştir. Üçüncü sırada ise, aynı anlamlılık düzeyinde olmak üzere 1500TL’nin altı gelire sahip tüketicilerin En önemsiz olarak 1500–3000TL arası gelir grubundaki tüketicilerin “Kullanım ömrünü

doldurması” ve 3000TL üzeri gelire sahip tüketicilerde “Evlenmek” olduğu tespit edilmiştir.

### 5.1.2. Üretici görüşleri

Üreticilerin karşılaştığı sorunlara yönelik bilgiler verilmiştir.

#### *Üretime yönelik sorunlar*

Döşemeli mobilya endüstrisinde işletmelerin üretime yönelik olarak karşılaştığı sorunlara ilişkin aritmetik ortalamalar Çizelge 5.48’de verilmiştir.

Çizelge 5.48. İşletmelerin karşılaştığı üretime yönelik sorunlara ilişkin aritmetik ortalamalar

| Üretime yönelik sorunlar                                                     | N  | $\bar{X}$ | S    | V    | Min. | Maks. |
|------------------------------------------------------------------------------|----|-----------|------|------|------|-------|
| Standart üretim olmayışı                                                     | 90 | 2,44      | 1,37 | 1,87 | 1    | 5     |
| Üretim giderlerinin yüksek olması                                            | 90 | 3,87      | 0,89 | 0,79 | 1    | 5     |
| Personelin eğitim sorunu                                                     | 90 | 2,37      | 1,29 | 1,67 | 1    | 5     |
| Ambalajlama sorunu                                                           | 90 | 1,69      | 0,99 | 0,98 | 1    | 5     |
| Üretim kapasitesi sorunu                                                     | 90 | 2,77      | 1,16 | 1,35 | 1    | 5     |
| Kaliteli hammadde temini                                                     | 90 | 2,08      | 1,21 | 1,47 | 1    | 5     |
| Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi                                      | 90 | 2,73      | 1,33 | 1,77 | 1    | 5     |
| Ürün kalitesi sorunu                                                         | 90 | 1,86      | 0,98 | 0,96 | 1    | 5     |
| Nitelikli yönetici temini                                                    | 90 | 2,40      | 1,30 | 1,70 | 1    | 5     |
| Nitelikli işgücü temini                                                      | 90 | 2,93      | 1,25 | 1,57 | 1    | 5     |
| N: Frekans değeri, $\bar{X}$ : Aritmetik ortalama, S: Std. Sapma, V: Varyans |    |           |      |      |      |       |

Buna göre, “Üretim giderlerinin yüksek olması” karşılaşılan en yüksek ortalamaya sahip sorun olup, bunu sırası ile “Nitelikli işgücü temini” ile “Üretim kapasitesi sorunu” ve “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” gibi sorunlar takip etmektedir. Ayrıca, “Standart üretim olmayışı”, “Nitelikli yönetici temini”, “Personelin eğitim sorunu”, “Kaliteli hammadde temini” ve “Ürün kalitesi sorun”larını daha düşük ortalamaya sahip, “Ambalajlama sorunu”nu ise en düşük ortalamaya sahip sorun olarak belirlenmiştir.

### İşletme büyüklüğüne göre üretime yönelik sorunlar

İşletmelerin büyüklüklerine göre, üretime yönelik olarak karşılaşılan sorunlara ilişkin aritmetik ortalamalar Çizelge 5.49’de verilmiştir.

Çizelge 5.49. İşletme büyüklüklerine göre üretime yönelik sorunlara ilişkin aritmetik ortalamalar

| Üretime yönelik sorunlar                | İşletme büyüklüğü |      |           |      |           |      |
|-----------------------------------------|-------------------|------|-----------|------|-----------|------|
|                                         | Küçük             |      | Orta      |      | Büyük     |      |
|                                         | $\bar{X}$         | S    | $\bar{X}$ | S    | $\bar{X}$ | S    |
| Standart üretim olmayışı                | 1,73              | 1,28 | 2,93      | 1,46 | 2,67      | 1,06 |
| Üretim giderlerinin yüksek olması       | 4,00              | 0,79 | 3,80      | 1,03 | 3,80      | 0,85 |
| Personelin eğitim sorunu                | 1,87              | 1,36 | 2,73      | 1,31 | 2,50      | 1,07 |
| Ambalajlama sorunu                      | 1,40              | 1,07 | 1,80      | 0,92 | 1,87      | 0,94 |
| Üretim kapasitesi sorunu                | 2,50              | 1,22 | 2,87      | 1,33 | 2,93      | 0,87 |
| Kaliteli hammadde temini                | 1,63              | 1,16 | 2,33      | 1,32 | 2,27      | 1,05 |
| Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 1,87              | 0,86 | 2,90      | 1,42 | 3,43      | 1,17 |
| Ürün kalitesi sorunu                    | 1,43              | 0,86 | 2,20      | 1,13 | 1,93      | 0,78 |
| Nitelikli yönetici temini               | 1,77              | 1,33 | 2,60      | 1,30 | 2,83      | 1,05 |
| Nitelikli işgücü temini                 | 2,87              | 1,17 | 3,03      | 1,47 | 2,90      | 1,12 |
| Toplam                                  | 30                |      | 30        |      | 30        |      |

Buna göre, küçük ölçekli işletmelerde en yüksek ortalama sahip sorun olarak “Üretim giderlerinin yüksek olması” görülürken, bunu sırası ile “Nitelikli iş gücü temini” ve “Üretim kapasitesi sorunu” izlemiştir. En düşük ortalama sahip sorunun “Ambalajlama sorunu” olduğu belirlenmiştir.

Orta ölçekli işletmelerde en yüksek ortalama sahip sorun olarak “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu sırası ile “Nitelikli iş gücü temini” ve “Standart üretim olmayışı”nın izlediği, en düşük ortalama sahip sorunun ise “Ambalajlama sorunu” olduğu tespit edilmiştir.

Büyük ölçekli işletmelerde en yüksek ortalama sahip sorun olarak “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu sırası ile “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” ve “Üretim kapasitesi sorunu”nun izlemiştir. En düşük ortalama sahip sorunun ise “Ambalajlama sorunu” olduğu belirlenmiştir.

Sorunlara göre ortaya çıkan ortalama değerler arasındaki farkların hangi gruplardan kaynaklandığını belirtmek üzere tek yönlü çoklu varyans analizi (MANOVA) yapılmıştır. Analiz sonucunda Pillai's Trace=0,443  $F(2,249)=20,000$ ,  $P<0,01$  bulunmuştur. Bu sonuç; işletme büyüklükleri arasında bağımlı değişkenler açısından bir fark olduğunu göstermektedir. Hangi konularda farklılık olduğunu araştırmak amacı ile verilere tek yönlü çoklu ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Çizelge 5.50'de verilmiştir.

Çizelge 5.50. İşletme büyüklüklerinin her bir üretime yönelik karşılaşılan sorunlara ilişkin tek yönlü çoklu varyans analizi

|                   | Bağımlı Değişken                        | Kareler Toplamı | Sd | Kareler ort. | F      | P (0,05) |
|-------------------|-----------------------------------------|-----------------|----|--------------|--------|----------|
| İşletme büyüklüğü | Standart üretim olmayışı                | 23,822          | 2  | 11,911       | 7,277  | 0,001    |
|                   | Üretim giderlerinin yüksek olması       | 0,800           | 2  | 0,400        | 0,500  | 0,608    |
|                   | Personelin eğitim sorunu                | 12,067          | 2  | 6,033        | 3,836  | 0,025    |
|                   | Ambalajlama sorunu                      | 3,822           | 2  | 1,911        | 1,992  | 0,143    |
|                   | Üretim kapasitesi sorunu                | 3,267           | 2  | 1,633        | 1,216  | 0,301    |
|                   | Kaliteli hammadde temini                | 8,956           | 2  | 4,478        | 3,206  | 0,045    |
|                   | Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 38,067          | 2  | 19,033       | 13,853 | 0,000    |
|                   | Ürün kalitesi sorunu                    | 9,089           | 2  | 4,544        | 5,200  | 0,007    |
|                   | Nitelikli yönetici temini               | 18,867          | 2  | 9,433        | 6,206  | 0,003    |
|                   | Nitelikli işgücü temini                 | 0,467           | 2  | 0,233        | 0,146  | 0,864    |
| Hata              | Standart üretim olmayışı                | 142,400         | 87 | 1,637        |        |          |
|                   | Üretim giderlerinin yüksek olması       | 69,600          | 87 | 0,800        |        |          |
|                   | Personelin eğitim sorunu                | 136,833         | 87 | 1,573        |        |          |
|                   | Ambalajlama sorunu                      | 83,467          | 87 | 0,959        |        |          |
|                   | Üretim kapasitesi sorunu                | 116,833         | 87 | 1,343        |        |          |
|                   | Kaliteli hammadde temini                | 121,500         | 87 | 1,397        |        |          |
|                   | Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 119,533         | 87 | 1,374        |        |          |
|                   | Ürün kalitesi sorunu                    | 76,033          | 87 | 0,874        |        |          |
|                   | Nitelikli yönetici temini               | 132,233         | 87 | 1,520        |        |          |
|                   | Nitelikli işgücü temini                 | 139,133         | 87 | 1,599        |        |          |
| Toplam            | Standart üretim olmayışı                | 704,000         | 90 |              |        |          |
|                   | Üretim giderlerinin yüksek olması       | 1416,000        | 90 |              |        |          |
|                   | Personelin eğitim sorunu                | 653,000         | 90 |              |        |          |
|                   | Ambalajlama sorunu                      | 344,000         | 90 |              |        |          |
|                   | Üretim kapasitesi sorunu                | 809,000         | 90 |              |        |          |
|                   | Kaliteli hammadde temini                | 519,000         | 90 |              |        |          |
|                   | Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 830,000         | 90 |              |        |          |
|                   | Ürün kalitesi sorunu                    | 395,000         | 90 |              |        |          |
|                   | Nitelikli yönetici temini               | 669,500         | 90 |              |        |          |
|                   | Nitelikli işgücü temini                 | 914,000         | 90 |              |        |          |

Pillai's Trace=0,443  $F(2,249)=20,000$ ,  $P<0,01$

İşletme büyüklüklerine göre üretime yönelik olarak karşılaşılan sorunlardan “Standart üretim olmayışı” (F:7,277, Sd:2, P<0,01), “Personelin eğitim sorunu” (F:3,836, Sd:2, P<0,05), “Kaliteli hammadde temini” (F:3,206, Sd:2, P<0,05), “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” (F:13,853, Sd:2, P<0,01), “Ürün kalitesi sorunu” (F:5,200, Sd:2, P<0,01), “Nitelikli yönetici temini” (F:6,206, Sd:2, P<0,01) konularının istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir.

*Sorunlar düzeyinde işletme büyüklüklerine göre karşılaştırma*

Sorunlar düzeyinde işletme büyüklüklerine göre ortaya çıkan ortalama değerler arasındaki farklar anlamlı olup, yapılan farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.51’de verilmiştir.

Çizelge 5.51. İşletmelerin büyüklüklerinin her bir üretime yönelik karşılaşılan sorunlar ile ilişkili farklılık analizi

| Üretime yönelik sorunlar                | Küçük     |    | Orta      |    | Büyük     |    | LSD   |
|-----------------------------------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-------|
|                                         | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG |       |
| Standart üretim olmayışı                | 1,73      | B  | 2,93      | A* | 2,67      | A* | 0,828 |
| Personelin eğitim sorunu                | 1,87      | C  | 2,73      | A* | 2,50      | B  | 0,796 |
| Kaliteli hammadde temini                | 1,63      | B  | 2,33      | A* | 2,27      | A* | 0,707 |
| Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 1,87      | C  | 2,90      | B  | 3,43      | A* | 0,695 |
| Ürün kalitesi sorunu                    | 1,43      | B  | 2,20      | A* | 1,93      | A* | 0,442 |
| Nitelikli yönetici temini               | 1,77      | C  | 2,60      | B  | 2,83      | A* | 0,769 |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, “Üretim giderlerinin yüksek olması” ve “Nitelikli iş gücü temini” konuları her üç işletme türü içinde istatistiksel anlamda önemli sorunlar olarak belirlenmiştir. “Üretim kapasitesi sorunu”, “Standart üretim olmayışı”, “Ürün kalitesi sorunu” ile “Ambalajlama sorunu” konularında en fazla sorunun orta ve büyük ölçekli işletmelerde yaşandığı görülmekte olup bu değişkenler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

“Personelin eğitimi” konusunda en fazla sorunun orta ölçekli işletmelerde yaşandığı, bunu büyük ölçekli işletmelerin takip ettiği ve bu işletmeler arasındaki farklılığın

önemli olduğu belirlenmiştir. Bu konuda en az sorun küçük ölçekli işletmelerde yaşanmaktadır.

“Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” ve “Nitelikli yönetici temini” konularında döşemeli mobilya endüstrisindeki işletmeler arasında işletme büyüklüklerine göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bu konularda en fazla sorun büyük ölçekli işletmelerde yaşanırken bunu orta ölçekli işletmeler takip etmektedir. En az sorunun ise küçük ölçekli işletmelerde karşılaşıldığı tespit edilmiştir.

Döşemeli mobilya üreten işletmelerin karşılaştığı sorunların tamamı değerlendirildiğinde büyük ve orta ölçekli işletmelerde bu sorunları hemen hemen tamamının istatistiksel olarak aynı düzeyde önemli olduğu, küçük ölçekli işletmelerde ise bazı sorunların çok önemli diğerlerinin ikinci ve üçüncü derecede önemli olduğu belirlenmiştir.

#### *İşletme büyüklükleri düzeyinde üretime yönelik sorunların karşılaştırılması*

İşletme büyüklüklerine göre üretime yönelik karşılaşılan sorunlar arasındaki farklılığın anlamlı olup olmadığına ilişkin farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.52’de verilmiştir.

Çizelge 5.52. Her bir işletme grubunda üretime yönelik karşılaşılan sorunlar ile ilişkili farklılık analizi

| Üretime yönelik sorunlar                | Küçük     |    | Orta      |    | Büyük     |    |
|-----------------------------------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|
|                                         | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG |
| Standart üretim olmayışı                | 1,73      | C  | 2,93      | C  | 2,67      | E  |
| Üretim giderlerinin yüksek olması       | 4,00      | A* | 3,80      | A* | 3,80      | A* |
| Personelin eğitim sorunu                | 1,87      | C  | 2,73      | C  | 2,50      | E  |
| Ambalajlama sorunu                      | 1,40      | C  | 1,80      | F  | 1,87      | G  |
| Üretim kapasitesi sorunu                | 1,43      | C  | 2,87      | C  | 2,93      | C  |
| Kaliteli hammadde temini                | 1,63      | C  | 2,33      | D  | 2,27      | F  |
| Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 1,87      | C  | 2,90      | C  | 3,43      | B  |
| Ürün kalitesi sorunu                    | 2,50      | B  | 2,20      | E  | 1,93      | G  |
| Nitelikli yönetici temini               | 1,77      | C  | 2,60      | C  | 2,83      | D  |
| Nitelikli işgücü temini                 | 2,87      | B  | 3,03      | B  | 2,90      | C  |
| LSD:                                    | 0,643     |    | 0,832     |    | 0,510     |    |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Döşemeli mobilya endüstrisindeki küçük ölçekli işletmelerin karşılaştığı üretime yönelik en önemli sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu “Nitelikli iş gücü temini” ile “Ürün kalitesi sorunu” takip ettiği ve bu değişkenler arasında anlamlı fark görülmediği belirlenmiştir. Karşılaşılan en az sorunların ise “Personelin eğitim sorunu”, “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi”, “Nitelikli yönetici temini”, “Standart üretim olmayışı”, “Kaliteli hammadde temini”, “Üretim kapasitesi sorunu” ile “Ambalajlama sorunu” konularında olduğu ve bu değişkenler arasında önemli bir fark görülmediği tespit edilmiştir.

Orta ölçekli işletmelerde karşılaşılan üretime yönelik en önemli sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu “Nitelikli iş gücü temini” takip ettiği, en az karşılaşılan sorunun ise “Ambalajlama sorunu” olduğu tespit edilmiştir.

Büyük ölçekli işletmelerde karşılaşılan üretime yönelik en önemli sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” sorununun takip ettiği, en az karşılaşılan sorunların ise “Ürün kalitesi” ile “Ambalajlama sorunu” konusunda olduğu ve bu değişkenler arasında farkın önemsiz olduğu tespit edilmiştir.

*İşletmelerin tamamında üretime yönelik sorunların karşılaştırılması*

İşletme büyüklükleri ile üretime yönelik karşılaşılan sorunların tamamında farklılıkların anlamlı olup olmadığına ilişkin farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.53’de verilmiştir.

Çizelge 5.53. Tüm işletme grupları ve tüm üretime yönelik karşılaşılan sorunların tamamı ile ilişkili farklılık analizi

| Üretime yönelik sorunlar                | Küçük     |    | Orta      |    | Büyük     |    |
|-----------------------------------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|
|                                         | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG |
| Standart üretim olmayışı                | 1,73      | N  | 2,93      | D  | 2,67      | F  |
| Üretim giderlerinin yüksek olması       | 4,00      | A* | 3,80      | A* | 3,80      | A* |
| Personelin eğitim sorunu                | 1,87      | M  | 2,73      | F  | 2,50      | H  |
| Ambalajlama sorunu                      | 1,40      | P  | 1,80      | N  | 1,87      | M  |
| Üretim kapasitesi sorunu                | 2,50      | H  | 2,87      | E  | 2,93      | D  |
| Kaliteli hammadde temini                | 1,63      | Ö  | 2,33      | İ  | 2,27      | J  |
| Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 1,87      | M  | 2,90      | E  | 3,43      | B  |
| Ürün kalitesi sorunu                    | 1,43      | P  | 2,20      | K  | 1,93      | L  |
| Nitelikli yönetici temini               | 1,77      | N  | 2,60      | G  | 2,83      | E  |
| Nitelikli işgücü temini                 | 2,87      | E  | 3,03      | C  | 2,90      | E  |

LSD: 0,662

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

“Üretim giderlerinin yüksek olması” işletmeler tarafından en önemli sorun olarak görülürken her üç işletme türü için farklılığın aynı düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bunu sırası ile büyük ölçekli işletmelerde “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” sorunu, orta ölçekli işletmelerde “Nitelikli iş gücü temini” sorunu takip etmektedir. En az sorun ise küçük ölçekli işletmelerde “Ürün kalitesi” ve “Ambalajlama sorunu” konularında yaşanmakta olup, bu değişkenler arasındaki farklılığın aynı düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

İşletmelerin bulunduğu illere göre üretime yönelik sorunlar

İşletmenin bulunduğu illere göre üretime yönelik olarak karşılaşılmış olduğu sorunlara ilişkin aritmetik ortalamalar Çizelge 5.54’de verilmiştir.

