

T.C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ

**KENT İÇİ TRAFİĞİNDE MİNİBÜS
VE
İSTANBUL ÖRNEĞİ ANALİZİ**

Yüksek Lisans Tezi

RECEP KAHRAMAN

İSTANBUL, 2010

T.C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
KENTSEL SİSTEMLER VE ULAŞTIRMA YÖNETİMİ

**KENT İÇİ TRAFİĞİNDE MİNİBÜS
VE
İSTANBUL ÖRNEĞİ ANALİZİ**

Yüksek Lisans Tezi

RECEP KAHRAMAN

DANIŞMAN
Yrd. Doç. Dr. Necla TEKTAŞ

İSTANBUL, 2010

T.C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Tezin Başlığı : Kent İçi Trafikinde Minibüs ve
İstanbul Örneği Analizi

Öğrencinin Adı Soyadı : Recep KAHRAMAN

Tez Savunma Tarihi :

Bu yüksek lisans tezi Fen Bilimleri Enstitüsü tarafından onaylanmıştır.

İmza

Yrd. Doç. Dr. Tunç BOZBURA

Enstitü Müdürü

Bu tez tarafımızca okunmuş, nitelik ve içerik açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak yeterli görülmüş ve kabul edilmiştir.

Tez Sınav Jürisi Üyeleri:

Yrd. Doç. Dr. Necla TEKTAŞ : imza

Prof. Dr. Mustafa ILICALI : imza

Öğr. Gör. Nilgün CAMKESEN : imza

İTHAF

Ağabeyim Necmi KAHRAMAN'a,

Teşekkür ederim, Çarkçıbaşım.

TEŞEKKÜR

Öncelikle tez konumun belirlenmesi aşamasından sonlandırma aşamasına kadar yardımcı olan tez danışmanım Yrd. Doç Dr. Necla TEKTAŞ'a ve saygı değer hocam Yrd. Doç. Dr. Mehmet TEKTAŞ'a, bana destek olarak yardımını esirgemeyen aileme, kurumum İSPARK A.Ő. Genel Müdürü Sayın Kadir GURBETCİ Bey'e, Etüt Plan ve Proje Müdürümüz Sayın Dr. Abdullah DEMİR Bey'e, anketin bilgisayar ortamına aktarımında katkı sağlayan Furkan TEKTAŞ'a, mesai arkadaşlarım Elyase İSKENDER'e, A. Kerim NALBANT'a, Ömer ER'e, Ufuk ATBAŐ'a anketin sahadaki uygulamalarına katkı sağlayan Bahaeddin YAMAN'a, Naim CELEPÇİ'ye, BarıŐ YÜKSEL'e ve tüm emeği geçenlere sonsuz teŐekkürlerimi sunarım.

Haziran, 2010

Recep KAHRAMAN

ÖZET

KENT İÇİ TRAFİĞİNDE MİNİBÜS

VE

İSTANBUL ÖRNEĞİ ANALİZİ

Kahraman, Recep

Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr, Necla Tektaş

Haziran 2010, 119 sayfa

İstanbul'da artan nüfusa paralel olarak artan ulaşım ihtiyacı, kamu ve özel sektör temsilcileri tarafından değişik ulaşım araçları kullanarak karşılanmaya çalışılmaktadır. Bu bağlamda ele alındığında, Hatlı Ticari Minibüs ile yolcu taşımacılığı, kent içi yolcu taşımacılığının özel sektör tarafından uygulanmakta olan taşımacılık içinde en yaygın türüdür.

Hatlı Minibüs ile yolcu taşımacılığı, tüm ulaşım türleri içerisinde en fazla eleştirilen tür olmuştur. Yolcu olarak vatandaşın, sürücü olarak şoförlerin ve ruhsat sahiplerinin çok yönlü şikâyet ve talepleri gündemi meşgul etmiştir. Bu şikâyet ve taleplerle ilgili olarak merkezi ve yerel yönetimler tarafından düzenleyici çalışmalarda bulunulmasına rağmen istenilen ideal seviyeye erişilememiştir. Bunun başlıca nedeni, İstanbul'un tahminleri ve beklentileri aşan büyüme ve genişleme hızıdır. Bu nedenle, 21.yy'da dünya metropollerindeki uygulamalara benzer ve çağa uygun yeni çözüm yolları ve iyileştirme çalışmaları gündemdeki yerini korumaktadır.

Sürdürülebilir ulaşım anlayışı çerçevesinde ele alındığında, Hatlı Minibüs Taşımacılığı, toplum içinde yaşayan bütün bireyler için sosyal olarak hakça tayin edilmiş ekonomik, güvenli, konforlu, dakik özelliklere sahip olan kaliteli bir ulaşım alt yapısı içinde çağın gereklerini yerine getiren, çevreye ve ulusal ekonomiye faydalı bir tür olarak hizmetini devam ettirebilir.

Ulaşım ihtiyacını belirlemede, yolcu olan her kent sakininin veya yolcu ana kütlelerini temsil eden örneklerin başlattığı ulaşım faaliyeti içinde yaşadığı bütün olumlu ve olumsuz uygulamaları yetkililere ve kamuoyuna duyurmasında etkili yöntemlerden birisi hizmet seviyesini ölçmeye yönelik memnuniyet anketlerine katılmasıdır. Bu nedenle çalışmamızda, Hatlı Minibüs Taşımacılığının istenilen ideal ölçülere gelmesi

için Minibüs Müşteri Profili ve Memnuniyet Anketi düzenlenmiştir. Anket uygulama sahası için İstanbul'un Anadolu yakasında, C56 Üsküdar-Ümraniye-Alemdağ olarak adlandırılmış hat seçilmiştir. Bu hattı kullanan ve varlığından etkilenen yolcu, esnaf, sürücü ve semt sakini deneklerle anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Anketten elde edilen veriler düzenlenerek istatistik analizleri SPSS ortamına aktarılmış ve elde edilen sonuçlar karşılaştırmalı olarak yorumlanmıştır. Bu çalışma ile elde edilen sonuçların, özelde İstanbul'daki çağa uygun standartlara sahip Hatlı Minibüs Taşımacılığı için yapılacak plan ve uygulamalara genelde ise İstanbul ulaşımına katkı sağlayacağı inancındayız.

Anahtar Kelimeler: Kent içi Toplu Ulaşım, Hatlı Minibüs Taşımacılığı, Müşteri Profili ve Memnuniyeti

ABSTRACT

MINIBUS TRANSPORTATION IN URBAN TRANSPORTATION AND İSTANBUL SAMPLE ANALYSIS

Kahraman, Recep

Urban Systems and Transportation Management

Supervisor: Asst. Professor Necla Tektaş

June, 2010, 119 pages

Transportation needs increased with the increasing population in istanbul, this needs tried to be met by different means of transport used by the public and private sector representatives. Commercial minibus line, and passenger transport, is being implemented by the private sector is a common and a known type in urban passenger transport.

Bus and passenger transportation line, is the most criticized transportation mode in all over the time. Citizens as passengers, drivers as minibus drivers and license owners multi-face complaints and demands has been argued in all platforms. With regard to this complaint and request the central government and local government has made some regulatory work. New and modern solutions and improvement efforts are on the agenda again because of Istanbul's growth and expansion speed which is more than the estimations, beyond the 21st century.

Minibus transportation with a new regulation that has economic price, high quality and reliability properties will fulfill the requirements of transportation in the meaning of environmentally less harmful and contributions to national economy with the sustainable concept.

Indicating the need for transportation of passengers for each city dwellers, can transfer their experiences through surveys. Therefore, Customer Profile and Satisfaction Survey is designed for minibus passengers. Üsküdar-Ümraniye-Alemdağ named C56 line which is on the Asian side of Istanbul is selected as application area for the survey. Surveys are applied to passengers, artisans, drivers and local residents affected by the presence of this line. The results obtained in this line is thought to be beneficial for studies about minibus transportation.