Çizelge 5.54. İşletmenin bulunduğu illere göre üretime yönelik sorunlara ilişkin aritmetik ortalamalar

| Üretime yönelik sorunlar                | Bursa     |      | İzmir     |      | İstanbul  |      | Kayseri   |      | Ankara    |      |
|-----------------------------------------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
|                                         | $\bar{X}$ | S    | $\bar{X}$ | S    | $\bar{X}$ | S    | $\bar{X}$ | S    | $\bar{X}$ | S    |
| Standart üretim olmayışı                | 2,67      | 1,24 | 2,67      | 1,64 | 2,06      | 1,30 | 2,83      | 1,34 | 2,00      | 1,19 |
| Üretim giderlerinin yüksek olması       | 3,83      | 0,86 | 3,94      | 1,16 | 3,83      | 0,92 | 3,89      | 0,90 | 3,83      | 0,62 |
| Personelin eğitim sorunu                | 2,17      | 0,99 | 2,50      | 1,62 | 2,00      | 1,14 | 2,83      | 1,34 | 2,33      | 1,28 |
| Ambalajlama sorunu                      | 1,61      | 0,61 | 1,67      | 0,77 | 1,67      | 1,03 | 1,83      | 1,20 | 1,67      | 1,28 |
| Üretim kapasitesi sorunu                | 2,61      | 0,61 | 2,67      | 1,41 | 2,56      | 1,34 | 3,17      | 1,25 | 2,83      | 1,04 |
| Kaliteli hammadde temini                | 2,11      | 0,96 | 1,56      | 0,92 | 1,89      | 1,02 | 2,78      | 1,48 | 2,06      | 1,35 |
| Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 2,72      | 1,18 | 2,67      | 1,46 | 2,22      | 1,17 | 3,11      | 1,41 | 2,94      | 1,39 |
| Ürün kalitesi sorunu                    | 1,61      | 0,85 | 1,72      | 0,89 | 1,83      | 1,04 | 1,89      | 0,68 | 2,22      | 1,31 |
| Nitelikli yönetici temini               | 2,31      | 1,27 | 2,17      | 1,29 | 1,94      | 1,16 | 3,00      | 1,46 | 2,58      | 1,19 |
| Nitelikli işgücü temini                 | 2,94      | 1,06 | 2,61      | 1,20 | 2,67      | 1,28 | 3,78      | 1,17 | 2,67      | 1,28 |
| Toplam                                  | 18        |      | 18        |      | 18        |      | 18        |      | 18        |      |

Buna göre, Bursa'daki işletmelerde en yüksek ortalama sahip sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu sırası ile “Nitelikli iş gücü temini” ve “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” konularının izlediği tespit edilmiştir. En düşük ortalama sahip sorunun “Ambalajlama sorunu” ve “Ürün kalitesi sorunu” konularında olduğu belirlenmiş ve en yüksek değerler ile en düşük değerler arasında önemli farklar olduğu görülmüştür.

İzmir'deki işletmelerde en yüksek ortalama sahip sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu sırası ile “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” ve “Standart üretim olmayışı” konularının izlediği, en düşük ortalama sahip sorunun ise “Kaliteli hammadde temini” konusunda olduğu belirlenmiş ve en yüksek değerler ile en düşük değerler arasında önemli farklar olduğu görülmüştür.

İstanbul'daki işletmelerde en yüksek ortalama sahip sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu sırası ile “Nitelikli işgücü temini” ve “Üretim kapasitesi sorunu” konularının izlediği tespit edilmiştir. En düşük ortalama sahip sorunun ise “Ambalajlama sorunu” konusunda olduğu belirlenmiş ve en yüksek değerler ile en düşük değerler arasında önemli farklar olduğu görülmüştür.

Kayseri'deki işletmelerde en yüksek ortalamaoya sahip sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu sırası ile “Nitelikli işgücü temini” ve “Üretim kapasitesi sorunu” konularının izlediğı tespit edilmiştir. En düşük ortalamaoya sahip sorunun “Ambalajlama sorunu” konusunda olduğu belirlenmiş ve en yüksek değerler ile en düşük değerler arasında önemli farklar olduğu görülmüştür.

Ankara'daki işletmelerde en yüksek ortalamaoya sahip sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu sırası ile “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” ve “Üretim kapasitesi sorunu” konularının izlediğı, en düşük ortalamaoya sahip sorunun ise “Ambalajlama sorunu” konusunda olduğu belirlenmiş ve en yüksek değerler ile en düşük değerler arasında önemli farklar olduğu görülmüştür.

Sorunlara göre ortaya çıkan ortalama değerler arasındaki farkların hangi gruplardan kaynaklandığını belirtmek üzere tek yönlü çoklu varyans analizi (MANOVA) yapılmıştır. Analiz sonucunda Pillai's Trace=0,492  $F(1,108)=40,000$ ,  $P<0,05$  bulunmuştur. Bu sonuç; işletmenin bulunduğu iller arasında bağımlı değişkenler açısından bir fark olduğunu göstermektedir. Hangi konularda farklılık olduğunu araştırmak amacı ile verilere tek yönlü çoklu ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Çizelge 5.55'de verilmiştir.

Çizelge 5.55. İşletmenin bulunduğu illerin her bir üretime yönelik karşılaşılan sorunlara ilişkin tek yönlü çoklu varyans analizi

|                         | Bağımlı Değişken                        | Kareler Toplamı | Sd | Kareler ort. | F     | P (0,05) |
|-------------------------|-----------------------------------------|-----------------|----|--------------|-------|----------|
| İşletmenin bulunduğu il | Standart üretim olmayışı                | 10,778          | 4  | 2,694        | 1,473 | 0,217    |
|                         | Üretim giderlerinin yüksek olması       | 0,178           | 4  | 0,044        | 0,054 | 0,995    |
|                         | Personelin eğitim sorunu                | 7,400           | 4  | 1,850        | 1,111 | 0,357    |
|                         | Ambalajlama sorunu                      | 0,511           | 4  | 0,128        | 0,125 | 0,973    |
|                         | Üretim kapasitesi sorunu                | 4,378           | 4  | 1,094        | 0,804 | 0,526    |
|                         | Kaliteli hammadde temini                | 14,400          | 4  | 3,600        | 2,637 | 0,039    |
|                         | Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 8,156           | 4  | 2,039        | 1,160 | 0,334    |
|                         | Ürün kalitesi sorunu                    | 3,844           | 4  | 0,961        | 1,005 | 0,410    |
|                         | Nitelikli yönetici temini               | 11,961          | 4  | 2,990        | 1,827 | 0,131    |
|                         | Nitelikli işgücü temini                 | 17,267          | 4  | 4,317        | 2,999 | 0,023    |
| Hata                    | Standart üretim olmayışı                | 155,444         | 85 | 1,829        |       |          |
|                         | Üretim giderlerinin yüksek olması       | 70,222          | 85 | 0,826        |       |          |
|                         | Personelin eğitim sorunu                | 141,500         | 85 | 1,665        |       |          |
|                         | Ambalajlama sorunu                      | 86,778          | 85 | 1,021        |       |          |
|                         | Üretim kapasitesi sorunu                | 115,722         | 85 | 1,361        |       |          |
|                         | Kaliteli hammadde temini                | 116,056         | 85 | 1,365        |       |          |
|                         | Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 149,444         | 85 | 1,758        |       |          |
|                         | Ürün kalitesi sorunu                    | 81,278          | 85 | 0,956        |       |          |
|                         | Nitelikli yönetici temini               | 139,139         | 85 | 1,637        |       |          |
| Toplam                  | Nitelikli işgücü temini                 | 122,333         | 85 | 1,439        |       |          |
|                         | Standart üretim olmayışı                | 704,000         | 90 |              |       |          |
|                         | Üretim giderlerinin yüksek olması       | 1416,000        | 90 |              |       |          |
|                         | Personelin eğitim sorunu                | 653,000         | 90 |              |       |          |
|                         | Ambalajlama sorunu                      | 344,000         | 90 |              |       |          |
|                         | Üretim kapasitesi sorunu                | 809,000         | 90 |              |       |          |
|                         | Kaliteli hammadde temini                | 519,000         | 90 |              |       |          |
|                         | Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 830,000         | 90 |              |       |          |
|                         | Ürün kalitesi sorunu                    | 395,000         | 90 |              |       |          |
|                         | Nitelikli yönetici temini               | 669,500         | 90 |              |       |          |
|                         | Nitelikli işgücü temini                 | 914,000         | 90 |              |       |          |

Pillai's Trace=0,492 F(1,108)=40,000, P<0,05

İşletmenin bulunduğu illere göre üretime yönelik olarak karşılaşılan sorunlardan “Kaliteli hammadde temini” (F:2,637, Sd:4, P<0,05) ve “Nitelikli işgücü temini” (F:2,999, Sd:4, P<0,05) konularının istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir.

#### *Sorunlar düzeyinde işletmelerin bulunduğu illere göre karşılaştırma*

Sorunlar düzeyinde işletmelerin bulunduğu illere göre ortaya çıkan ortalama değerler arasındaki farklar anlamlı olup, yapılan ikili karşılaştırma sonuçları Çizelge 5.56’de verilmiştir.

Çizelge 5.56. İşletmenin bulunduğu illere göre üretime yönelik karşılaşılan sorunlar ile ilişkili farklılık analizi

| Üretime yönelik sorunlar | Bursa     |    | İzmir     |    | İstanbul  |    | Kayseri   |    | Ankara    |    | LSD   |
|--------------------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-------|
|                          | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG |       |
| Kaliteli hammadde temini | 2,11      | B  | 1,56      | C  | 1,89      | C  | 2,78      | A* | 2,06      | B  | 0,892 |
| Nitelikli işgücü temini  | 2,94      | B  | 2,61      | B  | 2,67      | B  | 3,78      | A* | 2,67      | B  | 1,070 |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, "Üretim giderlerinin yüksek olması", "Hammadde zamanında teslim edilmemesi", "Üretim kapasitesi", "Personelin eğitimi", "Ürün kalitesi", "Standart üretim olmaması" ve "Ambalajlama sorunu" konularının çok önemli ve kendi aralarındaki farklılığın bütün illerde aynı düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

"Nitelikli işgücü temini" ve "Nitelikli yönetici temini" konularında döşemeli mobilya endüstrisindeki işletmeler arasında en fazla sorunun Kayseri'deki işletmelerde yaşandığı görülmektedir. Kayseri haricindeki diğer iller arasında "Nitelikli işgücü temini" konusunda bir farklılık tespit edilememiştir.

"Nitelikli yönetici temini" konusunda döşemeli mobilya endüstrisindeki işletmeler arasında en fazla sorunun Kayseri'deki işletmelerde yaşandığı, bunu Ankara, Bursa ile İzmir'deki işletmeler takip ettiği ve bu illerdeki işletmeler arasında da farklılığın önemsiz olduğu belirlenmiştir. Bu konuda en az sorun ise İstanbul'daki işletmelerde yaşanmaktadır.

"Kaliteli hammadde temini" konusunda döşemeli mobilya endüstrisindeki işletmeler arasında en fazla sorunun Kayseri'deki işletmelerde yaşandığı görülmektedir. Bunu Ankara ile Bursa'daki işletmeler takip etmekte olup, bu illerdeki işletmeler arasında ki farklılığın önemsiz olduğu belirlenmiştir. Bu konuda en az sorun İzmir ile İstanbul'daki işletmelerde yaşamakta olduğu, bu illerdeki işletmeler arasında da önemli bir farklılık tespit edilmemiştir.

*İşletmelerin bulunduğu il düzeyinde üretime yönelik sorunların karşılaştırılması*

İşletmenin bulunduğu illere göre üretime yönelik karşılaşılan sorunlarına ilişkin farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.57’da verilmiştir.

Çizelge 5.57. Her bir il grubunda üretime yönelik karşılaşılan sorunlar ile ilişkili farklılık analizi

| Üretime yönelik sorunlar                | Bursa     |    | İzmir     |    | İstanbul  |    | Kayseri   |    | Ankara    |    |
|-----------------------------------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|
|                                         | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG |
| Standart üretim olmayışı                | 2,67      | C  | 2,67      | B  | 2,06      | C  | 2,83      | C  | 2,00      | E  |
| Üretim giderlerinin yüksek olması       | 3,83      | A* | 3,94      | A* | 3,83      | A* | 3,89      | A* | 3,83      | A* |
| Personelin eğitim sorunu                | 2,17      | E  | 2,50      | C  | 2,00      | C  | 2,83      | C  | 2,33      | D  |
| Ambalajlama sorunu                      | 1,61      | F  | 1,67      | E  | 1,67      | D  | 1,83      | D  | 1,67      | F  |
| Üretim kapasitesi sorunu                | 2,61      | C  | 2,67      | B  | 2,56      | B  | 3,17      | B  | 2,83      | C  |
| Kaliteli hammadde temini                | 2,11      | E  | 1,56      | F  | 1,89      | C  | 2,78      | C  | 2,06      | D  |
| Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 2,72      | C  | 2,67      | B  | 2,22      | C  | 3,11      | B  | 2,94      | B  |
| Ürün kalitesi sorunu                    | 1,61      | F  | 1,72      | D  | 1,83      | C  | 1,89      | D  | 2,22      | D  |
| Nitelikli yönetici temini               | 2,33      | D  | 2,17      | D  | 1,94      | C  | 3,00      | B  | 2,56      | D  |
| Nitelikli işgücü temini                 | 2,94      | B  | 2,61      | B  | 2,67      | B  | 3,78      | A* | 2,67      | C  |
| LSD:                                    | 0,638     |    | 1,054     |    | 0,862     |    | 1,013     |    | 0,962     |    |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Döşemeli mobilya endüstrisinde Bursa’da faaliyet gösteren işletmelerin üretime yönelik olarak karşılaştıkları en önemli sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu “Nitelikli iş gücü temini” konusu takip ettiği belirlenmiştir. En az sorunlar ise “Ürün kalitesi” ile “Ambalajlama sorunu” konularında görülmekte olup, bu değişkenler arasında anlamlı bir fark görülmemektedir.

İzmir’deki işletmelerin üretime yönelik olarak karşılaştıkları en önemli sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi”, “Standart üretim olmaması” ile “Üretim kapasitesi sorunu” ve “Nitelikli işgücü temini” konularının izlediği ve bu değişkenler arasında anlamlı bir fark görülmediği tespit edilmiştir. En az sorun ise “Kaliteli hammadde temini” konusunda yaşanmaktadır.

İstanbul'daki işletmelerin üretime yönelik olarak karşılaştıkları en önemli sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu “Nitelikli işgücü temini” ile “Üretim kapasitesi” konularının takip ettiği ve bu değişkenler arasında anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir. En az sorunun “Ambalajlama sorunu” konusunda yaşandığı tespit edilmiştir.

Kayseri'deki işletmelerin üretime yönelik olarak karşılaştıkları en önemli sorunları “Üretim giderlerinin yüksek olması” ve “Nitelikli işgücü temini” olduğu ve bu değişkenler arasında önemli bir fark görülmediği belirlenmiştir. Bunu “Üretim kapasitesi sorunu”, “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” ile “Nitelikli yönetici temini” konuları takip etmekte olup, bu değişkenler arasında anlamlı bir fark görülmemektedir. En az karşılaşılan sorunlar ise aynı düzeyde olmak üzere “Ürün kalitesi sorunu” ile “Ambalajlama sorunu” olarak tespit edilmiştir.

Ankara'daki işletmelerin üretime yönelik olarak karşılaştıkları en önemli sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” sorununun takip ettiği belirlenmiş ve en az sorunun “Ambalajlama sorunu” konusunda yaşandığı tespit edilmiştir.

“Üretim giderlerinin yüksek olması” bütün iller için en önemli sorun olarak tespit edilmiştir.

*İşletmelerin bulunduğu illerin tamamında üretime yönelik sorunların karşılaştırılması*

İşletmenin bulunduğu iller ile üretime yönelik karşılaşılan sorunların tamamında farklılıkların anlamlı olup olmadığına ilişkin ikili karşılaştırma sonuçları Çizelge 5.58'de verilmiştir.

Çizelge 5.58. Tüm il grupları ve tüm üretime yönelik karşılaşılan sorunların tamamı ile ilişkili farklılık analizi

| Üretime yönelik sorunlar                | Bursa     |    | İzmir     |    | İstanbul  |    | Kayseri   |    | Ankara    |    |
|-----------------------------------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|
|                                         | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG | $\bar{X}$ | HG |
| Standart üretim olmayışı                | 2,67      | J  | 2,67      | J  | 2,06      | Ö  | 2,83      | H  | 2,00      | P  |
| Üretim giderlerinin yüksek olması       | 3,83      | C  | 3,94      | A* | 3,83      | C  | 3,89      | B  | 3,83      | C  |
| Personelin eğitim sorunu                | 2,17      | N  | 2,50      | M  | 2,00      | P  | 2,83      | H  | 2,33      | M  |
| Ambalajlama sorunu                      | 1,61      | V  | 1,67      | Ü  | 1,67      | Ü  | 1,83      | S  | 1,67      | Ü  |
| Üretim kapasitesi sorunu                | 2,61      | K  | 2,67      | J  | 2,56      | L  | 3,17      | D  | 2,83      | H  |
| Kaliteli hammadde temini                | 2,11      | Ö  | 1,56      | Y  | 1,89      | R  | 2,78      | İ  | 2,06      | Ö  |
| Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 2,72      | İ  | 2,67      | J  | 2,22      | M  | 3,11      | E  | 2,94      | G  |
| Ürün kalitesi sorunu                    | 1,61      | V  | 1,72      | T  | 1,83      | S  | 1,89      | R  | 2,22      | M  |
| Nitelikli yönetici temini               | 2,31      | M  | 2,17      | N  | 1,94      | R  | 3,00      | F  | 2,58      | L  |
| Nitelikli işgücü temini                 | 2,94      | G  | 2,61      | K  | 2,67      | J  | 3,78      | C  | 2,67      | J  |

LSD: 0,906

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, işletmelerin üretime yönelik karşılaşılan sorunlardan en önemlisinin İzmir’de faaliyet gösteren işletmelerde “Üretim giderlerinin yüksek olması” konusunda yaşandığı, bunu sırası ile Kayseri’deki işletmelerin “Üretim giderlerinin yüksek olması” izlediği, en az sorun ise İzmir’de faaliyet gösteren işletmelerde “Kaliteli hammadde temini” konusunda yaşandığı belirlenmiştir.