Keywords: Urban Transportation, Minibus Transportation, Customer Profile, Customer Satisfaction

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR.....	viii
TABLOLAR.....	ix
ŞEKİLLER.....	xv
1. GİRİŞ.....	1
1.1. GİRİŞ.....	1
1.2. AMAÇ.....	2
2. KURAMSAL TEMELLER VE İLGİLİ LİTERATÜR.....	3
2.1. İSTANBUL’UN KENTSEL ÖZELLİKLERİ	3
2.1.1. Tarihçe	4
2.1.2. Coğrafya.....	11
2.1.3. Nüfus.....	13
2.1.4. Yönetim.....	17
2.2. İSTANBUL’DA ULAŞIM VE TOPLU TAŞIMA SİSTEMLERİ.....	19
2.2.1. Lastik Tekerlekli Toplu Taşıma Sistemi.....	21
2.2.2. Kitle Taşımacılığında Midibüs, Minibüs, Dolmuş ve Taksiler.....	21
2.2.3. Minibüs-Dolmuş Kullanımı.....	24
3. MİNİBÜS MÜŞTERİLERİNİN PROFİLİ VE MİNİBÜS HATTINDAN MEMNUNİYET VERİLERİ SAHA ARAŞTIRMASI RAPORU.....	33
3.1. Yöntem.....	33
3.2. Araştırmanın Amacı.....	33
3.3. Önem.....	33
3.4. Sınırlılık.....	33
3.5. Örneklem.....	34

3.6. Uygulama	34
3.7. Anket için Seçilen Örnek Hat: C56 Üsküdar-Ümraniye-Alemdağ.....	36
4. SAHA ARAŞTIRMASI VERİLERİ.....	39
4.1. DEMOGRAFİK BİLGİLER.....	39
4.1.1. Cinsiyet.....	39
4.1.2. Medeni Durum.....	40
4.1.3. İş Hayatı.....	41
4.1.4. Tahsil Durumu.....	42
4.1.5. Yaş Durumu.....	43
4.1.6. Minibüs Kullanan Bireylerin Durumu.....	44
4.1.7. Hattı Kullanma Durumu.....	45
4.1. 8. Haftalık Minibüsle Yolculuk Sayısı.....	46
4.1.9. Minibüs Ücretlerinden Memnuniyet Durumu.....	47
4.1.10. Minibüslerin Belirli Duraklarda Durmasını İsteme Durumu.....	48
4.1.11. İstenilen Güzergâha Başka Araç Olsa Bile Minibüsü Tercih Etme Durumu.....	49
4.1.12. Minibüsün Tercih Sebebi Durumu.....	50
4.1.13. Minibüs Şoförlerinden Şikayet.....	51
4.1.13.1.Yüksek Sesle Müzik Dinlemeleri Durumu	52
4.1.13.2. Çok Yolcu Almaları Durumu.....	52
4.1.13.3. Sigara İçmeleri Durumu.....	53
4.1.13.4. Yolculara Kaba Davranmaları.....	53
4.1.13.5. Korna Çalmaları Durumu.....	54
4.1.13.6. Trafik Kurallarına Uymamaları.....	54
4.1.13.7. Ani Duruşlarla Yolcu Almaları.....	55
4.1.13.8. Yolda Çok Beklemeleri.....	55
4.1.13.9. Farklı Ücret Almaları.....	56
4.1.14. Minibüs Kâhyalarının Görevinin Bilinmesi.....	56
4.1.15. Minibüs Kâhyalarından Memnuniyet.....	57

4.1.16. Minibüs Kâhyalarının Tüzel Kişilik Olarak Hizmet Vermeleri.....	58
4.1.17. Güzergâhtan Memnuniyet Durumu.....	58
4.2. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİ ANALİZLERİ.....	59
4.2.1. Cinsiyet değişkenine göre Ki-kare analizleri.....	59
4.2.2. İş Hayatı değişkenine göre Ki-kare analizleri.....	79
4.3. LOJİSTİK REGRESYON DENKLEMİ.....	102
4.4. ANKETE KATILANLARIN DİĞER SORUSUNA VERDİĞİ CEVAPLAR (YORUMSUZ).....	104
5. SONUÇLAR VE TARTIŞMA.....	106
KAYNAKÇA.....	110
EKLER.....	111
ÖZGEÇMİŞ.....	119

KISALTMALAR

İBB	:	İstanbul Büyükşehir Belediyesi
İSPARK	:	İstanbul Otopark İşletmeleri Ticaret Anonim Şirketi
TUHİM	:	Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü
İETT	:	İstanbul Elektrik Tünel Tramvay İdaresi
ÖHO	:	Özel Halk Otobüsü
A BÖLGESİ	:	Eski İstanbul Bölgesi Minibüslerinin Hat Simgesi
B BÖLGESİ	:	Beyoğlu Bölgesi Minibüslerinin Hat Simgesi
C BÖLGESİ	:	Anadolu Bölgesi Minibüslerinin Hat Simgesi
C 56 Hattı	:	Üsküdar-Ümraniye-Alemdağ Hattı
İMO	:	İstanbul Minibüsçüler Esnaf Odası
ÜMO	:	Ümraniye Minibüsçüler Esnaf Odası

TABLolar

Tablo 2.1: İstanbul Coğrafi Verileri (T.C.İstanbul Valiliği 2009 Yılı).....	12
Tablo 2.2: İstanbul Nüfus Yoğunluğu (T.C. İstanbul Valiliği 2009 Yılı).....	13
Tablo 2.3: Nüfus İstanbul-Türkiye (T.C. İstanbul Valiliği 2009 Yılı).....	14
Tablo 2.4: İstanbul Nüfusu (T.C. İstanbul Valiliği 2009 Yılı).....	14
Tablo 2.5: İstanbul Nüfusu Yaş Gurubu-Cinsiyet (T.C. İstanbul V.2009 Yılı).....	15
Tablo 2.6: İstanbul İl ve İlçe Alan Bilgileri.....	18
Tablo 2.7: Kent içi Toplu Taşıma Paylaşımı(2009).....	19
Tablo 2.8: Toplu Taşıma Araçları ile Bir Günde Taşınan Kişi Sayısı (2009).....	20
Tablo 2.9: Minibüs/Dolmuş Kullanım Sıklığı.....	24
Tablo 2.9.1: İstanbul'daki Minibüs Hatları – Kasım 2008, İBB Toplu Ulaşım Müdürlüğü.....	25
Tablo 2.10: Minibüs/Dolmuş Kullanım Sıklığı.....	25
Tablo 2.11: Genel olarak MİNİBÜS ve DOLMUŞLARI nasıl değerlendiriyorlar?	28
Tablo 2.12: Genel olarak MİNİBÜS ve DOLMUŞLARI nasıl değerlendiriyorlar? (ANADOLU YAKASI – AVRUPA YAKASI AYRIMINDA)	29
Tablo 2.13: Genel olarak MİNİBÜSLERİ nasıl değerlendiriyorlar? (FARKLI SOSYO-DEMOGRAFİK GRUPLARA GÖRE)	30
Tablo 2.14: Şehir içi toplu taşıma araçlarını nasıl değerlendiriyorlar? (Toplu karşılaştırma).....	32
Tablo 3.1: C 56 Hattı Özellikleri.....	38

Tablo 4.1.1. Cinsiyet Dağılımı.....	39
Tablo.4.1.2. Medeni Durum Dağılımı.....	40
Tablo 4.1.3. İş Hayatı Dağılımı.....	41
Tablo 4.1.4. Tahsil Durumu Dağılımı.....	42
Tablo 4.1.5. Yaş Durumu Dağılımı.....	43
Tablo 4.1.6. Minibüs Kullanan Bireylerin Durumu.....	44
Tablo 4.1.7. Hattı Kullanma Durumu.....	45
Tablo 4.1.8. Haftalık Minibüsle Yolculuk Sayısı.....	46
Tablo 4.1.9. Minibüs Ücretlerinden Memnuniyet Durumu.....	47
Tablo 4.1.10. Minibüslerin Belirli Duraklarda Durmasını İsteme Durumu.....	48
Tablo 4.1.11. İstenilen Güzergâha Başka Araç Olsa Bile Minibüsü Tercih Etme Durumu.....	49
Tablo 4.1.12. Minibüsün Tercih Sebebi Durumu.....	50
Tablo 4.1.13.1. Yüksek Sesle Müzik Dinlemeleri Durumu.....	51
Tablo 4.1.13.2. Çok Yolcu Almaları Durumu.....	52
Tablo 4.1.13.3. Sigara İçmeleri Durumu.....	53
Tablo 4.1.13.4. Yolculara Kaba Davranmaları.....	53
Tablo 4.1.13.5. Korna Çalmaları Durumu.....	54
Tablo 4.1.13.6. Trafik Kurallarına Uymamaları.....	54
Tablo 4.1.13.7. Ani Duruşlarla Yolcu Almaları.....	55
Tablo 4.1.13.8. Yolda Çok Beklemeleri Durumu.....	55
Tablo 4.1.13.9. Fark Ücreti Almaları.....	56
Tablo 4.1.14. Minibüs Kâhyalarının Görevinin Bilinmesi.....	56
Tablo 4.1.15. Minibüs Kâhyalarından Memnuniyet.....	57