#### İşletmelerin hukuki durumlarına göre üretime yönelik sorunları

İşletmelerin hukuki durumlarına göre üretime yönelik olarak karşılaştığı olduğu sorunlara ilişkin aritmetik ortalamalar Çizelge 5.59’de verilmiştir.

Çizelge 5.59. İşletmelerin hukuki durumlarına göre karşılaştığı üretime yönelik sorunlara ilişkin aritmetik ortalamalar

| Üretime yönelik sorunlar                | Ferdî Mülkiyet<br>(n:21) |      | Limited Şirket<br>(n:44) |      | Anonim Şirket<br>(n:25) |      |
|-----------------------------------------|--------------------------|------|--------------------------|------|-------------------------|------|
|                                         | $\bar{X}$                | S    | $\bar{X}$                | S    | $\bar{X}$               | S    |
| Standart üretim olmayışı                | 2,05                     | 1,53 | 2,34                     | 1,36 | 2,96                    | 1,10 |
| Üretim giderlerinin yüksek olması       | 3,86                     | 1,20 | 3,84                     | 0,86 | 3,92                    | 0,64 |
| Personelin eğitim sorunu                | 2,05                     | 1,53 | 2,34                     | 1,26 | 2,68                    | 1,11 |
| Ambalajlama sorunu                      | 1,52                     | 1,21 | 1,68                     | 0,91 | 1,84                    | 0,94 |
| Üretim kapasitesi sorunu                | 2,52                     | 1,29 | 2,68                     | 1,27 | 3,12                    | 0,73 |
| Kaliteli hammadde temini                | 1,33                     | 0,80 | 2,20                     | 1,32 | 2,48                    | 1,05 |
| Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 1,57                     | 0,51 | 2,80                     | 1,34 | 3,60                    | 1,08 |
| Ürün kalitesi sorunu                    | 1,29                     | 0,56 | 1,95                     | 1,10 | 2,16                    | 0,85 |
| Nitelikli yönetici temini               | 1,76                     | 1,41 | 2,32                     | 1,23 | 3,08                    | 1,04 |
| Nitelikli işgücü temini                 | 3,00                     | 1,00 | 2,75                     | 1,40 | 3,20                    | 1,15 |
| Toplam                                  | 21                       |      | 44                       |      | 25                      |      |

Buna göre, ferdi mülkiyet olan işletmelerin karşılaştığı en yüksek ortalamaya sahip sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu sırası ile “Nitelikli iş gücü temini” ve “Üretim kapasitesi sorunu” konularının izlediği tespit edilmiştir. En düşük ortalamaya sahip olan sorunun “Ürün kalitesi sorunu” olduğu belirlenmiş ve en yüksek değerler ile en düşük değerler arasında önemli farklar olduğu görülmüştür.

Limited şirketlerin karşılaştığı en önemli sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu sırası ile “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” ve “Nitelikli işgücü temini” konularının izlediği tespit edilmiştir. En düşük ortalama ise “Ambalajlama sorunu” konusunda olduğu belirlenmiş ve en yüksek değerler ile en düşük değerler arasında önemli farklar olduğu görülmüştür.

Anonim şirketlerde karşılaşılan en yüksek ortalamaya sahip sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu sırası ile “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” ve “Nitelikli işgücü temini” konularının izlediği tespit edilmiştir. En düşük ortalamaya sahip olan sorunun ise “Ambalajlama sorunu” olduğu belirlenmiş ve en yüksek değerler ile en düşük değerler arasında önemli farklar olduğu görülmüştür.

Sorunlara göre ortaya çıkan ortalama değerler arasındaki farkların hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tek yönlü çoklu varyans analizi (MANOVA) yapılmıştır. Analiz sonucunda Pillai's Trace=0,409  $F(2,031)=20,000$ ,  $P<0,01$  bulunmuştur. Bu sonuç; işletmenin hukuki durumu arasında bağımlı değişkenler açısından bir fark olduğunu göstermektedir. Hangi konularda farklılık olduğunu araştırmak amacı ile verilere tek yönlü çoklu ANOVA testi uygulanmış ve sonuçlar Çizelge 5.60'da verilmiştir.

Çizelge 5.60. İşletmenin hukuki durum gruplarının her bir üretime yönelik karşılaşılan sorunlara ilişkin tek yönlü çoklu varyans analizi

| Kaynak                     | Bağımlı Değişken                        | Kareler Toplamı | Sd | Kareler ort. | F      | P (0,05) |
|----------------------------|-----------------------------------------|-----------------|----|--------------|--------|----------|
| İşletmelerin hukuki durumu | Standart üretim olmayışı                | 10,423          | 2  | 5,212        | 2,910  | 0,060    |
|                            | Üretim giderlerinin yüksek olması       | 0,102           | 2  | 0,051        | 0,063  | 0,939    |
|                            | Personelin eğitim sorunu                | 4,621           | 2  | 2,311        | 1,393  | 0,254    |
|                            | Ambalajlama sorunu                      | 1,145           | 2  | 0,573        | 0,578  | 0,563    |
|                            | Üretim kapasitesi sorunu                | 4,676           | 2  | 2,338        | 1,762  | 0,178    |
|                            | Kaliteli hammadde temini                | 16,390          | 2  | 8,195        | 6,250  | 0,003    |
|                            | Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 47,298          | 2  | 23,649       | 18,653 | 0,000    |
|                            | Ürün kalitesi sorunu                    | 9,567           | 2  | 4,784        | 5,508  | 0,006    |
|                            | Nitelikli yönetici temini               | 20,405          | 2  | 10,203       | 6,792  | 0,002    |
|                            | Nitelikli işgücü temini                 | 3,350           | 2  | 1,675        | 1,070  | 0,348    |
| Hata                       | Standart üretim olmayışı                | 155,799         | 87 | 1,791        |        |          |
|                            | Üretim giderlerinin yüksek olması       | 70,298          | 87 | 0,808        |        |          |
|                            | Personelin eğitim sorunu                | 144,279         | 87 | 1,658        |        |          |
|                            | Ambalajlama sorunu                      | 86,144          | 87 | 0,990        |        |          |
|                            | Üretim kapasitesi sorunu                | 115,424         | 87 | 1,327        |        |          |
|                            | Kaliteli hammadde temini                | 114,066         | 87 | 1,311        |        |          |
|                            | Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 110,302         | 87 | 1,268        |        |          |
|                            | Ürün kalitesi sorunu                    | 75,555          | 87 | 0,868        |        |          |
|                            | Nitelikli yönetici temini               | 130,695         | 87 | 1,502        |        |          |
|                            | Nitelikli işgücü temini                 | 136,250         | 87 | 1,566        |        |          |
| Toplam                     | Standart üretim olmayışı                | 704,000         | 90 |              |        |          |
|                            | Üretim giderlerinin yüksek olması       | 1416,000        | 90 |              |        |          |
|                            | Personelin eğitim sorunu                | 653,000         | 90 |              |        |          |
|                            | Ambalajlama sorunu                      | 344,000         | 90 |              |        |          |
|                            | Üretim kapasitesi sorunu                | 809,000         | 90 |              |        |          |
|                            | Kaliteli hammadde temini                | 519,000         | 90 |              |        |          |
|                            | Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 830,000         | 90 |              |        |          |
|                            | Ürün kalitesi sorunu                    | 395,000         | 90 |              |        |          |
|                            | Nitelikli yönetici temini               | 669,500         | 90 |              |        |          |
|                            | Nitelikli işgücü temini                 | 914,000         | 90 |              |        |          |

Pillai's Trace=0,409  $F(2,031)=20,000$ ,  $P<0,01$

İşletmenin hukuki durum gruplarına göre üretime yönelik olarak karşılaşılan sorunlardan “Kaliteli hammadde temini” (F:6,250, Sd:2, P<0,01), “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” (F:18,653, Sd:2, P<0,01), ”Ürün kalitesi” (F:5,508, Sd:2, P<0,01) ve “Nitelikli yönetici temini” (F:6,792, Sd:2, P<0,01) konularının istatistiksel olarak önemli olduğu belirlenmiştir.

*Sorunlar düzeyinde işletmelerin hukuki durum gruplarına göre karşılaştırması*

Sorunlar düzeyinde işletmelerin hukuki durum gruplarına göre ortaya çıkan ortalama değerler arasındaki farklar anlamlı olup yapılan farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.61’da verilmiştir.

Çizelge 5.61. İşletmenin hukuki durum gruplarına göre üretime yönelik karşılaşılan sorunlar ile ilişkili farklılık analizi

| Üretime yönelik sorunlar                | Ferdî Mülkiyet |    | Limited Şirket |    | Anonim Şirket |    | LSD   |
|-----------------------------------------|----------------|----|----------------|----|---------------|----|-------|
|                                         | $\bar{X}$      | HG | $\bar{X}$      | HG | $\bar{X}$     | HG |       |
| Kaliteli hammadde temini                | 1,33           | B  | 2,20           | A* | 2,48          | A* | 1,203 |
| Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 1,57           | C  | 2,80           | B  | 3,60          | A* | 1,183 |
| Ürün kalitesi sorunu                    | 1,29           | B  | 1,95           | A* | 2,16          | A* | 0,979 |
| Nitelikli yönetici temini               | 1,76           | B  | 2,32           | AB | 3,08          | A* | 1,287 |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Buna göre, “Üretim giderlerinin yüksek olması”, “Nitelikli işgücü temini”, “Üretim kapasitesi”, “Personelin eğitimi” ve “Ambalajlama sorunu” konularında mülkiyet durumlarına göre bütün işletmeler aynı düzeyde olmak üzere en fazla sorunu yaşamaktadır.

İşletmenin hukuki durum gruplarına göre, “Ürün kalitesi sorunu” ile “Kaliteli hammadde temini” konularında en fazla sorunun anonim ile limited şirketlerde yaşandığı görülmekte olup bu değişkenler arasında önemli bir farklılık belirlenmemiştir.

İşletmenin hukuki durum gruplarına göre, “Nitelikli yönetici temini” ile “Standart üretim olmayışı” konularında en fazla sorunun anonim şirketlerde yaşandığı, bunu limited şirketlerin takip ettiği belirlenmiştir. Bu konularda en az sorunun ise ferdi mülkiyetlerde yaşanmakta olduğu tespit edilmiştir.

“Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” konusunda döşemeli mobilya endüstrisindeki işletmeler arasında hukuki durum gruplarına göre anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bu konuda en fazla sorun anonim şirketlerde yaşanırken, bunu limited şirketler takip etmektedir. En az sorunun ise ferdi mülkiyetlerde karşılaşıldığı tespit edilmiştir.

*İşletmelerin hukuki durum gruplarına göre üretime yönelik sorunların karşılaştırılması*

İşletmelerin hukuki durum gruplarına göre üretime yönelik karşılaşılan sorunlarına ilişkin farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.62’de verilmiştir.

Çizelge 5.62. Her bir hukuki durum grubunda üretime yönelik karşılaşılan sorunlar ile ilişkili farklılık analizi

| Üretime yönelik sorunlar                | Ferdî Mülkiyet |    | Limited Şirket |    | Anonim Şirket |    |
|-----------------------------------------|----------------|----|----------------|----|---------------|----|
|                                         | $\bar{X}$      | HG | $\bar{X}$      | HG | $\bar{X}$     | HG |
| Standart üretim olmayışı                | 2,05           | D  | 2,34           | D  | 2,96          | D  |
| Üretim giderlerinin yüksek olması       | 3,86           | A* | 3,84           | A* | 3,92          | A* |
| Personelin eğitim sorunu                | 2,05           | D  | 2,34           | D  | 2,68          | E  |
| Ambalajlama sorunu                      | 1,52           | E  | 1,68           | F  | 1,84          | H  |
| Üretim kapasitesi sorunu                | 2,52           | C  | 2,68           | C  | 3,12          | C  |
| Kaliteli hammadde temini                | 1,33           | E  | 2,20           | E  | 2,48          | F  |
| Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 1,57           | E  | 2,80           | B  | 3,60          | B  |
| Ürün kalitesi sorunu                    | 1,29           | E  | 1,95           | E  | 2,16          | G  |
| Nitelikli yönetici temini               | 1,76           | D  | 2,32           | D  | 3,08          | C  |
| Nitelikli işgücü temini                 | 3,00           | B  | 2,75           | C  | 3,20          | C  |
| LSD:                                    | 0,813          |    | 0,621          |    | 0,535         |    |

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

Döşemeli mobilya endüstrisindeki hukuki durum gruplarına göre ferdi mülkiyet olan işletmelerin üretime yönelik olarak karşılaştıkları sorunlardan “Üretim giderlerinin

yüksek olması” en fazla karşılaşılan sorun olarak belirlenmiştir. Bunu “Nitelikli iş gücü temini” konusu takip etmektedir. En az yaşanan sorunların ise “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi”, “Ambalajlama sorunu”, “Kaliteli hammadde temini” ile “Ürün kalitesi sorunu” olduğu ve bu değişkenler arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir.

Limited şirket olan işletmelerin üretime yönelik olarak karşılaştıkları en önemli sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” sorununun takip ettiği, en az sorunun ise “Ambalajlama sorunu” konusunda yaşandığı belirlenmiştir.

Anonim şirket olan işletmelerin üretime yönelik olarak karşılaştıkları en önemli sorunun “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu, bunu “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” sorununun takip ettiği, en az sorunun ise “Ambalajlama sorunu” konusunda yaşandığı tespit edilmiştir.

*İşletmelerin hukuki durumunun tamamında üretime yönelik sorunların karşılaştırılması*

İşletmelerin hukuki durum gruplarına göre üretime yönelik karşılaşılan sorunların tamamında farklılıkların anlamlı olup olmadığına ilişkin farklılık analizi sonuçları Çizelge 5.63’de verilmiştir.

Çizelge 5.63. Tüm hukuki durum grupları ve tüm üretime yönelik karşılaşılan sorunların tamamı ile ilişkili farklılık analizi

| Üretime yönelik sorunlar                | Ferdî Mülkiyet |    | Limited Şirket |    | Anonim Şirket |    |
|-----------------------------------------|----------------|----|----------------|----|---------------|----|
|                                         | $\bar{X}$      | HG | $\bar{X}$      | HG | $\bar{X}$     | HG |
| Standart üretim olmayışı                | 2,05           | N  | 2,34           | L  | 2,96          | F  |
| Üretim giderlerinin yüksek olması       | 3,86           | B  | 3,84           | B  | 3,92          | A* |
| Personelin eğitim sorunu                | 2,05           | N  | 2,34           | L  | 2,68          | İ  |
| Ambalajlama sorunu                      | 1,52           | T  | 1,68           | S  | 1,84          | P  |
| Üretim kapasitesi sorunu                | 2,52           | J  | 2,68           | İ  | 3,12          | E  |
| Kaliteli hammadde temini                | 1,33           | Ü  | 2,20           | M  | 2,48          | K  |
| Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi | 1,57           | T  | 2,80           | G  | 3,60          | C  |
| Ürün kalitesi sorunu                    | 1,29           | V  | 1,95           | Ö  | 2,16          | M  |
| Nitelikli yönetici temini               | 1,76           | R  | 2,32           | L  | 3,08          | E  |
| Nitelikli işgücü temini                 | 3,00           | F  | 2,75           | H  | 3,20          | D  |

LSD: 1,202

A\*: En yüksek değeri ifade etmektedir

İşletmelerin hukuki durum gruplarına göre üretime yönelik karşılaşılan sorunların en önemlisinin anonim şirketlerde “Üretim giderlerinin yüksek olması” olduğu ve bunu ferdi mülkiyetler ile limited şirketlerin izlediği belirlenmiştir. Ayrıca anonim şirketlerde yaşanan “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” sorununun da önemli olduğu, en az sorunun ise ferdi mülkiyetlerde “Ürün kalitesi sorunu” konusunda yaşandığı belirlenmiştir.

## 5.2. Gözlem ve Görüşme Bulguları

Genel gözlem ve görüşme verilerine göre; döşemeli mobilya endüstrisindeki işletmeler, emek-yoğun iş yerleri olarak faaliyet göstermektedir. İşletmelerde mülakat veren kişiler bu durumu [84-86], panel mobilya üretiminde makina yoğun çalışılabileceğini ifade ederken döşemeli mobilya üretiminde el işçiliğine duyulan gereksinimin çok fazla olduğunu ifade etmektedir. Bu sebeple, büyük ölçekli işletmelerde el işçiliğini kolaylaştırmak ve çalışanın daha rahat çalışabilmesi için bazı yardımcı aparatların kullanıldığı, küçük ve orta ölçekli işletmelerde ise geleneksel üretim tekniklerinin hala geçerliliğini sürdürdüğü gözlenmiştir.

Gözlem ve röportaj bulgularına göre iskelet üretimi, ön hazırlık, kesim, dikiş, montaj, ambalaj, nakliye ve satış sonrası servis hizmetleri gibi alanlarda aktif bir

şekilde emek yoğun üretim yapıldığı görülmüştür. Bu birimlerde elde edilen görüşme sonuçları ve bulgular aşağıdaki gibidir.

#### İskelet üretimi

- İskelet üretiminde düşük kalitede (II. III. Sınıf gibi) levhaların kullanıldığı,
- Gözükmeyen yerlerde kullanılan metal parçaların bazı işletmeler tarafından boyanmadığı,
- Bazı işletmelerin çivi çakma tabancasını güvenli bulmadıkları için kullanmadıkları tespit edilmiştir.

#### Ön hazırlık

- Ön hazırlık bölümlerinin genellikle giriş kapısına yakın konumlandırıldığı,
- Fital ve profil kullanımının fazla tercih edilmediği, bu durumun işçilikte farklı sonuçlar doğurduğu belirlenmiştir.