Tablo 4.1.16. Minibüs Kâhyalarının Tüzel Kişilik Olarak Hizmet Vermeleri.....	58
Tablo 4.1.17. Güzergâhtan Memnuniyet Durumu.....	58
Tablo 4.2.1: Araştırma yapılan minibüsü hattını kullanan vatandaşların cinsiyete göre dağılımı.....	59
Tablo 4.2.2: Araştırma yapılan minibüsü hattını kullanan vatandaşların cinsiyete göre dağılımı.....	60
Tablo 4.2.3: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların haftada minibüsü kullanma sayısının cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	61
Tablo 4.2.4: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüs ücretinden memnuniyetinin cinsiyet değişkenine göre dağılım.....	62
Tablo 4.2.5: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüslerin de otobüsler gibi belirli duraklarda durma isteğinin cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	63
Tablo 4.2.6: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların güzergâha başka vasıta olsa yine de minibüs kullanma isteğinin cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	64
Tablo 4.2.7: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin yüksek sesle müzik dinlemelerinden kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	65
Tablo 4.2.8: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin çok yolcu almalarından kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	66
Tablo 4.2.9: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin sigara içmelerinden kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	67
Tablo 4.2.10: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin müşterilerine kaba davranmasından kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	68

Tablo 4.2.11: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin gereksiz yere korna çalmalarından kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	69
Tablo 4.2.12: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin trafik kurallarına uymamalarından kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	70
Tablo 4.2.13: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin trafikte ani durmalarından kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	71
Tablo 4.2.14: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin trafikte uzun süre müşteri beklemelerinden kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	72
Tablo 4.2.15: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin aynı mesafelere farklı ücret uygulamalarından kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	73
Tablo 4.2.16: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüs kâhyalarının görevlerini bilme durumunun cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	75
Tablo 4.2.17: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüs kâhyalarından memnun olma durumunun cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	76
Tablo 4.2.18: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüs kâhyalarının tüzel kişilik olarak hizmet vermelerinin cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	77
Tablo 4.2.19: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüs hattından(Güzergâh) memnuniyetinin cinsiyet değişkenine göre dağılımı.....	78
Tablo 4.2.20: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüs hattını kullanma durumunun iş hayatı değişkenine göre dağılımı.....	79

Tablo 4.2.21: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların haftada minibüs kullanma sayısının iş hayatı değişkenine göre dağılımı.....	80
Tablo 4.2.22: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların belli yerlerde minibüs durakları olmasının iş hayatı değişkenine göre dağılımı.....	82
Tablo 4.2.23: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin yüksek sesle müzik dinlemelerinden kaynaklanan şikâyetin iş hayatı değişkenine göre dağılımı.....	84
Tablo 4.2.24: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin çok yolcu almalarından kaynaklanan şikâyetin iş hayatı değişkenine göre dağılımı.....	85
Tablo 4.2.25: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin sigara içmelerinden kaynaklanan şikâyetin iş hayatı değişkenine göre dağılımı.....	86
Tablo 4.2.26: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin müşterilere kaba davranmalarından kaynaklanan şikâyetin iş hayatı değişkenine göre dağılımı.....	88
Tablo 4.2.27: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin gereksiz yere korna çalmalarından kaynaklanan şikâyetin iş hayatı değişkenine göre dağılımı.....	90
Tablo 4.2.28: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin trafik kurallarına uymamalarından kaynaklanan şikâyetin iş hayatı değişkenine göre dağılımı.....	92
Tablo 4.2.29: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin trafikte ani durmalarından kaynaklanan şikâyetin iş hayatı değişkenine göre dağılımı.....	94
Tablo 4.2.30: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüs kâhyalarının görevlerini biliyor olmasının iş hayatı değişkenine göre dağılımı.....	96

Tablo 4.2.31: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüs kâhyalarından memnuniyetinin iş hayatı değişkenine göre dağılımı.....98

Tablo 4.2.32: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin aynı mesafelere farklı ücret uygulamalarından kaynaklanan şikâyetin iş hayatı değişkenine göre dağılımı.....100

ŞEKİLLER

Şekil 2.1: Uzaydan İstanbul (16 Şubat 2010).....	12
Şekil 2.2.1: İstanbul'daki Toplu Taşıma Sisteminin Türlerine Göre Dağılımı.....	20
Şekil 2.2.2: İstanbul lastik tekerlekli toplu taşıma sisteminde taşıma türlerinin aldığı paylar.....	21
Şekil 2.2.3: Minibüs/Dolmuş Kullanım Sıklığı.....	24
Şekil 2.2.4: Genel olarak MİNİBÜS ve DOLMUŞLARI nasıl değerlendiriyorlar?..	28.
Şekil 2.2.5: Tüm şehir içi toplu taşıma araçlarının hesaplanan (100 üzerinden) ortalama beğenilme puanlarına göre sıralanması	32
Şekil 4.1.1: Cinsiyet Dağılımı.....	39
Şekil 4.1.2: Medeni Durum Dağılımı.....	40
Şekil 4.1.3: İş Hayatı Dağılımı.....	41
Şekil 4.1.4: Tahsil Durumu Dağılımı.....	42
Şekil 4.1.5: Yaş Durumu Dağılımı.....	44
Şekil 4.1.6: Minibüs Kullanan Bireylerin Durumu.....	45
Şekil 4.1.7: Hattı Kullanma Durumu.....	46
Şekil 4.1.8: Haftalık Minibüsle Yolculuk Sayısı.....	47
Şekil 4.1.9: Minibüs Ücretlerinden Memnuniyet Durumu.....	48
Şekil 4.1.10: Minibüslerin Belirli Duraklarda Durmasını İsteme Durumu.....	49
Şekil 4.1.11: İstenilen Güzergâha Başka Araç Olsa Bile Minibüsü Tercih Etme Durumu.....	50
Şekil 4.1.12: Minibüsün Tercih Sebebi Durumu.....	51
Şekil 4.1.13.1: Yüksek Sesle Müzik Dinlemeleri durumu.....	52

Şekil 4.1.13.2: Çok Yolcu Almaları Durumu.....	52
Şekil 4.1.13.3: Sigara İçmeleri Durumu.....	53
Şekil 4.1.13.4: Yolculara Kaba Davranmaları.....	53
Şekil 4.1.13.5: Korna Çalmaları Durumu.....	54
Şekil 4.1.13.6: Trafik Kurallarına Uymamaları.....	54
Şekil 4.1.13.7: Ani Duruşlarla Yolcu Almaları.....	55
Şekil 4.1.13.8: Yolda Çok Beklemeleri Durumu.....	55
Şekil 4.1.13.9: Farklı Ücret Almaları Durumu.....	56
Şekil 4.1.14: Minibüs Kâhyalarının Görevinin Bilinmesi.....	56
Şekil 4.1.15: Minibüs Kâhyalarından Memnuniyet.....	57
Şekil 4.1.16: Minibüs Kâhyalarının Tüzel Kişilik Olarak Hizmet Vermeleri.....	58
Şekil 4.1.17: Güzergâhtan Memnuniyet Durumu.....	58

1. GİRİŞ

1.1. GİRİŞ

İstanbul'da artan nüfus ile beraber artan ulaşım ihtiyacı, değişik ulaşım araçları kullanarak kamu ve özel sektör temsilcileri tarafından karşılanmaya çalışılmaktadır. Hatlı Ticari Minibüs ile yolcu taşımacılığı, kent içi yolcu taşımacılığının özel sektör tarafından uygulanmakta olan taşımacılık içinde yaygın ve bilinen bir türüdür.

Lastik tekerlekli karayolu taşımacılığı içerisinde dolmuş-minibüs taşımacılığı, yaklaşık elli yıldır kentimizde hizmet vermektedir. Zaman içinde oluşan şartların getirdiği sorunlara bir çare olarak uygulanmaya başlayan bu çözüm, ilerleyen yıllarda etkinliğini giderek arttırmış fakat kent içi ulaşım ihtiyacını karşılarken aynı zamanda yeni ulaşım ve trafik sorunlarının gündeme gelmesine neden olmuştur.