#### Sünger

- Sünger üretiminde yoğunluk ve kalite farkının firmadan firmaya değişebildiği,
- Büyük ölçekli işletmelerde düğme işaretlemesinin el ile çizilerek yapıldığı,
- Küçük ölçekli işletmelerin özellikle kriz dönemlerinde sünger temininde sıkıntı yaşandığı,
- CNC ile kesilen süngerlerin genellikle gecikmeli olarak verildiği,
- Genellikle sünger ezme makinası kullanılmadığı için satış sonrasında süngerde bir miktar çökme ve yüz kumaşında bollaşma görüldüğü,
- Font minderleri döşemesinde sünger çökmesi şeklindeki kusurların hareketli döşemelilere göre sabit döşemede daha fazla görüldüğü tespit edilmiştir.

### Kolan

- Oturma kısmı altındaki kayıtların kolanı kesilmeye zorladığı ve zamanla deformasyona yol açtığı belirlenmiştir.

### Elyaf

- Döşemeli mobilyanın bazı kısımlarında (kolçak yanı, baza kısmı v.b.) sünger üstüne elyaf kullanılmadığı, bu durumun yüz kumaşında dökülmeye sebep olduğu,
- Minderlere kaydırmazlık özelliğini kazandırmak için tırnak kilitli şerit bant (cırt) kullanıldığında müşterilerden görüntü çirkinliği olduğu şeklinde şikayetler alındığı,
- İşletmelerin kullanmış olduğu kumaş toplarının çeşit ve mikarının fazla olmasından dolayı stoklama ve kumaş maliyeti yüksekliği sorunlarının yaşandığı belirlenmiştir.

### Yüzey malzemesi ve kesimi

- Kumaş tedarikinde gecikmeler ve kumaş temininde partiler arasında renk tonu farklılığı gibi sorunlar yaşandığı,
- Parlak, akratif kumaşların üretiminde kullanılan boyalarda insan sağlığı açısından zararlı olanlarının bulunduğu,
- Döşemeli mobilya üreten işletmelerin kumaşlarda genellikle dayanıklılık testleri yapmadığı,
- Döşeme yüz kumaşında çekme (uzama) katsayılarının farklı olduğu,
- Deri ve suni deri kullanılan döşemelerde süngerin hava alıp vermesine imkân sağlanmasının gerekliliği,
- Flok ve antilop kumaşların kullanıldığı döşemelerde yapıştırmanın yeterli sağlamlıkta olmadığı,

- Bazı müşterilerin kulanma talimatına rağmen döşeme yüz kumaşını yıkadığı, yıkama sonucunda yüzey kumaşında renk solması olduğu tespit edilmiştir.

#### Montaj

- Pek çok işletmede ürün takip sistemi kurulmadığı, bu yüzden müşteri izlenebilirliği ve müşteri şikâyetleri ile memnuniyetinin tam olarak bilinemediği,
- AR-GE birimindeki çalışmaların genellikle ustalar tarafından yapıldığı belirlenmiştir.

#### Ambalaj ve nakliye

- Ambalaj kartonunun ince olması nedeniyle bu durumun nakliye esnasında ürünlerde bozulmaya yol açtığı,
- Döşemeli mobilyalara uygun istif taşıma arabalarının kullanılması halinde ürünlerin daha az zarar gördüğü ve stoklamada daha az yer kapladığı,
- Ürünlerin tüketicilere teslimi aşamasında daha çok nakledilirken zarar görüldüğü bildirilmiştir.

#### Servis sonrası hizmet

- Döşemeli mobilyalarla ilgili olarak müşterilerden genellikle sünger çöktü, kolanlar koptu makaslar kırıldı şeklinde şikâyetlerin geldiği,
- Döşeme kumaşı ve sünger yapıştırma kullanılan tutkalın 45°C ve üzeri sıcaklıklarda yumuşadığı bu durumun kumaşın ve süngerin yapışma yüzeylerinde ayrılmaya sebep olduğu tespit edilmiştir.

## 6. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu çalışma; döşemeli mobilya sektörünün yapısal özelliklerinin belirlenmesi, analiz edilmesi, sorunlarının tespiti ve bu sorunlara çözüm önerilerinin getirilmesine yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmanın birinci aşamasında tüketicilerin kullandıkları döşemeli mobilyalar ile ilgili şikâyetleri ve döşemeli mobilya ürün özelliklerinin satın alma ve ürün değiştirme üzerine etkisi incelenmiştir. İkinci aşamada ise üreticilerin sorunları incelenmiştir. Üçüncü aşamada gözlem ve görüşme bulguları doğrultusunda işletmelerin karşılaştıkları sorunlar incelenmiştir.

Tüketicilerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, oturmakta olduğu evin mülkiyeti; Ankara'nın ilçeleri ve ailelerin toplam aylık gelirine göre kullanmış oldukları döşemeli mobilyalardaki şikâyetler ve döşemeli mobilya satın alma-değiştirme nedenleri aşağıdaki gibidir.

Tüketici özellikleri göz önüne alındığında döşemeli mobilyalar ile ilgili en fazla şikâyet konusu “Kumaş eskimesi”dir. Bunu, “Ses-gıcırtı yapma” ile “Ek yerlerinden açılma”, “Döşemelerde çökme” ve “Süngerlerin yıpranması” şikâyet konuları takip etmektedir. En az şikâyet ise “Boya ve vernikte dökülme” ile “Kumaşta dökülme” sorunlarıdır.

“Kumaş eskimesi” tüketiciler tarafından belirtilen en önemli sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Oturma mobilyalarında öncelikli eylem oturmaktır. Oturma sirkülasyonunun yoğun olması ve temizlik sayısına bağlı olarak oturma mobilyalarında “Kumaş eskimesi” meydana gelmektedir. Bunun yanı sıra; nem, güneş, sigara dumanı ve toz; döşemelik kumaşlarda kalıcı olarak renk bozulmasına ve sararmaya neden olmaktadır. Bu sorunların yaşanmaması için üreticilerin daha kaliteli kumaşları kullanması, tüketicilerin kumaş seçimine dikkat etmeleri uygun olacaktır.

Yapılan literatür çalışmasında [87], ABD’nde tüketiciler aldıkları ürünün kumaş kalitesini ve ürünün ne kadar dayandığını bilmek istemektedirler. Bu sebeple

Üreticiler, 10 yıl dayanacak kalitede kumaş kullanmaya çalıştıklarını belirtmektedir. Üreticilerin kullandıkları malzemelerden özellikle kumaşı seçerken kullanım ömrünün daha fazla olmasına dikkat etmeleri önem arz etmektedir.

“Ek yerlerinde açılma” ve “Ses-gıcırta yapması” kullanım süresine baēlı olarak ortaya çıkan şikâyetlerdir. Bazı üreticiler artık kumaş parçalarını metal ile yay arasında kullanarak ses-gıcırta yapmasını önlemeye çalışmıştır.

ankaya’da ikamet eden tüketiciler ile 3000 TL zeri aylık gelire sahip tüketiciler döşemeli mobilyalarında en fazla “Ses-gıcırta yapması” konusunda şikâyetle bulunmuşlardır. Üst gelir grubu diye adlandırılan bu kitle için üretilen ürünlerde bu tür kusurların görülmemesi gerektiēi düşünülmektedir. Bu grubu hedef kitle kabul eden işletmelerin üretimlerinde daha kaliteli yarımamulleri kullandēı görülmüştür. Ancak, birleştirme yerlerinde yapılan kontrksiyon hataları tüketicilerin “Ses-gıcırta yapması” şikâyetine sebep olmaktadır. Bunun yanı sıra ses-gıcırta yapan döşemeli mobilya iskeletinde zamanla ek yerlerinden açılma olabilmektedir. Ayrıca kullanım pozisyonunda oluşan zorlamalar veya taşınma sıklēı nedeniyle mobilyalar yıpranmaktadır. Döşemeli mobilyaları zorlayıcı oturma ve uzanmalar gibi eylemler nedeniyle “Ses-gıcırta yapma” ve “Ek yerlerinden açılma” oluşabilmektedir. Kullanım sıklēı ve uygun olmayan oturma pozisyonlarından süngerlerin yıpranması söz konusu olabilmektedir.

“Ek yerlerinde açılmanın olması” şikâyeti cinsiyete göre deēiřmektedir. Döşemeli mobilyalarda ek yerlerinde açılma ile ilgili olarak kadınlar erkeklere göre daha az şikâyetçidir. Bu da bize kadın ve erkeklerin döşemeli mobilya kullanımındaki önceliklerinin farklı olduēunu göstermektedir. Kadın tüketiciler, estetiēe daha fazla önem verdikleri [88] için estetiēi bozmayan açılmaları önemsememektedirler.

“Döşemelerde çökmenin olması” konusunda gözlem ve görüşme bulgularında da belirtildiēi gibi sünger kmemekte, yumuşamaktadır. İşletmeler ken veya kopan malzemenin kolan olduēunu belirtmektedir. Tüketicilerin bu tür sorunlar yaşamaması için işletmelerin daha kaliteli malzeme kullanması tavsiye edilmektedir.

Tüm demografik değişkenlere bağlı olarak en fazla ortaya çıkan şikâyetler “Kumaş eskimesi”, “Ses-gıcırtı yapma” ve “Ek yerlerinden açılma” konularındadır. Araştırma sonuçlarına göre bazı değişkenlerde farklılıklar söz konusudur. Gelir grubu arttıkça mobilyalardan beklentiler de artmaktadır. Bu sebeple üst gelir grubu genellikle döşemeli mobilyalarda karşılaştığı küçük sorunları bile şikâyet konusu olarak görmektedir.

Yaş, cinsiyet ve kullandığı konutun mülkiyet durumuna göre döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Tüketicilerin eğitim durumuna göre döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerinden “Modaya uyum sağlamak” ile “Evlenmek (sosyal statüsünün değişmesi)” konularında, Ankara’nın ilçelerine göre ise “Ev değiştirme nedeni”, “Modaya uyum sağlamak” ve “Kullanım ömrünü doldurması” konularında anlamlı bir farklılık görülmüştür. Bunun yanı sıra, gelir düzeylerine göre her bir satın alma ve değiştirme nedenleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. 3000TL ve üzeri aylık gelire sahip tüketicilerin şikâyet konularında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Tüketicilerin en fazla “Kullanım ömrünü doldurması”, “Ev değişimi nedeni ile” ve “Evlenme (sosyal statüsünün değişmesi)”den dolayı döşemeli mobilyalarını satın alma veya değiştirme yoluna gittikleri görülmüştür. Ancak, yine de döşemeli mobilyalarını değiştirmelerinde “Kullanım ömrünü doldurması” tüketiciler açısından birinci etkindir. Her ürünün belli bir kullanım ömrü bulunmaktadır. Tüketicilerin belirtmiş olduğu bir diğer döşemeli mobilya değiştirme ve satın alma nedeni ise “Ev değişimi nedeni”dir. Tüketiciler yeni evlerinde yeni mobilya kullanmayı tercih etmektedir. Bir diğer etken ise, “Evlenmek ve sosyal statüsünün değişmesi”dir. Bu durumda tüketiciler yeni mobilyalara ihtiyaç duymaktadır.

Üreticilerin işletme büyüklükleri, işletmelerin bulunduğu iller ve hukuki durumlarına göre üretime yönelik olarak karşılaşılan sorunlar aşağıdaki gibidir.

İşletmeler demografik özelliklerine göre (işletme büyüklüğü, bulunduğu il ve hukuki durumu) üretime yönelik olarak en fazla “Üretim giderlerinin yüksek olması” sorununu yaşamaktadırlar. “Üretim giderlerinin yüksek olması”nın malzeme maliyetleri ve işçilik ücretlerinden kaynaklandığı söylenebilir. Çünkü döşemeli mobilya endüstrisinde emek yoğun üretim yapılmakta olup, işçilik maliyeti ürün maliyetinin büyük bir kısmını oluşturmaktadır. Malzeme olarak sünger, kumaş, metal ve bazı plastik malzemeler kullanılmaktadır. Süngerin hammaddesi ithal girdi olup, üretimde süngerin fire oranı düşük tutulmaya çalışılmaktadır. Artık parçalar genellikle kırpıntı olarak değerlendirilebilmektedir. Kumaş malzemede ise kumaşın desenine göre fire oranı artmaktadır. Bu durum ürün maliyetini arttırmaktadır.

“Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” İzmir’de, büyük ölçekli, limited ve anonim şirketlerde sık yaşanan bir sorundur. Diğer demografik özelliklere sahip işletmeler “Hammaddenin zamanında teslim edilmemesi” sonucu üzerinde çalıştığı işi bırakıp malzemenin gelmesini beklerken diğer üretim işlemleriyle ilgilendiği için bu sorunu hissetmemektedir. İzmir’de, büyük ölçekli, limited ve anonim işletmelerde ise hammaddenin zamanında teslim edilmemesi üretim hattının durmasına neden olabilmekte ve bu işletmelerde sorun yaşanmasına neden olmaktadır. Kayseri’de faaliyet gösteren büyük ölçekli işletmeler bu sorundan etkilenmemek için kendi bünyelerinde sünger üretimini ve bazı işletmeler ise kumaş üretimini de yapmaktadır. Bu işletmeler özellikle söz konusu malzemelerden kaynaklanan gecikmeleri önlediği için sorunsuz üretim yapabilmektedir.

“Nitelikli iş gücü temini” sorununu daha çok Bursa, İzmir, İstanbul, Kayseri’de faaliyet gösteren, ferdi mülkiyet, orta ve küçük ölçekli işletmelerde yaşanmaktadır. Döşemeli mobilya üretiminde çalışanların el becerileri önemli olduğu için onların eğitiminde önem arz etmektedir. İşleri kolaylaştırmak için döşemeli mobilya üretiminde bazı beceri gerektiren işlemler makinede görülmesine rağmen genel olarak işletmelerin çoğu el işçiliğine dayalı üretim yapmaktadır. İşletmeler iş gücünü kendi verdikleri eğitimler ile yetiştirmektedirler. Ancak, çalışanların büyük çoğunluğu ileri yaşıta oldukları için arzu edilen eğitim verilememektedir. İşletmeler

gençlerin daha erken yaşta eğitilebilmeleri için endüstri meslek liselerinde döşemecilik bölümü açılmasını istemektedir.

“Üretim kapasitesi sorunu” İzmir, İstanbul ve Kayseri’deki işletmelerde daha fazla görülmektedir. Anket çalışmasının yapıldığı zaman aralığında, dünya piyasalarını da içine alan kriz dönemi yaşanmıştır. İşletmelerin bu kriz döneminde zarar görmemesi için devlet kurumları KDV indirimi yapmıştır. Mobilya ürünlerinde % 18’lik oran % 8’e düşürülmüştür. KDV indirimini ilk olarak büyük ölçekli işletmeler uygulamıştır. Bu uygulamayı tüketicisine broşürler vasıtasıyla fiyat indirimi şeklinde bildiren büyük ölçekli işletmeler tüketicinin güvenini kazanmıştır. Bu durum beraberinde talep artışı nedeniyle “Üretim kapasitesi sorunu”nu getirmiştir. Büyük ölçekli işletmeler artan talep karşısında geçici bir süre için kapasitelerinin cevap veremediğini belirtmektedirler. İşletmeler KDV indirimi ile ilgili uygulama devam ettiği takdirde kendileri için de faydalı olacağını belirtmektedirler.

İşletmelerin devletten en önemli beklentilerinin; vergi oranlarının makul düzeylere çekilerek, bürokratik engellerin ortadan kaldırılması olduğu diğer çalışmalarda da ortaya çıkmaktadır. Ayrıca teşviklerin artırılması, döviz kurlarına müdahale, sermaye ile ilgili sorunlara yapıcı yaklaşımlar işletmelerin diğer beklentilerini oluşturmaktadır [89].

Döşeme atölyeleri emek yoğun çalışma nedeniyle makinalaşmanın çok fazla olmadığı bölümlerdir [84,85,86]. Çalışanlar mesleki deneyimleriyle kumaşın sertlik ve yumuşaklığına göre ne kadar çekilmesi gerektiğini bilmekte ve bu sayede yüzey düzgünlüğünü sağlayabilmektedir.

Tüketiciler kullanım esnasında döşemeli mobilyaların kolçaklarına oturmakta veya perde, pano takmak ve temizlemek amacı ile onların üzerine çıkabilmektedir. Kolçaklarda kullanılan karton zamanla ortamdaki rutubetten etkilenmekte ve üstüne çıkılması veya kuvvet uygulanması sonucu çökmeler görülmektedir. Kolçaklarda karton kullanılacak ise alt iskeletin mutlaka desteklenmesi önerilebilir.

İşletmeler arasında görülen başlıca farklılık tasarım ve model farklılaşmasıdır. Tasarım, kullanılan malzeme ve makine ile ilişkilendirilmektedir [84,90,91]. Büyük ölçekli işletmeler genellikle seri çalışabilecekleri modern ve rustik modelleri tercih ederken, orta ve daha küçük ölçekli işletmeler daha çok klasik ve rustik modellere yönelmektedir.

İşletmelerde genellikle tasarım ve AR-GE sürecine yer verilmemektedir. Bu sebeple yeni tasarım çalışmalarıyla ortaya çıkan ürünler de diğer işletmelerin ürünlerine benzemektedir. Genellikle yeni ürünler daha çok yurt dışı fuarlardan elde edilen kataloglardan kopyalanmakta veya onlardan esinlenilmektedir. İşletmelerin büyük çoğunluğunda benzer ürünler üretme anlayışı kullanılan alet ve makinelerin de aynı olmasına neden olmaktadır.

Döşemeli mobilya üreten işletmelerde, AR-GE birimi olmadığı için ürün tasarımlarını ustalar ve işletme sahipleri birlikte yapmaktadırlar. Ustalar yönetim kademesinde yer almadığından işletmenin ürün portföyünü, fiyat aralığını, müşteri isteklerini ve tasarımını bilemedikleri için sorunlar çıkabilmektedir [84]. Nereden, nasıl, hangi sorunların çıkacağına önceden bilinmesi gerekmektedir. Özellikle sünger, mekanizma ve diğer malzemelerin seçiminde daha fazla özen gösterilmelidir.

İşletmeler büyüdükçe döşemeli mobilya üretiminde yay kullanım sıklığında artmaktadır. Yaylı döşemenin süngerli döşemeye göre daha az maliyetli olduğu düşünülmektedir. Genellikle koltukların arkalık kısmında kullanılan yay sayısını azaltmak için bonel yay tercih edilmekte, böylece maloluş fiyatı azaltılmaya çalışılmaktadır. Küçük ölçekli işletmelerde süngerli mobilya üretimi daha fazladır. Bu işletmelerde, sünger ve kolan kalitesindeki gelişmelerin işlem kolaylığını ve sünger kullanımını arttırdığı söylenebilir.