Tarihsel olarak dünya savaşlarının, ekonomik krizlerin ve olağanüstü yükselen petrol fiyatlarının neden olduğu ulaşım arz ve talep değişimleri, günümüzde hızlı, güvenli, ekonomik, konforlu sürdürülebilir ulaşım boyutları ile karşımızdadır. Ekonomik, çevresel, teknolojik, hukuksal ve sosyal etkilerle ulaşım tür ve araçları yeniden şekillendirilmektedir. Yeniden şekillendirici etkilerden sadece ulaşım tür ve araçları değil, yaya-yolcu-sürücü olarak diğer bütün kullanıcılar da etkilenmektedir.

Çağdaş ülkelerin kentleri ile yarışan ülkemiz kentleri içinde İstanbul, birçok değişimin öncüsü olmuştur. Modern dünyanın birçok özelliğini, içinde bulunan insanların rahatlıkla yaşayabildiği kent olan İstanbul, ulaşım konusunda da öncü değişimlerin ve yeni etkileşimlerin merkezinde olacaktır. Bu nedenle, yaşanan zamana uygun olmayan ulaşım çözümleri kendisini yenilemek ve değişmek zorundadır. Kent içinde yaşayan insanlar, küreselleşen dünyamızdaki gelişmelerden anında haberdar olmasını sağlayan iletişim teknolojileri sayesinde, yaşam biçimlerindeki farklılıklar konusunda bilgi sahibi olabilmekte ve hayatını bu bilgilenme yönünde düzenlemeyi isteyebilmektedir. Refah seviyesindeki artışlar, teknolojik ilerlemeler, sosyal ilişkiler kamuoyunu yeni beklentilerle karşı karşıya bırakmaktadır.

Kent içi ulaşımda özel sektör uygulaması olan Hatlı Ticari Minibüs yolcu taşımacılığı temsilcileri, kamuoyunun gündeminde yer alan güvenlik, konfor, hız, ekonomi gibi çağdaş beklentileri karşılayacak değişimlere hazır olmalıdır.

Minibüs ruhsat sahipleri, minibüs sürücöleri, minibüs kâhyaları ile beraber ulaşım içersinde yer alan minibüs yolcuları, güzergâh üzerindeki esnaf ve semt sakinleri bütöncöl bakış açısıyla bakıldığı zaman, müşteri profili ve müşteri memnuniyeti konusunda nasıl bir görüntü vermektedir? Uygulanan anket çalışması bu soruya cevap aramaktadır.

1.2. AMAÇ

Bu çalışmanın amacı, İstanbul'da kent içi ulaşımda önemli bir paya sahip hatlı minibüs taşımacılığının özelliklerinin anlaşılmasıdır. Günlük hayatında minibüs taşımacılığından faydalanan müşteriler olarak kent sakinlerinin tanınması ve beklentilerinin anlaşılması önceliklidir. Hatlı minibüs taşımacılığı için yapılacak her hangi bir düzenlemenin tasarım ve yönetim süreçlerinin başlangıcında yapılması gerekenler tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu konu hakkında yapılması gerekenlerin anlaşılmasıyla beraber, daha ayrıntılı araştırmalarla desteklenmiş yeni bir hatlı minibüs taşımacılığı etüt çalışmasına katkı sağlamak hedeflenmiştir.

Bu çalışma; daha önce bu konuda çok az araştırma yapılmış olması ve İstanbul'da ilk kez bir Minibüs Müşteri Profili ve Memnuniyet Anketi'nin yapılması ve değerlendirilmesi açısından önemlidir.

Yapılan anket çalışmasında, diğer anket çalışmalarından farklı olarak iletişim ve bilgisayar teknolojilerindeki gelişmelerin ve yeniliklerin kullanılması ile gerçek zamanlı ölçüm ve tespitlerin yapılmasına olanak sağlayan yeni bir anket sistemi geliştirilerek kullanılmıştır. Bütö bunlara ilave olarak İstanbul'da Hatlı Minibüsler ile ilgili birçok yeni bilgi oluşturulmaya ve derlenmeye çalışılmıştır.