Üreticiler yaylı mobilya kalitesinden söz ederken daha çok kullanılan yay çapları, kaç tane kullanıldığı ve et kalınlığına vurgu yapmaktadır [92,93]. Şayet işletmeler yay kullanımı yerine sünger tercih etmişse, sünger seçimi işletmenin maliyet ve kalite ilişkisine dayandırılmaktadır. Süngerin yumuşaması zamanla müşteri

şikâyetlerine neden olmaktadır. Oturma yeri bir hafta sonra bollaşırsa müşteri hemen şikâyet edebilmekte buna karşın bir yıl sonra görülen bollaşmalar fazla göze batmayıp şikâyet konusu olmamaktadır [84]. İşletmelerin kalite yeterliliğinde arzu edilen noktaya gelebilmesi için AR-GE biriminin kurulması gerekir. AR-GE birimi; hangi süngerin nerede kullanılacağını belirlemektedir. AR-GE birimleri için de yetişmiş eleman istihdamında sorunlar bulunmaktadır. Bazı işletme yöneticileri, bu konu ile ilgili olarak AR-GE birimi için yetiştirecekleri kişilerin, ilk olarak sünger hammaddesini tanımak üzere sünger fabrikalarında eğitime gönderildiğini belirtmektedir [84, 94].

İşletmelerin karşılaştığı sorunların başında kullandıkları süngerin yoğunluk ve kalite farklılığı gelmektedir. Süngerler firmadan firmaya değişen yoğunluk ve kalitede üretilmektedir. Sünger firmaları ise bu yoğunluk ve kalite farklılığını pazarlama stratejisi olarak kullanmaktadır. Kaliteli sünger üreten firmalar bu konuda taviz vermezken, düşük kaliteli sünger üreten firmaların fiyatta indirimine gittiği ve ödeme süresini uzun tuttuğu belirtilmektedir [84, 95]. Bu durum sünger üretici firmaların üretimlerinde farklı kimyasal malzemeleri kullanmaları sonucu standartta belirtilen yoğunluğa ulaşırsalar bile sertlik, elastikiyet ve daha önemlisi sağlıklı ürün konusunda arzu edilen standarda ulaşamayacağı endişesi yaratmaktadır.

Sünger ezme makinesi ile sünger içerisindeki hava kabarcıkları patlatılarak kullanım esnasında görülebilen ani çökmeler engellenebilmektedir [96]. Bu sayede müşterinin süngerde çökme şikâyetinin ortadan kalkacağı düşünülmektedir. Döşemeli mobilya üreten işletmelerde genellikle sünger ezme makinası bulunmamaktadır. Sünger ezme makinesinin kullanıldığı ürünler müşteriye teslim edildiğinde kısa sürede çökme oluşmayacağı için yüz kumaşında da bollaşma görülmeyecektir. Bu işlemin sünger üretici firmalar tarafından yapılması gereken bir iş olduğu düşünülmektedir. Ancak sünger üretici firmalar böyle bir işlem yapmamaktadır. Ürün kalitesi bakımından, sünger üretici firmaların veya döşemeli mobilya üreticisi işletmelerin sünger ezme makinesini kullanmaları öngörülebilir.

Döşemeli mobilyalarda oturma yeri sabit ve hareketli olabilmektedir. Tüketicilerin seçtikleri ürünlerde oturma ve yaslanma kısımlarının hareketli olmasına dikkat etmeleri önerilebilir. Yumuşama çoğunlukla sabit kısımlarda görülmektedir. Hareketli süngerler zamanla ters düz edilebildiği için oturma esnasında hava çıkışı sağlanmakta ve kalkınca tekrar eski formunu kazanmaktadır. Özellikle oturma kısmındaki sünger çevrilemediği zaman bir süre sonra sünger içerisindeki hava kabarcığı sayısı azalmakta ve sünger artık hava tutamaz hale gelmektedir. Bu durum döşemenin çökmesine sebep olmaktadır.

Bazı işletmeler oturma ve yaslanma kısımları ile kolçak üstlerine sünger üstüne elyaf kullanırken, diğer kısımlara herhangi bir kuvvet uygulanmadığı için bu şekilde bir uygulama yapılmaksızın yüzey kaplaması ile kapladıkları tespit edilmiştir [95, 97]. İşletmelerin bu gibi yerlerde elyaf kullanmamalarının sebebinin maliyeti ucuzlatmak olduğu düşünülmektedir. Yüz kumaşının korunması bakımından önemli görülen bu uygulamanın yapılması kaliteyi yükseltecektir.

İşletmelerin kullanmış olduğu kumaş çeşidi sayısı çok fazla olup bu çeşitlendirmeyi optimum seviyede tutmaya çalışmaktadırlar. Bu sebeple işletmeler genellikle pazara sürülen yeni kumaşlarda talebi belirlemek için ilk 1–2 ay stoku minimum tutmaya çalıştıklarını, bu aylarda hangi kumaşların piyasada daha fazla kabul gördüğünü araştırdıklarını ve bu araştırma sonucuna göre hareket ettiklerini belirtmektedir [84]. Büyük ölçekli işletmeler genellikle belirledikleri kumaşları doğrudan kumaş fabrikasından almaya çalışmaktadır. Bu sayede maliyetleri minimuma indirmeye çalıştıkları düşünülmektedir.

Bazı döşemeli mobilya üreticisi firmalar üretime dâhil etmeyi düşündükleri kumaşlarla ilgili test ve deneyleri kumaş üretimi yapan işletmelere yaptırmayı tercih etmektedir. Bazı işletmeler ise kumaş yıkama testini kendileri yapabilmektedir. Normal olarak hiçbir döşemelik kumaş yıkanmaz sadece silinir. Müşterilerin bazen yastıkları bile yıkadığı, hatta suni deri yastıkların bile yıkandığı görülmektedir. İşletmeler kullanma talimatı vermesine rağmen tüketiciler buna uymamaktadır. Bu da ürünün ömrünün kısılmasına sebep olmaktadır [84, 98]. Flok kumaşlarda

çoğunlukla aynı kalite yakalanamamaktadır. Kumaş üreticisi firmanın kumaş liflerini iyi yapıştırmadığı ancak yıkama sonucunda tespit edilebilmektedir. Bu sebeple işletmeye gelen her top kumaşın farklı yerlerinden alınan kumaşların test edilmesi tavsiye edilebilir.

İşletmelerin bazı durumlarda müşterilerinin isteğine göre değişik kumaşlar kullandıkları ve her kumaşın çekme (uzama) katsayısının farklı olduğu belirtilmiştir. Kılıfı çıkartılabilir döşemeli mobilya modellerinin kumaşlarında aynı iskelet üzerine hep aynı oturma kalitesi istendiği için kumaş çekme test cihazında test edilmesi gerekmektedir. Elde edilen kumaş uzama katsayısına göre CNC kesim şablonları büyütülmekte veya küçültülmektedir. Derilerde genellikle elle kesim yapılmaktadır. Her deri için farklı şablon kullanılması gerekliliği maliyeti yükselttiği için, elle kesim yapılan kumaş ve derilerde çekme test cihazı kullanılmamaktadır [96]. CNC kumaş kesim makinesi bulunan işletmelerin kılıflı döşemelerde ürün kalitesini arttırmak için her kumaşta uzama katsayısının belirlenmesi tavsiye edilmektedir.

Giydirilip-çıkartılabilir döşeme yüzeylerinde kumaşın esnemesi sonucu potluk oluşması büyük ölçüde engellenebilmektedir. Çıkarılabilir döşeme yüzeyleri istenildiğinde kumaşın özelliğine göre yıkanabilmekte veya istendiğinde yüz kumaşı değiştirilebilmektedir. Bu sebeple üretici işletmelerin ve müşterilerin çıkarılabilir döşeme yüzeyini tercih etmeleri tavsiye edilebilir.

Bazı işletmelerde barkot numaralama sistemi uygulanmaktadır [90,91,99]. Ancak bu sistem tam olarak bilinmediği için uygulanmasında sorunlar yaşanmaktadır. Uygulamada ambalaj üzerine barkot numaraları verilmektedir. Ürün müşteriye ulaştıktan sonra ambalaj atıldığı için barkot numaraları da beraberinde atılmakta ve daha sonra bilinmemektedir. Birçok işletmenin dikiş bölümünde ürün takip sistemi olmadığı için dikişten kaynaklanan hatanın kimler tarafından yapıldığı tespit edilmemektedir. İşletmede çalışanların görev tanımları yapıldığı için herkes kendi biriminden geçerken ürüne birkez dikilen ve üründe gözükmeyen yerde kalacak olan barkot numarası verilebilir. Böylece bütün çalışanlar tarafından hatta müşteriye gönderilen hatalı ürünlerde bile bu numara kullanılabilecektir. Başka bir çözüm

yöntemi olarak ise ürünlerin üzerine işletmenin amblemi tutturulur ve bu amblemin arkası barkot numaralandırmasında kullanılabilir. İşletmeler tarafından barkot sisteminin fazla yatırım yapılmadan uygulanabileceği düşünülmektedir. Bu uygulamanın bir çok üretim problemini ortadan kaldıracağı söylenebilir.

Döşemeli mobilya sektörü genel olarak değerlendirildiğinde işletme büyüklüklerine göre işçilik maliyetleri arasında fark bulunmazken malzeme maliyetleri arasında önemli farklar görülebilmektedir. Fabrikasyon üretimlerde, işlemler seri olarak yapıldığı için üretim maliyetleri düşmektedir [96]. Malzeme olarak bütün işletmeler aynı malzemeyi kullanmalarına rağmen bazı işletmeler malzemeyi büyük partiler halinde alarak maliyetleri minimuma indirmeye çalışmaktadırlar [95]. Malzeme kalitesi, işletme büyüklüğüne göre değil, müşteri potansiyeline göre değişmektedir. Tüketici hedef kitlesi kullanılan malzemenin kalitesini ve işçiliği belirlemektedir [98].

İşletmeler arasındaki farklardan biri de personel sayısı olup, sayıca fazla personeli bulunan işletmelerde üretim miktarı artmaktadır. Kullanılan makine ve personelin vasfı aynı olmasına rağmen personel sayısından dolayı çıkan ürün sayısı artmaktadır. Diğer taraftan işletme büyüdükçe üretimde serilik artmaktadır [84,85,98].

Bazı büyük ve orta ölçekli işletmelerde konveyör sistemi oluşturulmuştur [84,90,92, 100]. Konveyör sistemi ile el işçiliğini en aza indirmek amaçlanmaktadır. Büyük ve bazı orta ölçekli işletmelerde çalışma ortamı şartlarının bu uygulama için uygun olduğu görülmüştür.

Kaliteyi yükseltme hedefi bakımından işletmeler arasında bir fark bulunmamaktadır. Çünkü her işletme ürün kalitesini arttırmayı düşünmektedir [98]. Ancak kalite belgesi alma konusunda işletmeler arasında anlayış farkları bulunmaktadır. Hatta bazı işletmeler de kalite belgesi bulunmamaktadır. İşletmelerin bu konuda daha duyarlı olması gerekmektedir.

Bazı işletmeler son teknoloji ürünü makinelere yatırım yapmaktadır. Hatta üretimi tamamlanan ürünlerin taşınması ve montajı için konveyör sistemleri kurulmuştur. Bu sistemlerin maliyetinin ise 2–3 yıl içerisinde amorti edebileceği hesaplanmıştır. Bazı işletmelerin ise genellikle dikiş makinelerindeki teknolojik gelişmeleri yakından takip ettiği söylenebilir. Teknolojik yenilikler işletmelerin oluşturdukları ürün tasarımlarına da yön vermektedir [90, 101].

Döşemeli mobilyalarda genellikle nakliye aşamasında bozulma olmaktadır. Mobilya taşınırken ne kadar çok el değiştirirse o kadar çok zarar görmektedir [84]. Bu sebeple ürünün gideceği yere göre en uygun ambalaj malzemesi belirlenmelidir. Ayrıca işletmeler modüler sisteme geçerek, müşteriden hatalı ürünün değiştirilmesi talebi geldiğinde sadece bozulan parça veya modülü değiştirebilir, hatta ürünün tamamı getirilmeden sadece hatalı modül tekrar imal ederek müşteriye hızlı bir şekilde teslim edebilmelidir. Böylece, müşteri isteklerine hızlı bir şekilde cevap verilebildiği için firma prestiji artmaktadır [84,102]. Bu uygulamalar müşteri memnuniyetini artırmaktadır.

İhracat yapan işletmelerin satış sonrası servis hizmeti (SSSH) verebilmesi için karşılaştıkları vize probleminin [103,104] ilgili devlet kurumları aracılığı ile kolaylaştırılması önerilebilir. Bu sayede Türkiye döşemeli mobilya endüstrisinin dünya pazarlarındaki etkinliğinin arttırılabileceği düşünülmektedir.

Üretim ile ilgili tespit edilmiş olan sorunlara hem işletmeler hemde devletin duyarlı bir şekilde yaklaşarak çözüm önerileri geliştirdiği ve destek sağlandığı takdirde Türkiye döşemeli mobilya sektörünün dünya ticaretinde rekabet edilebilirliğinin sağlanacağı ve Dünya ticaretindeki payının arttırılabileceği söylenebilir.

## KAYNAKLAR

- 1 Uzun, N., “Kârsız İşletmeler Cumhuriyeti”, *Mobilya Dekorasyon Dergisi*, 91: 1-8 (2009).
- 2 Efe, H., “Modern Mobilya Çerçeve Konstrüksiyon Tasarımında Geleneksel ve Alternatif Bağlantı Tekniklerinin Mekanik Davranış Özellikleri”, Doktora Tezi, *K.T.Ü. Fen Bilimleri Enstitüsü*, Trabzon, 12-54 (1994).
- 3 Dinçel, K., Işık, Z., “Mobilya Sanat Tarihi”, *MEB. Basımevi*, İstanbul, 4-6 (1979).
- 4 TS 4521, “Ağaç Mobilya- Terimler ve Tanımlar”, *TSE Standardı*, Ankara, 1-3 (1985).
- 5 İlter., N. R., “Mobilya Döşemeciliği”, *M.E.B. Basımevi*, İstanbul, (1990).
- 6 Sakarya, S., “Belli Başlı Ülkelerde Mobilya Pazarı”, *OAİB, Araştırma Raporu*, 4-5 (2002).
- 7 İnternet: Türkiye İstatistik Kurumu, “Uluslar arası Standart Meslek Sınıflaması, ISCO 08”, <http://tuikapp.tuik.gov.tr/DIESS/YazdirilabilirTumSiniflamaSatirListeAction.do?surumId=210>, (28.02.2010).
- 8 T.C. Resmi Gazete, “Verilen Yatırım Teşvik Belgelerinin Sektörel Dağılımı”, *T.C. Resmi Gazete*, 24624, 28.12.2001, Ankara, (2001).
- 9 Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü, “Technology”, *OECD, Productivity and Job Creation, Analytical Report*, Paris, 2: 61 (1996).
- 10 Birleşmiş Milletler İstatistik Bürosu, “Tüm Ekonomik Faaliyetlerin Uluslararası Standart Sanayi Sınıflaması, Üçüncü Revizyon, İstatistik Yayınları”, *Uluslararası Ekonomik ve Sosyal İşler Dairesi, Birleşmiş Milletler İstatistik Bürosu, Birleşmiş Milletler*, Seri: M No:4, Rev:3, ST/ESA/STAT/SER.M/4/Rev.3, New York, 105 (2003).
- 11 İnternet: TUİK, “NACE” Rev, <http://tuikapp.tuik.gov.tr/DIESS/FileUpload/yayinlar/NACERev2-TR-YAYIN-28Eylul2010.doc> (2010).
- 12 Yeniçeri, B., “Türkiye Sanayi İhracat Pazar Araştırması, Ev ve Ofis Mobilyası Sektörü”, *Dış Pazar Araştırması Raporu, İGEME*, Ankara, 132 (2005).
- 13 Göleç, A., Görkemli, L., “Panel mobilya üretiminde stratejik rekabet gücüne etkileyen ergonomik konular”, *13. Ergonomi Kongresi*, Kayseri, 448-452 (2007).

- 14 İnternet: International Trade Center, “Statistical Databases” <http://www.trademap.org>, (13.11.2010).
- 15 Centro Studi Industria Leggera, “Furniture Industry Research”, *CSIL* 54–148 (1999).
- 16 Demir, M. H., Gümüşoğlu, S., “Üretim Yönetimi”, *Beta Basım Yayın Dağıtım*, ISBN No:975-295-294-1, 35 (2003).
- 17 Devlet Planlama Teşkilatı, “IX. Beş Yıllık Kalkınma Planı, Ağaç Ürünleri ve Mobilya Özel ihtisas Raporu”, *DPT*, Ankara, 83–105 (2006).
- 18 Yeniçeri, B., “2007 mobilya pazarı”, *Mobilya Dekorasyon Dergisi*, 80: Eylül-Ekim, 83-95 (2007).
- 19 Eskişehir Sanayi Odası, “Mobilya Sektörünün Değerlendirilmesi”, *ESO Dergisi*, Ekim-Aralık 21: 1–108 (2002).
- 20 Türkiye İstatistik Kurumu, “Ekonomik Göstergeler, 2009–2”, *T.C. Başbakanlık Türkiye İstatistik Kurumu*, ISSN: 1305–3353, ISBN 978–975–19–4126–8, Ankara, 262 (2009).
- 21 Devlet Planlama Teşkilatı, “İmalat sanayi alt sektörlerine İşletmelerin Dağılımı”, Rapor, *9. Kalkınma Planı- Kobi Özel İhtisas Komisyonu Raporu*, DPT, 93–126 (2007).
- 22 Kayseri Mobilyacılar Odası, “Mobilya Sektörü Verileri”, *Kayseri Mobilyacılar Odası (KMD)*, Kayseri, 1–12 (2005).
- 23 Efe, H., Demirci, S., “Türkiye Mobilya Endüstrisinin Yapısı ve Bölgesel Dağılımı”, *Gazi Üniversitesi, Orman Fakültesi Dergisi*, ISSN 1303-2399, Kastamonu, 6(1):120-134 (2006).
- 24 Türkiye İstatistik Kurumu, “Bölgesel göstergeler, 2006”, *T.C. Başbakanlık Türkiye İstatistik Kurumu*, S:164, ISBN 978-975-19-4047-6, Ankara (2007).
- 25 Türkiye İstatistik Kurumu, “TÜİK 2004: Mobilya Sektörü İşyeri Sayımı, İstihdam ve İllere göre Dağılımı. Bilgi İşlem Merkezi Veri Tabanı”, *Türkiye İstatistik Kurumu*, ([www.tuik.gov.tr](http://www.tuik.gov.tr)), (2010).
- 26 Mobilya Sanayicileri Derneği “Sektör Temsilcileri ve MOSDER”, *Sektör temsilcileri, 2006: Doğa, Gaye, Kelebek Mobilya*, (2006).
- 27 Göktaş, O., “Mobilya Sanayisinin 1995-2000 Yılları Arasındaki İthalat-İhracat Miktar ve Değerlerinin Ülkelere Bağlı Olarak Dağılımının Analizi”, *Pazarlama Dünyası Dergisi*, Mart-Nisan, 3: 8-9 (2004).

- 28 İnternet: TOBB, Sanayi Veritabanı, “Mobilya ve Döşeme Sektöründe Firmaların Şehirlere Dağılımı”, [http://sanayi.tobb.org.tr/sektor\\_liste3.php?kod=3320](http://sanayi.tobb.org.tr/sektor_liste3.php?kod=3320), (2009).
- 29 Elvan, L., Sorguç, N., Kazancık, L. B., Öztürk, A., “Türkiye’de Bölgesel Gelişme Politikaları, Sektör- Bölge Yığınlaşmaları”, *Türkiye Sanayici ve İş Adamları Derneği*, TÜSİAD-T/2005-09/408, Eylül (2005).
- 30 Şahin, M., “Analyses of Capacity Usage in Middle and Big Scale Enterprises in Eskişehir”, *Anadolu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5,2 (1987).
- 31 Türkiye İstatistik Kurumu, “İstatistik göstergeler 1923–2008”, *TÜİK*, ISSN: 1300–0535, (2009).
- 32 Hazine Müsteşarlığı, “Kobi’ler ve Yatırım Teşvik İstatistikleri”, *T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı, Teşvik ve Uygulama Genel Müdürlüğü*, (2008).
- 33 Bullard, S. H., Seldon, B. J., “Substitution among capital, labor, and raw materials in upholstered household furniture manufacturing”, *Forest Products Journal*, 43 (3): 64-66 (1993).
- 34 Efe, H., İmirzi, H.Ö., Dizel, T., “Oturma Mobilyası Tasarımını Etkileyen Ergonomik Kriterler”, *U.Ü. 10. Ergonomi Kongresi Bildirisi*, 674-682 (2004).
- 35 Lucie-Smith, E., “Furniture”, *Thames and Hudson*, London, 1-250 (1995).
- 36 Hayward, H., “World Furniture”, *The Hamplyn Pub. Group Ltd.*, Feltham, Middlesex, Hong Kong, 10-13 (1975).
- 37 Conradsen, D. H., “Ease and economy: The Hancocks and the development of spring-seat upholstery in America”, *M.A., University of Delaware* (Winterthur Program), 1-106; AAT 1393163, 1-20 (1998).
- 38 Seale, D., Garrard, A. W., Leng, J. H., “Change in wood use patterns by the furniture industry”, Research Report, *Mississippi State University, Forest and Wildlife Research Center, Leng Publication*, 1186 (2002).
- 39 Prokopova, H., “Current Trends in the Manufacture of Upholstered Furniture”, *Czech Business & Trade, 2007 Furniture Supplement*, p8-9, 2p; (AN 27233110)
- 40 İnternet: Wikipedia, “Koltuk”, <http://tr.wikipedia.org/wiki/sunger>, (23.02.2010).

- 41 Landrock, A.H., “Handbook of Plastic Foams, Types Properties, Manufacture and Applications”, *Noyes, New Jersey*, p:1-504, ISBN: 0-8155-1357-7, 230 (1995).
- 42 Jančová, V. “Reciprocal deformation of polyurethane foam sets in the construction of upholstered furniture”, *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 57 (1): 61–70 (2009).
- 43 Uscher, J., “What lies beneath”, *Organic style*, 5(7): 6,45-48 (2005).
- 44 Klassen, R.D., “Just-in-Time Manufacturing and Pollution Prevention Generate Mutual Benefits in the Furniture Industry”, *Interfaces, Sustainable Business*, 30(3): 95–106 (2000).
- 45 Gazete, “Boytaş Fabrikaları Infor Erp Ln (Baan) İle Daha Hızlı İlerliyor” *Bizim Anadolu*, (15.10.2009).
- 46 Winandy, J.E., “The Feasibility of Using Hardwood Presss – Lam As an Upholstered Furniture Framing Material”, *Master of Science, Purdue University Graduate School, West Lafayette*, USA, Indiana, 45-50 (1978).
- 47 Kasal, A., “Masif ve Kompozit Ağaç Malzemelerden Üretilmiş Çerçeve Konstrüksiyonlu Koltukların Performansları”, Doktora Tezi, *G.Ü. Fen Bil. Ens.*, Ankara, 1-4 (2004).
- 48 Aksakal, F.N., Vaizoglu, S. A., Güler, Ç., “Mobilyalardaki Kimyasallar ve Sağlık Etkileri”, *Sted*, 14 (12): 268 (2005).
- 49 Öztürk, Z. M., “Kanepe Alt Sunta Montaj Hattının Otomasyonlaştırılması İle Üretimin Arttırılması”, Yüksek Lisans Tezi, *Erciyes Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü*, 1-15 (2005).
- 50 Wilson, A. D., “Scheduling non-similar groups of jobs on a flow line”, Ph.D. Thesis, *North Carolina State University, Industrial Engineering*, AAT:3027857, 1-15 (2001).
- 51 Annamalai, S., “An Investigation of High Speed Machining on CNC Routers used for Upholstered Furniture Manufacturing”, Master's Thesis, *North Carolina State University, Industrial Engineering*, 1-15 (2003).
- 52 Bhoot, A., “Development of an Order Promising Framework for Furniture Industry”, Master's Thesis, *Mississippi State University, Industrial Engineering*, 1-15 (2004).
- 53 Sharma, V.Y., “Development of a decision support software and a computerized scheduling scheme for the sewing department of a furniture

- industry”, Master's Thesis, *Mississippi State University, United States – Mississippi*, (AAT:1353424 ProQuest document ID:747521721) 1–15 (1993).
- 54 Sütçü, A., Tanrıtanır, E., Eroğlu, A., Korucu, H.İ., “Orman ürünleri endüstrisinde benzetim destekli çalışmalar ve bir örnek uygulama”, *Süleyman Demirel Ün. Orman Fakültesi*, A(2): 141–155, ISSN:1302–7085, 141–155 (2006).
  - 55 Demirci, S., “Türkiye Mobilya Endüstrisinin Yapısı Sorunları ve Çözüm Önerileri”, *Gazi Ün. Fen Bilimleri Enstitüsü*, Ankara, 1–10 (2004).
  - 56 Kemura, A., Behrens, G., Celik, C., “Supplier Development within Dyadic Relationships in the Swedish Furniture Retail Industry”, *Publications from Växjö University, Faculty of Humanities and Social Sciences, School of Management and Economics*, 1-15 (2006).
  - 57 Bullard, D., “Upholstered household furniture in the United States: A survey of current ownership and purchasing plans”, *Journal: MFPL, MSU, Research Report*, Number 18, Publication: 422, 41 (1991).
  - 58 Arıker Ç., Gürdal S., “Pazardaki Gücün Karşılığı: Pazarlama Verimliliği”, *1.Kobiler Ve Verimlilik Kongresi*, 503 (2004).
  - 59 Kızılyazı, İ., “Ürün Geliştirme Sürecinde Müşteri Odaklı Yönetim ve Kayseri’de Kanepe Sektörü Üzerine Bir Araştırma”, *Erciyes Ün. Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Kayseri, 1-15 (2006).
  - 60 Efe, H., Gürleyen, L., Kasal, A., “Koltuk Kanepe ve Baza İmalatında Bant Sistemleri Üzerine Bir Araştırma” 13. Ergonomi Kongresi, Kayseri, 326-334 (2007).
  - 61 Bullard, W., “Furniture manufacturing and management: Eight strategic issues for the 21st century”, *Journal: Forest and Wildlife Research Center*, Bulletin FP 227, Mississippi State University, 1157, 24 (2002).
  - 62 Robertson, C.B., “The economic contributions of Mississippi's upholstered furniture industry”, Master's Thesis, *Mississippi State University, United States – Mississippi* 1-15 (1995).
  - 63 Idassi, J.O., “Manufacturing upholstered furniture in the southeast United States of America: A comparative cost assessment”, Ph.D. Thesis, *Mississippi State University*, 1-15 (1996).
  - 64 Lin, F. C., “Computer-aided design system for the product engineering of sofa frames”, Ph.D. Thesis, *Purdue University*, AAT 9818991 (1997).

- 65 Todd, B., "The upholstered, wood household furniture industry in North America: a spatial equilibrium analysis", *MFPL, MSU, Research Report* Number 17, Publication: 423, 15 (1991).
- 66 Seldon, B., "Input substitution, economics of scale and productivity growth in the US upholstered furniture industry", *Applied Economics*, Publication: 728,24:1017-1025 (1992).
- 67 Centre For Industrial Studies, "The European Market For Upholstered Furniture", *CSIL*, July 2007", CSIL, Milano, 1-15 (2007).
- 68 Forbes, C. L., Sinclair, S. A., Luppold, W. G., "Wood material use in the U.S. Furniture industry: 1990 to 1992", *Forest Products Journal*, Madison: Jul/Aug, 43(7-8): 7-59 (1993).
- 69 Albert B. N., Ralph B. B., "Familial, Networks And Regional Entrepreneurs In Northeast" *Mississippi's Upholstered Furniture Industry, Journal of the Community Development Society*, 35(1): 14, 135 (2004).
- 70 Evans, G., "POP tools help stores stir upholstery sales", *Furniture Today*, 31(38): 14 (2007).
- 71 Sumners, G., "Upholstered furniture meets virtual reality", *Upholstery Design & Management. Des Plaines*, 14(2): 28, 4 (2001).
- 72 Karaosmanoğlu, K., Kızgın, Y., "Tüketicilerin Satın Aldıkları Markalı Mobilya Ürünleri Tercihlerine Etki Eden Değişkenlerin Belirlenmesi", *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 46(528): 83-95 (2009).
- 73 Kurtuldu, H. S., "Mobilya Seçiminde Sosyal ve Kültürel Değerler Ve Bu Değerlerin Tüketime Etkisi", *Uluslar arası iktisadi ve idari incelemeler dergisi, International Journal of Economic and Administrative Studies*, ISSN 1307-9832, 1(1) Summer: 83-94 (2008).
- 74 Cömert, Y., Durmaz, Y., "Tüketicinin Tatmini İle Satın Alma Davranışlarını Etkileyen Faktörlere Bütünleşik Yaklaşım ve Adıyaman İlinde Bir Alan Çalışması", *Journal of Yasar University*, 4(1): 351-375 (2006).
- 75 Kılıç, S., Göksel, A., "Tüketici davranışları: indirim kartlarının tüketici satın alma karar süreci üzerindeki etkisine dair ampirik bir çalışma", *Standart, Ekonomik ve Teknik Dergi* (TSE), (ISSN 1300-8366), 43(509): 61- 87 (2004).
- 76 Arslan, A. R., Doruk, Ş., Burdurlu, E., "Bazı Kullanıcı Özelliklerinin Markalı Mobilya Tercihine Etkisi", *Politeknik Dergisi*, 12(2): 93-100 (2009).

- 77 Efe, H., Arslan, A. R., “Kullanıcıların Mobilya Satın Alma Davranışlarında Tercih Kriterleri”, **14. Ulusal Ergonomi Kongresi**, Karadeniz Teknik Üniversitesi, 30 Ekim - 1 Kasım 2008, Trabzon, 366-374 (2008).
- 78 Türkiye İstatistik Kurumu, “Küçük Ölçekli İmalat Sanayi İstatistikleri”, **TUİK**, Ankara, 1 (2006).
- 79 Yamane, T., (Çev.: A. Esin, M.A. Bakır, C. Aydın, vd.), “Temel Örneklem Yöntemleri”, **Literatür yayınları**, İstanbul, 1 (2001).
- 80 Büyüköztürk, Ş., “Veri analizi el kitabı”, **Pegem yayıncılık**, 4, Ankara, 142-147 (2004).
- 81 Kim, J. O., Jin, B., “Korean Customers Patronage of Discount Stores: Domestic vs. Multinational Discount Store Shoppers Profiles”, **Journal of Consumer Marketing**, 18(3): 236–255 (2001).
- 82 Bagozzi, R.P., Yi, Y., “On the evaluation of structural equation models”, **Journal of the Academy of Marketing Science**, 16(1): 74–94 (1988).
- 83 Yıldırım, K. “Bir ticaret mekân imajının müşteri karakteristiklerine bağlı olarak farklı yorumlanması”, **G.Ü. Müh. Mim. Fak. Dergisi**, 20(4): 473–481 (2005).
- 84 Röportaj, Döşeme Bölümü Üretim Müdürü, **Gala Mobilya** (14.06.2009).
- 85 Röportaj, Üretim Müdürü, **Ladin Mobilya** (05.08.2009).
- 86 Röportaj, İşletme Sahibi, **Çağlayan Koltuk** (03.08.2009).
- 87 Dana, F., “Consumers desire information”, **Furniture/Today**, 32(31): 2-6 (04.07.2008).
- 88 Fusco S., Hayes, L., Advertising, T., “The 14 Things Most FURNITURE GUYS Don’t Know About, WOMEN, A partial and highly industry specific listing”, **Furniture World**, 138(1) January/February: 1 (2008).
- 89 Çoban, S., “Kayseri Mobilya Sanayinin Dış Ticaret Yapısı ve Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma”, **Kahraman Maraş Üniversitesi, İİBF Dergisi**, 73-82 (2005).
- 90 Röportaj, Dikim Bölümü Üretim Müdürü, **İstikbal** (19.08.2009).
- 91 Röportaj, Üretim Müdürü, **Marilli - Altınyaprak Mobilya** (12.06.2009).
- 92 Röportaj, Kalite Yönetim Müdürü, **Kilim** (03.08.2009).

- 93 Röportaj, Üretim Müdürü, **Şevketoğlu Mobilya** (11.06.2009).
- 94 İnternet: Mobilyaca, “Döşemeli Ürün Sektöründe Sünger İmalatı, Üçbaylar, H., Döşemeli Ürünler Yatırım Danışmanı”, <http://www.mobilyaca.org/serbest-konulu-makaleler/dosemeli-urun-sektorunde-sunger-imalati.html>, (28.11.2010).
- 95 Röportaj, İşletme Sahibi, **Kismet Mobilya** (02.07.2009).
- 96 Röportaj, Mühendislik Bölüm Müdürü, **Danka Mobilya** (14.06.2009).
- 97 Röportaj, Muhasebe Müdürü, **Demente Oturma Grupları** (02.07.2009).
- 98 Röportaj, Satın Alma Müdürü, **Seyran Oturma Grupları** (13.06.2009).
- 99 Röportaj, Fabrika Müdürü, **Donat Collection** (01.06.2009).
- 100 Röportaj, İşletme sahibi, **Azun Home** (04.07.2009).
- 101 Röportaj, Döşeme Bölümü Üretim Müdürü, **Bellona** (05.08.2009).
- 102 Röportaj, AR-GE müdürü, **Weltew** (12.06.2009).
- 103 Röportaj, İşletme Sahibi, **İnci Mobilya** (22.07.2009).
- 104 Röportaj, İşletme sahibi, **Şark Mobilya** (21.08.2008).

**EKLER**

EK-1 İşletmelerde Veri Toplama Aracı

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ**  
**FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**  
**MOBİLYA VE DEKORASYON PROGRAMI**

**“DÖŞEMELİ MOBİLYA ENDÜSTRİSİNİN MEVCUT DURUMU,  
SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ”**

**ANKET ÇALIŞMASI**

Bu çalışmada, Türkiye’de döşemeli mobilya endüstrisinin sorunlarının tespit edilmesi ve bu sorunlar doğrultusunda stratejilerin geliştirilmesi araştırılacaktır.

Önemli Not: Bu anket, Arş. Gör. Ali Rıza ARSLAN tarafından doktora çalışması amacıyla yapılmaktadır. Çalışmadan sağlanacak olan bilgiler 1998’de çıkarılmış olan bilgi koruma yönetmeliğine göre korunup sadece doktora tezinin yazımı ve akademik çalışmalarında kullanılacaktır.

Bu çalışmadan elde edilecek bilgilerin ülke ekonomisine faydalı bulunacağını düşünerek vereceğiniz bilgiler ve göstereceğiniz ilgi ve alakanız için şimdiden teşekkür eder saygılar sunarım.

Araştırmayı yapan

Adı / Soyadı : Prof. Dr. Abdullah SÖNMEZ

Araştırmacı : Ali Rıza ARSLAN

Telefon No : 0 505 544 83 70, İş: 0 312 202 88 40

Adres : Gazi Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi

Mobilya ve Dekorasyon Bölümü

Beşerler / Ankara

## EK-1 (Devam) İşletmelerde Veri Toplama Aracı

**İşletme Adı** : .....  
**Anketi yanıtlayanın Adı/Soyadı** : .....  
**Ünvanı** : .....  
**Yaşı** : .....  
**Eğitim düzeyi** : .....

**FİRMA BİLGİLERİ**

**İşletmenin toplam çalışan sayısı:** ...../ **Yönetici** ...../ **İşçi** .....

**İşletmenin hukuki durumu**

- |                                           |                                          |
|-------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ferdi Mülkiyet   | <input type="checkbox"/> Adi Ortaklık    |
| <input type="checkbox"/> Kollektif Şirket | <input type="checkbox"/> Komandit Şirket |
| <input type="checkbox"/> Limited Şirket   | <input type="checkbox"/> Anonim Şirket   |
| <input type="checkbox"/> Kooperatif       | <input type="checkbox"/> Diğer.....      |

**İşletmenizde bulunduğu il:** .....



EK-2 Tüketicilerde Veri Toplama Aracı

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ**  
**FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**  
**MOBİLYA VE DEKORASYON PROGRAMI**

“Döşemeli Mobilyada Müşteri Tercihleri”

**ANKET ÇALIŞMASI**

Sayın katılımcı;

Döşemeli mobilyalar koltuk-köşe takımı, salon takımı, kanepeler, divanlar gibi oturmaya ve dinlenmeye yönelik yumuşak yüzeyli mobilyalar olarak tanımlanmaktadır.

Bu araştırma; tüketicilerin döşemeli mobilyalarda karşılaştıkları sorunları ve demografik faktörlere göre tüketici tercihlerinin nasıl değiştiğini araştırmayı amaç edinir.

Vereceğiniz bilgiler 1998’de çıkarılmış olan “Bilgi Koruma Yönetmeliğine” göre korunup sadece akademik çalışmalarında kullanılacaktır.

Bu araştırma Prof. **Dr. Abdullah SÖNMEZ** danışmanlığında

**Arş. Gör. Ali Rıza ARSLAN** tarafından yürütülmektedir.

Gazi Üniversitesi, TEF.,

Mobilya ve Dekorasyon Bölümü

Yenimahalle / Ankara

[ararslan@gazi.edu.tr](mailto:ararslan@gazi.edu.tr)

## EK-2 (Devam) Tüketicilerde Veri Toplama Aracı

Anketi yanıtlayanın

Adı/Soyadı: .....

Lütfen aşağıdaki soruları boşluklara (X) çarpı koyarak değerlendiriniz.

Yaş ☐ 20-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ 51 ve üzeri

İkamet Edilen İl/İlçe/Semt  
.....

Cinsiyet ☐ Kadın \ ☐ Erkek  
.....

Öğrenim durumu

- ☐ İlköğretim  
☐ Orta öğretim  
☐ Yüksekokul (2 yıllık)  
☐ Lisans (4 yıllık)  
☐ Y.Lisans/Doktora

Ailenizin Toplam Aylık geliri

- ☐ 750 TL'nin altı  
☐ 750-1500TL arası  
☐ 1500-3000TL arası  
☐ 3000-5000TL arası  
☐ 5000TL üzeri

Oturmakta olduğunuz evin mülkiyeti

- ☐ Kira  
☐ Kendi evi

Medeni durum

- ☐ Evli ☐ Bekar  
☐ Boşanmış ☐ Eşi vefat etmiş

### 1. Halen kullanmakta olduğunuz döşemeli mobilyalarınızda şikâyetleriniz nelerdir?

- ☐ Kumaş eskimesi ☐ Ses ve gıcırta yapması  
☐ Ek yerlerinde açılmanın olması ☐ Boya ve vernikte dökülmenin olması  
☐ Döşemelerde çökmenin olması ☐ Kumaşta dökülme ve elektriklenmenin olması  
☐ Süngerlerin yıpranması ☐ Diğer (belirtiniz).....

## EK-2 (Devam) Tüketicilerde Veri Toplama Aracı

**2. Mobilya satın alma / değiştirme nedenlerinin etki seviyesi**

|                                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Ev değişimi nedeni ile (Yeni ev kurmak) |   |   |   |   |   |
| Modaya uyum sağlamak                    |   |   |   |   |   |
| Kullanım ömrünü doldurması (Eskime)     |   |   |   |   |   |
| Estetik istekler                        |   |   |   |   |   |
| Evlenmek (Sosyal statünün değişmesi)    |   |   |   |   |   |
| Beğeni değişikliği                      |   |   |   |   |   |
| Çocuk sahibi olma                       |   |   |   |   |   |

Katkılarınız için teşekkür ederiz.

## EK-3 Varyans Sonuçları

Çizelge 3.1.20–30 yaş grubunda her bir şikâyet konusuna ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 1,374           | 6   | 0,229        | 5,481 | 0,000       |
| Grup içi      | 14,917          | 357 | 0,042        |       |             |
| Toplam        | 16,291          | 363 |              |       |             |

Çizelge 3.2. 31–40 yaş grubunda her bir şikâyet konusuna ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 1,551           | 6   | 0,258        | 8,364 | 0,000       |
| Grup içi      | 19,899          | 644 | 0,031        |       |             |
| Toplam        | 21,449          | 650 |              |       |             |

Çizelge 3.3. 41–50 yaş grubunda her bir şikâyet konusuna ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 1,857           | 6   | 0,310        | 8,464 | 0,000       |
| Grup içi      | 20,735          | 567 | 0,037        |       |             |
| Toplam        | 22,592          | 573 |              |       |             |

Çizelge 3.4. 51 yaş ve üzeri grubunda her bir şikâyet konusuna ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 2,396           | 6   | 0,399        | 12,573 | 0,000       |
| Grup içi      | 21,565          | 679 | 0,032        |        |             |
| Toplam        | 23,960          | 685 |              |        |             |

Çizelge 3.5. Tüm yaş gruplarında tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 0,689           | 27   | 0,026        | 10,488 | 0,000       |
| Grup içi      | 5,467           | 2247 | 0,002        |        |             |
| Toplam        | 6,156           | 2274 |              |        |             |

## EK-3 (Devam) Varyans Sonuçları

Çizelge 3.6. Kadınların her bir şikâyet konusuna ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 4,057           | 6    | 0,676        | 17,692 | 0,000       |
| Grup içi      | 40,937          | 1071 | 0,038        |        |             |
| Toplam        | 44,994          | 1077 |              |        |             |

Çizelge 3.7. Erkeklerin her bir şikâyet konusuna ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 2,928           | 6    | 0,488        | 15,915 | 0,000       |
| Grup içi      | 36,488          | 1190 | 0,031        |        |             |
| Toplam        | 39,416          | 1196 |              |        |             |

Çizelge 3.8. Tüm cinsiyetlerin tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 1,893           | 13   | 0,146        | 16,977 | 0,000       |
| Grup içi      | 19,389          | 2261 | 0,009        |        |             |
| Toplam        | 21,282          | 2274 |              |        |             |

Çizelge 3.9. Eğitim gruplarına göre boya ve vernikte dökülmenin olması varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 7,567           | 2   | 3,783        | 5,676 | 0,004       |
| Grup içi      | 214,608         | 322 | 0,666        |       |             |
| Toplam        | 222,174         | 324 |              |       |             |

Çizelge 3.10. Eğitim gruplarına göre süngerlerin yıpranması varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 2,165           | 2   | 1,083        | 4,169 | 0,016       |
| Grup içi      | 83,616          | 322 | 0,260        |       |             |
| Toplam        | 85,781          | 324 |              |       |             |

## EK-3 (Devam) Varyans Sonuçları

Çizelge 3.11. İlköğretim grubunda her bir şikâyet konusuna ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 4,904           | 6   | 0,817        | 19,495 | 0,000       |
| Grup içi      | 37,268          | 889 | 0,042        |        |             |
| Toplam        | 42,172          | 895 |              |        |             |

Çizelge 3.12. Orta öğretim grubunda her bir şikâyet konusuna ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 1,973           | 6   | 0,329        | 11,726 | 0,000       |
| Grup içi      | 23,552          | 840 | 0,028        |        |             |
| Toplam        | 25,524          | 846 |              |        |             |

Çizelge 3.13. Üniversite grubunda her bir şikâyet konusuna ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 0,963           | 6   | 0,160        | 4,897 | 0,000       |
| Grup içi      | 17,205          | 525 | 0,033        |       |             |
| Toplam        | 18,168          | 531 |              |       |             |

Çizelge 3.14. Tüm eğitim gruplarında tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 1,165           | 20   | 0,058        | 14,023 | 0,000       |
| Grup içi      | 9,362           | 2254 | 0,004        |        |             |
| Toplam        | 10,527          | 2274 |              |        |             |

Çizelge 3.15. Kira grubunda her bir şikâyet konusuna ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 2,101           | 6   | 0,350        | 9,780 | 0,000       |
| Grup içi      | 26,820          | 749 | 0,036        |       |             |
| Toplam        | 28,921          | 755 |              |       |             |

## EK-3 (Devam) Varyans Sonuçları

Çizelge 3.16. Kendi evi grubunda her bir şikâyet konusuna ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 4,554           | 6    | 0,759        | 22,854 | 0,000       |
| Grup içi      | 50,218          | 1512 | 0,033        |        |             |
| Toplam        | 54,772          | 1518 |              |        |             |

Çizelge 3.17. Tüm oturmakta olunan evin mülkiyet gruplarında tüm şikâyet konularının tamamı ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 3,580           | 13   | 0,275        | 24,164 | 0,000       |
| Grup içi      | 25,769          | 2261 | 0,011        |        |             |
| Toplam        | 29,350          | 2274 |              |        |             |

Çizelge 3.18. Ankara'nın ilçelerine göre döşemeli mobilya şikâyetlerinden ses-gıcırta yapması varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 1,328           | 2   | 0,664        | 5,154 | 0,006       |
| Grup içi      | 41,466          | 322 | 0,129        |       |             |
| Toplam        | 42,794          | 324 |              |       |             |

Çizelge 3.19. Ankara'nın ilçelerine göre döşemeli mobilya şikâyetlerinden boya ve vernikte dökülmenin olması varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 5,648           | 2   | 2,824        | 4,209 | 0,016       |
| Grup içi      | 216,031         | 322 | 0,671        |       |             |
| Toplam        | 221,679         | 324 |              |       |             |

Çizelge 3.20. Ankara'nın ilçelerine göre döşemeli mobilya şikâyetlerinden döşemelerde çökmenin olması varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 1,371           | 2   | 0,685        | 4,909 | 0,008       |
| Grup içi      | 44,960          | 322 | 0,140        |       |             |
| Toplam        | 46,331          | 324 |              |       |             |

## EK-3 (Devam) Varyans Sonuçları

Çizelge 3.21. Ankara'nın ilçelerine göre döşemeli mobilya şikâyetlerinden süngerlerin yıpranması varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 2,645           | 2   | 1,323        | 5,611 | 0,004       |
| Grup içi      | 75,906          | 322 | 0,236        |       |             |
| Toplam        | 78,551          | 324 |              |       |             |

Çizelge 3.22. Çankaya grubunda her bir şikâyet konusuna ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 1,731           | 6   | 0,289        | 12,097 | 0,000       |
| Grup içi      | 17,867          | 749 | 0,024        |        |             |
| Toplam        | 19,598          | 755 |              |        |             |

Çizelge 3.23. Keçiören grubunda her bir şikâyet konusuna ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 3,273           | 6   | 0,546        | 13,325 | 0,000       |
| Grup içi      | 29,517          | 721 | 0,041        |        |             |
| Toplam        | 32,790          | 727 |              |        |             |

Çizelge 3.24. Sincan grubunda her bir şikâyet konusuna ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 2,406           | 6   | 0,401        | 9,786 | 0,000       |
| Grup içi      | 32,122          | 784 | 0,041        |       |             |
| Toplam        | 34,528          | 790 |              |       |             |

Çizelge 3.25. Tüm Ankara'nın ilçelerine göre her bir şikâyet konusuna ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 0,921           | 20   | 0,046        | 12,350 | 0,000       |
| Grup içi      | 8,406           | 2254 | 0,004        |        |             |
| Toplam        | 9,327           | 2274 |              |        |             |

## EK-3 (Devam) Varyans Sonuçları

Çizelge 3.26. Gelir gruplarına göre döşemeli mobilya şikâyetlerden süngerlerin yıpranması varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 1,807           | 2   | 0,904        | 3,950 | 0,020       |
| Grup içi      | 73,649          | 322 | 0,229        |       |             |
| Toplam        | 75,456          | 324 |              |       |             |

Çizelge 3.27. 1500TL'nin altı grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 4,773           | 6   | 0,795        | 19,182 | 0,000       |
| Grup içi      | 37,447          | 903 | 0,041        |        |             |
| Toplam        | 42,220          | 909 |              |        |             |

Çizelge 3.28. 1500-3000TL arası gelir grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 2,270           | 6   | 0,378        | 11,162 | 0,000       |
| Grup içi      | 25,857          | 763 | 0,034        |        |             |
| Toplam        | 28,126          | 769 |              |        |             |

Çizelge 3.29. 3000TL üzeri aylık grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 0,941           | 6   | 0,157        | 6,180 | 0,000       |
| Grup içi      | 14,920          | 588 | 0,025        |       |             |
| Toplam        | 15,861          | 594 |              |       |             |

Çizelge 3.30. Tüm aylık gelir gruplarında satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 0,922           | 20   | 0,046        | 11,693 | 0,000       |
| Grup içi      | 8,883           | 2254 | 0,004        |        |             |
| Toplam        | 9,805           | 2274 |              |        |             |

## EK-3 (Devam) Varyans Sonuçları

Çizelge 3.31. Yaş gruplarına göre döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerine ilişkin tek yönlü çoklu varyans analizi

| Varyansın Etkisi |                    | Değer | Çoklu varyans F | Hipotaz df | Hata df | P (0,05) |
|------------------|--------------------|-------|-----------------|------------|---------|----------|
| Yaş              | Pillai's Trace     | 0,065 | 1,002           | 21,000     | 951,000 | 0,458    |
|                  | Wilks' Lambda      | 0,936 | 0,998           | 21,000     | 905,060 | 0,464    |
|                  | Hotelling's Trace  | 0,066 | 0,993           | 21,000     | 941,000 | 0,469    |
|                  | Roy's Largest Root | 0,032 | 1,427           | 7,000      | 317,000 | 0,194    |

Çizelge 3.32. 20–30 yaş grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P (0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|----------|
| Gruplar arası | 73,555          | 6   | 12,259       | 5,767 | 0,000    |
| Grup içi      | 758,827         | 357 | 2,126        |       |          |
| Toplam        | 832,382         | 363 |              |       |          |

Çizelge 3.33. 31–40 yaş grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P (0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|----------|
| Gruplar arası | 169,717         | 6   | 28,286       | 15,218 | 0,000    |
| Grup içi      | 1197,032        | 644 | 1,859        |        |          |
| Toplam        | 1366,750        | 650 |              |        |          |

Çizelge 3.34. 41–50 yaş grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P (0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|----------|
| Gruplar arası | 95,481          | 6   | 15,913       | 7,738 | 0,000    |
| Grup içi      | 1166,122        | 567 | 2,057        |       |          |
| Toplam        | 1261,603        | 573 |              |       |          |

Çizelge 3.35. 51 ve üzeri yaş grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P (0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|----------|
| Gruplar arası | 103,385         | 6   | 17,231       | 7,943 | 0,000    |
| Grup içi      | 1472,959        | 679 | 2,169        |       |          |
| Toplam        | 1576,344        | 685 |              |       |          |

## EK-3 (Devam) Varyans Sonuçları

Çizelge 3.36. Yaş grubunda satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 458,539         | 27   | 16,983       | 8,305 | 0,000       |
| Grup içi      | 4594,940        | 2247 | 2,045        |       |             |
| Toplam        | 5053,480        | 2274 |              |       |             |

Çizelge 3.37. Kadınların satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 207,529         | 6    | 34,588       | 16,736 | 0,000       |
| Grup içi      | 2213,422        | 1071 | 2,067        |        |             |
| Toplam        | 2420,951        | 1077 |              |        |             |

Çizelge 3.38. Erkeklerin satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 217,460         | 6    | 36,243       | 17,884 | 0,000       |
| Grup içi      | 2411,637        | 1190 | 2,027        |        |             |
| Toplam        | 2629,098        | 1196 |              |        |             |

Çizelge 3.39. Cinsiyet grubunda satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 428,420         | 13   | 32,955       | 16,111 | 0,000       |
| Grup içi      | 4625,060        | 2261 | 2,046        |        |             |
| Toplam        | 5053,480        | 2274 |              |        |             |

Çizelge 3.40. Eğitim gruplarına göre döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerine ilişkin tek yönlü çoklu varyans analizi

| Varyansın Etkisi |                    | Değer | Çoklu varyans F | Hipotaz df | Hata df | P<br>(0,05) |
|------------------|--------------------|-------|-----------------|------------|---------|-------------|
| Eğitim           | Pillai's Trace     | 0,105 | 2,507           | 14,000     | 634,000 | 0,002       |
|                  | Wilks' Lambda      | 0,897 | 2,512           | 14,000     | 632,000 | 0,002       |
|                  | Hotelling's Trace  | 0,112 | 2,518           | 14,000     | 630,000 | 0,002       |
|                  | Roy's Largest Root | 0,081 | 3,665           | 7,000      | 317,000 | 0,001       |

## EK-3 (Devam) Varyans Sonuçları

Çizelge 3.41. İlköğretim mezunlarının satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 269,092         | 6   | 44,849       | 23,903 | 0,000       |
| Grup içi      | 1668,023        | 889 | 1,876        |        |             |
| Toplam        | 1937,115        | 895 |              |        |             |

Çizelge 3.42. Orta öğretim mezunlarının satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 110,904         | 6   | 18,484       | 8,473 | 0,000       |
| Grup içi      | 1832,380        | 840 | 2,181        |       |             |
| Toplam        | 1943,285        | 846 |              |       |             |

Çizelge 3.43. Üniversite mezunlarının satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 84,045          | 6   | 14,008       | 6,922 | 0,000       |
| Grup içi      | 1062,382        | 525 | 2,024        |       |             |
| Toplam        | 1146,427        | 531 |              |       |             |

Çizelge 3.44. Eğitim gruplarında satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 490,694         | 20   | 24,535       | 12,120 | 0,000       |
| Grup içi      | 4562,785        | 2254 | 2,024        |        |             |
| Toplam        | 5053,480        | 2274 |              |        |             |

Çizelge 3.45. Kirada oturan tüketicilerin satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 238,209         | 6    | 39,702       | 18,739 | 0,000       |
| Grup içi      | 3203,364        | 1512 | 2,119        |        |             |
| Toplam        | 3441,573        | 1518 |              |        |             |

## EK-3 (Devam) Varyans Sonuçları

Çizelge 3.46. Kendi evinde oturan tüketicilerin satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 183,312         | 6   | 30,552       | 16,024 | 0,000       |
| Grup içi      | 1428,111        | 749 | 1,907        |        |             |
| Toplam        | 1611,423        | 755 |              |        |             |

Çizelge 3.47. Kirada ve kendi evinde oturan tüketicilerin satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 422,004         | 13   | 32,462       | 15,847 | 0,000       |
| Grup içi      | 4631,475        | 2261 | 2,048        |        |             |
| Toplam        | 5053,480        | 2274 |              |        |             |

Çizelge 3.48. Ankara'nın ilçelere göre döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerine ilişkin tek yönlü çoklu varyans analizi

| Varyansın Etkisi |                    | Değer | Çoklu varyans F | Hipotaz df | Hata df | P<br>(0,05) |
|------------------|--------------------|-------|-----------------|------------|---------|-------------|
| İlçe             | Pillai's Trace     | 0,167 | 4,129           | 14,000     | 634,000 | 0,000       |
|                  | Wilks' Lambda      | 0,840 | 4,118           | 14,000     | 632,000 | 0,000       |
|                  | Hotelling's Trace  | 0,183 | 4,107           | 14,000     | 630,000 | 0,000       |
|                  | Roy's Largest Root | 0,101 | 4,575           | 7,000      | 317,000 | 0,000       |

Çizelge 3.49. Çankaya grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 221,378         | 6   | 36,896       | 20,542 | 0,000       |
| Grup içi      | 1345,315        | 749 | 1,796        |        |             |
| Toplam        | 1566,693        | 755 |              |        |             |

Çizelge 3.50. Keçiören grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 48,802          | 6   | 8,134        | 3,833 | 0,001       |
| Grup içi      | 1529,962        | 721 | 2,122        |       |             |
| Toplam        | 1578,764        | 727 |              |       |             |

## EK-3 (Devam) Varyans Sonuçları

Çizelge 3.51. Sincan grubunda satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 219,181         | 6   | 36,530       | 17,506 | 0,000       |
| Grup içi      | 1636,000        | 784 | 2,087        |        |             |
| Toplam        | 1855,181        | 790 |              |        |             |

Çizelge 3.52. Ankara'nın ilçeleri ile satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 542,203         | 20   | 27,110       | 13,545 | 0,000       |
| Grup içi      | 4511,276        | 2254 | 2,001        |        |             |
| Toplam        | 5053,480        | 2274 |              |        |             |

Çizelge 3.53. Ailenizin toplam aylık gelirine göre döşemeli mobilya satın alma ve değiştirme nedenlerine ilişkin tek yönlü çoklu varyans analizi

| Varyansın Etkisi |                    | Değer | Çoklu varyans F | Hipotaz df | Hata df | P<br>(0,05) |
|------------------|--------------------|-------|-----------------|------------|---------|-------------|
| Aylık Gelir      | Pillai's Trace     | 0,123 | 2,979           | 14,000     | 634,000 | 0,000       |
|                  | Wilks' Lambda      | 0,878 | 3,036           | 14,000     | 632,000 | 0,000       |
|                  | Hotelling's Trace  | 0,137 | 3,093           | 14,000     | 630,000 | 0,000       |
|                  | Roy's Largest Root | 0,125 | 5,664           | 7,000      | 317,000 | 0,000       |

Çizelge 3.54. 1500TL 'nin altı gelire sahip tüketicilerin satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 200,367         | 6   | 33,395       | 17,222 | 0,000       |
| Grup içi      | 1751,000        | 903 | 1,939        |        |             |
| Toplam        | 1951,367        | 909 |              |        |             |

Çizelge 3.55. 1500–3000TL arası gelire sahip tüketicilerin satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 133,553         | 6   | 22,259       | 10,461 | 0,000       |
| Grup içi      | 1623,455        | 763 | 2,128        |        |             |
| Toplam        | 1757,008        | 769 |              |        |             |

## EK-3 (Devam) Varyans Sonuçları

Çizelge 3.56. 3000TL üzeri gelire sahip tüketicilerin satın alma ve değiştirme nedenleri ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 94,585          | 6   | 15,764       | 8,585 | 0,000       |
| Grup içi      | 1079,694        | 588 | 1,836        |       |             |
| Toplam        | 1174,279        | 594 |              |       |             |

Çizelge 3.57. Ailelerin toplam aylık gelire göre satın alma ve değiştirme nedenlerinin tamamı ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd   | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|------|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 599,331         | 20   | 29,967       | 15,164 | 0,000       |
| Grup içi      | 4454,149        | 2254 | 1,976        |        |             |
| Toplam        | 5053,480        | 2274 |              |        |             |

Çizelge 3.58. İşletme büyüklüklerinin her bir üretime yönelik sorunlara ilişkin tek yönlü çoklu varyans analizi değeri

| Varyansın Etkisi |                    | Değer | Çoklu varyans<br>F | Hipotaz df | Hata df | P<br>(0,05) |
|------------------|--------------------|-------|--------------------|------------|---------|-------------|
| KOBI             | Pillai's Trace     | 0,579 | 2,381              | 26,000     | 152,000 | 0,001       |
|                  | Wilks' Lambda      | 0,490 | 2,474              | 26,000     | 150,000 | 0,000       |
|                  | Hotelling's Trace  | 0,901 | 2,564              | 26,000     | 148,000 | 0,000       |
|                  | Roy's Largest Root | 0,701 | 4,097              | 13,000     | 76,000  | 0,000       |

Çizelge 3.59. Küçük ölçekli işletme grubunda üretime yönelik karşılaşılan sorunlara ilişkin varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 175,920         | 9   | 19,547       | 15,376 | 0,000       |
| Grup içi      | 368,667         | 290 | 1,271        |        |             |
| Toplam        | 544,587         | 299 |              |        |             |

Çizelge 3.60. Orta ölçekli işletme grubunda üretime yönelik karşılaşılan sorunlara ilişkin varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 79,347          | 9   | 8,816        | 5,359 | 0,000       |
| Grup içi      | 477,133         | 290 | 1,645        |       |             |
| Toplam        | 556,480         | 299 |              |       |             |

## EK-3 (Devam) Varyans Sonuçları

Çizelge 3.61. Büyük ölçekli işletme grubunda üretime yönelik karşılaşılan sorunlara ilişkin varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 101,080         | 9   | 11,231       | 11,144 | 0,000       |
| Grup içi      | 292,267         | 290 | 1,008        |        |             |
| Toplam        | 393,347         | 299 |              |        |             |

Çizelge 3.62. Tüm işletme grupları ve tüm üretime yönelik karşılaşılan sorunların tamamı ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 430,773         | 29  | 14,854       | 11,355 | 0,000       |
| Grup içi      | 1138,067        | 870 | 1,308        |        |             |
| Toplam        | 1568,840        | 899 |              |        |             |

Çizelge 3.63. İşletmenin bulunduğu ile göre her bir üretime yönelik sorunlara ilişkin tek yönlü çoklu varyans analizi değeri

| Varyansın Etkisi |                    | Değer | Çoklu varyans | Hipotaz df | Hata df | P<br>(0,05) |
|------------------|--------------------|-------|---------------|------------|---------|-------------|
| İl               | Pillai's Trace     | 0,619 | 1,071         | 52,000     | 304,000 | 0,354       |
|                  | Wilks' Lambda      | 0,497 | 1,082         | 52,000     | 284,839 | 0,336       |
|                  | Hotelling's Trace  | 0,794 | 1,091         | 52,000     | 286,000 | 0,322       |
|                  | Roy's Largest Root | 0,402 | 2,349         | 13,000     | 76,000  | 0,011       |

Çizelge 3.64. Bursa'daki işletmelerin üretime yönelik sorunlara ilişkin varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 70,561          | 9   | 7,840        | 8,021 | 0,000       |
| Grup içi      | 166,167         | 170 | ,977         |       |             |
| Toplam        | 236,728         | 179 |              |       |             |

Çizelge 3.65. İzmir'daki işletmelerin üretime yönelik sorunlara ilişkin varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 79,472          | 9   | 8,830        | 5,473 | 0,000       |
| Grup içi      | 274,278         | 170 | 1,613        |       |             |
| Toplam        | 353,750         | 179 |              |       |             |

## EK-3 (Devam) Varyans Sonuçları

Çizelge 3.66. İstanbul'daki işletmelerin üretime yönelik sorunlara ilişkin varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 64,978          | 9   | 7,220        | 5,474 | 0,000       |
| Grup içi      | 224,222         | 170 | 1,319        |       |             |
| Toplam        | 289,200         | 179 |              |       |             |

Çizelge 3.67. Kayseri'daki işletmelerin üretime yönelik sorunlara ilişkin varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 73,022          | 9   | 8,114        | 5,233 | 0,000       |
| Grup içi      | 263,556         | 170 | 1,550        |       |             |
| Toplam        | 336,578         | 179 |              |       |             |

Çizelge 3.68. Ankara'daki işletmelerin üretime yönelik sorunlara ilişkin varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 60,533          | 9   | 6,726        | 4,566 | 0,000       |
| Grup içi      | 250,444         | 170 | 1,473        |       |             |
| Toplam        | 310,978         | 179 |              |       |             |

Çizelge 3.69. Tüm il grupları ve tüm üretime yönelik karşılaşılan sorunların tamamı ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F     | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|-------|-------------|
| Gruplar arası | 390,173         | 49  | 7,963        | 5,742 | 0,000       |
| Grup içi      | 1178,667        | 850 | 1,387        |       |             |
| Toplam        | 1568,840        | 899 |              |       |             |

Çizelge 3.70. İşletmenin hukuki durum gruplarına göre üretime yönelik sorunlara ilişkin tek yönlü çoklu varyans analizi değeri

| Varyansın Etkisi |                    | Değer | Çoklu varyans<br>F | Hipotaz df | Hata df | P<br>(0,05) |
|------------------|--------------------|-------|--------------------|------------|---------|-------------|
| Hukuki<br>durum  | Pillai's Trace     | 0,523 | 2,073              | 26,000     | 152,000 | 0,003       |
|                  | Wilks' Lambda      | 0,517 | 2,255              | 26,000     | 150,000 | 0,001       |
|                  | Hotelling's Trace  | 0,856 | 2,437              | 26,000     | 148,000 | 0,000       |
|                  | Roy's Largest Root | 0,753 | 4,400              | 13,000     | 76,000  | 0,000       |

## EK-3 (Devam) Varyans Sonuçları

Çizelge 3.71. Ferdi mülkiyet işletmelerin üretime yönelik karşılaşılan sorunlara ilişkin varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 127,238         | 9   | 14,138       | 10,517 | 0,000       |
| Grup içi      | 268,857         | 200 | 1,344        |        |             |
| Toplam        | 396,095         | 209 |              |        |             |

Çizelge 3.72. Limited şirket işletmelerin üretime yönelik karşılaşılan sorunlara ilişkin varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 137,191         | 9   | 15,243       | 10,261 | 0,000       |
| Grup içi      | 638,773         | 430 | 1,486        |        |             |
| Toplam        | 775,964         | 439 |              |        |             |

Çizelge 3.73. Anonim şirket işletmelerin üretime yönelik karşılaşılan sorunlara ilişkin varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 90,016          | 9   | 10,002       | 10,361 | 0,000       |
| Grup içi      | 231,680         | 240 | ,965         |        |             |
| Toplam        | 321,696         | 249 |              |        |             |

Çizelge 3.74. Tüm hukuki durum grupları ve tüm üretime yönelik karşılaşılan sorunların tamamı ile ilişkili varyans analizi

|               | Kareler Toplamı | Sd  | Kareler ort. | F      | P<br>(0,05) |
|---------------|-----------------|-----|--------------|--------|-------------|
| Gruplar arası | 429,530         | 29  | 14,811       | 11,310 | 0,000       |
| Grup içi      | 1139,310        | 870 | 1,310        |        |             |
| Toplam        | 1568,840        | 899 |              |        |             |

## ÖZGEÇMİŞ

## Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : ARSLAN, Ali Rıza  
Uyruğu : T.C.  
Doğum tarihi ve yeri : 10.10.1976 Tokat/Niksar  
Medeni hali : Evli  
Telefon : 0 (312) 202 88 40  
Cep : 0 (505) 544 83 70  
e-mail : [ararslan@gazi.edu.tr](mailto:ararslan@gazi.edu.tr)  
[ali\\_riza\\_arslan@yahoo.com](mailto:ali_riza_arslan@yahoo.com)

## Eğitim

| Derece        | Eğitim Birimi                                  | Mezuniyet tarihi |
|---------------|------------------------------------------------|------------------|
| Doktora       | Gazi Üniversitesi/Fen Bil. Ens. Mob. Dek. Böl. | 2010             |
| Yüksek lisans | Gazi Üniversitesi/Fen Bil. Ens. Mob. Dek. Böl. | 2006             |
| Lisans        | Gazi Üniversitesi/Mobilya ve Dek. Bölümü       | 2002             |
| Ön Lisans     | Uludağ Ün./İMYO. Mob. Dek. Bölümü              | 1998             |
| Lise          | Niksar Endüstri Meslek Lisesi                  | 1994             |

## İş Deneyimi

| Yıl       | Yer                         | Görev               |
|-----------|-----------------------------|---------------------|
| 2002–2004 | Afyon Kocatepe Üniversitesi | Araştırma Görevlisi |
| 2004–     | Gazi Üniversitesi           | Araştırma Görevlisi |

**Yabancı Dil** İngilizce

## Yayınlar

1. Sönmez, A., Arslan, A.R., İhracat Yapma Şekline Göre Karşılaşılan Sorunlar; **Politeknik Dergisi**, 10: 4, 219-227, (2007).
2. Sönmez, A., Yıldırım, K., Gürleyen, L., Arslan, A.R., Mobilya Endüstrisinde

- İhracata Yönelik Devlet Desteklerinin Firmalar Üzerindeki Etkileri, Mobilya Endüstrisi Örneği, **Politeknik Dergisi**, 10: 4, 219-227, (2007).
3. Arslan, A.R., Sönmez, A., Gürleyen, L., Türkiye Mobilya İşletmelerinin Rekabet Gücünü Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi, **Politeknik Dergisi**, 12: 1, 47-53, (2009).
  4. Arslan, A.R., Doruk, Ş., Burdurlu, E., “Bazı Kullanıcı Özelliklerinin Markalı Mobilya Tercihine Etkisi”, **Politeknik Dergisi**, 12: 2, 127-135, (2009).
  5. Sönmez, A., Arslan, A.R., Asal, Ö., Akdere, B., “Ankara’da Mobilya Sektöründe Faaliyet Gösteren Kobi’lerde Fiziksel Çevre Koşullarının Değerlendirilmesi, **Politeknik Dergisi**, 12: 2, 127-135, (2009).
  6. Efe, H., Kasal, A., Dizel, T., Arslan, A. R., Erdem, H. E., Masif Ve Lamine Ağaç Malzemelerin (Lam) Alyan Vida Tutma Mukavemeti, **Kastamonu Üni., Orman Fakültesi Dergisi**, 9: 2, 95-105, (2009).
  7. Sönmez, A., Budakçı, M., Gengörü, T., Arslan, A.R., Küçük Ölçekli Mobilya Üstyüzey İşlemleri Atölyelerinin Yapısal Sorunları, **Politeknik Dergisi**, 12: 4, 263-270, (2009).

### Kongreler

---

1. Arslan, A. R., Doruk, Ş., Ayan, S., “Tutkal Hattına Katılan Sodyumborata Çözeltilisinde Bazı Ağaç Türlerinin Yanma Direncinin Belirlenmesi”, **5. Uluslar Arası İleri Teknolojiler Sempozyumu (İats8217;09)**, 13-15 Mayıs 2009, Karabük, (2009).
2. Doruk, Ş., Arslan, A. R., Ayan, S., “Tutkal Hattına Katılan Sodyumborata Yapışma Direncine Etkisi”, **5. Uluslar Arası İleri Teknolojiler Sempozyumu (İats8217;09)**, 13-15 Mayıs 2009, Karabük, (2009).
3. Efe, H., Kasal, A., Arslan, A. R., Likos, E., “Servis Yükleri Etkisindeki Ahsap İskeletli Koltuklarda Basınç, Çekme, Kesme ve Egilme Dirençlerinin Bilgisayar Destekli Üç Boyutlu Analizi”, **15. Ulusal Ergonomi Kongresi**, 22-24 Ekim 2009, Konya, (2009).
4. Arslan, A. R., Doruk, Ş., Ayan, S., “Laminasyonda Sodyumborata Çözeltilisinin Yanma Direncine Etkisi”, **International Boron Symposium (Ibs09)**, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir, (158211;17 Ekim 2009), (2009).
5. Efe, H., Arslan, A.R., “Kullanıcıların Mobilya Satın Alma Davranışlarında Tercih Kriterleri”, **14. Ulusal Ergonomi Kongresi**, Karadeniz Teknik Üniversitesi, 30 Ekim - 1 Kasım 2008, Trabzon (2008).
6. Efe, H., Arslan, A.R., Uzun, O., “Yüksek Öğrenim Öğrencileri İçin Bilgisayar Laboratuvarı Donatı Tasarımı, Mobilya ve Dekorasyon Eğitimi Bölümü

Öğrencileri Örneği”, **14. Ulusal Ergonomi Kongresi**, Karadeniz Teknik Üniversitesi, 30ekim 1 Kasım 2008, Trabzon, (2008).

7. Gürleyen, L., Arslan, A.R., “Mobilya Sektöründe Kullanılan Levha Kesim Optimizasyon Tekniklerinin Karşılaştırılması”, **13. Ulusal Ergonomi Kongresi**, Erciyes Üniversitesi, 6-8 Aralık 2007, Kayseri, (2007).

### Projeler

---

1. Çınar, H., Arslan, A. R., Özen, E., Ayan, S., “Tasarım Stüdyolarının Ergonomik Olarak İncelenmesi ve Öğrenci Başarısına Etkisi”, **Gazi Üniversitesi, Bilimsel Araştırma Projesi** (2007).
2. Sönmez, A., Arslan, A. R., “Döşemeli Mobilya Endüstrisinin Mevcut Durumu, Sorunları ve Çözüm Önerileri” **Gazi Üniversitesi, Bilimsel Araştırma Projesi** (2009-2010).
3. Hamza Çınar, Ali Rıza Arslan, Abdurraif Tuncer, “Sosyal Ve Fiziksel Boyutlarıyla Engelli (Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları) Bireylerin Yaşam Kalitesinin İrdelenmesi Sorunların Tespiti ve Çözüm Önerileri”, **Gazi Üniversitesi, Bilimsel Araştırma Projesi** (2009).