2. KURAMSAL TEMELLER VE İLGİLİ LİTERATÜR

2.1. İSTANBUL'UN KENTSEL ÖZELLİKLERİ

Dünyanın merkezinde yer alan kentlerden biri olan İstanbul, tarihi eserleri, doğası ve manzaraları ile ünlü ve konumuyla önemlidir. Asya ile Avrupa Kıtaları'nın "Boğaziçi" adı verilen deniz geçidi ile ayrılmış, iki kıta üzerinde kurulu tek şehirdir. 2500 yılı aşan bir tarihe sahip olan İstanbul, deniz ve karaların buluştuğu bu stratejik bölgede kuruluşunu takiben önemli bir ticaret merkezi olmuştur. Tarihi İstanbul kenti, üç tarafını Marmara Denizi, Boğaziçi ve Haliç'in sardığı bir yarım ada üzerinde kurulmuştur. Roma, Bizans ve Osmanlı İmparatorluğu'nun başkent olmuş, yaklaşık 1500 yıllık süre boyunca yüzden fazla imparator ve sultan tarafından yönetilmiştir. Dünyada bu özelliğe sahip tek kent olarak dikkat çeker. Savunulması kolay bir yarım ada, ideal iklim, zengin ve cömert tabiat, stratejik Boğaziçi'nin kontrolü gibi özellikler ve coğrafi konumunun dünyanın merkezinde bulunması İstanbul'un önemini arttırmaktadır.

Osmanlı Sultanlarının İslam Dini'nin halifeleri olduğu 16.yy'dan Cumhuriyetin ilk yılı 1923'e kadar merkez kentlerden olan İstanbul'un, I. Dünya savaşlarında taraf olan İmparatorluk çökünce yerine kurulan genç Cumhuriyetimizin başkenti Ankara'ya taşınmasına rağmen, önemi azalmamıştır.

II. Dünya savaşlarını takip eden yıllarda başlayan ve 1950'li yıllardan sonra hızlanan plansız gelişme, eski kent dokusunu kötü etkilemiş ve ahşap yerleşim yerleri süratle azalırken her yer beton binalarla dolmuştur. Dış göçlerle nüfus patlaması yaşayan İstanbul, kısa zamanda sur dışının çok ötelere taşmış, sur içi alanlar ise atölye, fabrika ve iş yerlerinin istilasına uğramış, açılan ana arter yollar trafik için çözüm sağlayamamış, alt yapı eksikliğinden dolayı Haliç bölgesi ilk kirlenen yerlerden olmuştur. 1980'li yıllarda başlayan müdahalelerle İstanbul, tarihindeki önemli bir yeniden yapılanma sürecine girmiştir. Haliç bölgesinde binlerce yapı istimlak edilerek kıyı boyu yeşil kuşakla çevrenmiş, Marmara Denizi kıyıları doldurularak park ve bahçelerle donatılmıştır. Drenaj sistemleri tamamlanmaya çalışılmış, atık sular fiziki ve biyolojik arıtmaya tabi tutulmaya başlanmış, şehri çevreleyen denizlerin kirlenmesi önlenmek istenmiş ve hava kirliliği ile doğal gaz kullanılarak mücadele edilmeye çalışılmıştır.

Beyoğlu bölgesinde yeni bulvar açılmış ve çevre yolları ile desteklenen Boğaziçi iki asma köprüyle kıtaları bağlarken, Avrupa yakasında hızlı tramvay ve metro sistemi çalışmaya başlamıştır. Deniz kıyılarında inşa edilen deniz otobüsleri terminalleri ile deniz taşımacılığında sürat ve konfor sağlanmaya çalışılmıştır. Tarihi yarım adada bulunan bütün imalatçı vasıflara sahip endüstri tesisleri ve sebze-meyve halleri şehir dışında yapılan modern yerlerine taşınırken, yeni şehirlerarası ve uluslararası otobüs terminali ile de trafik yoğunluğunun azaltılması hedeflenmiştir.

İstanbul, Marmara denizi kıyıları boyunca doğu-batı ekseninde dinamik büyümesini tüm hızı ile sürdürmekte ve gelişmektedir.

2.1.1. Tarihçe

İstanbul, yaklaşık 300 bin yıl öncesine kadar tarihlenebilir. Küçükçekmece ilçesinde bulunan göl kenarlarında keşfedilen mağarada (Yarımburgaz Mağarası) yapılan arkeolojik kazılarda, insan tarihine ait ilk izler tespit edilmiştir. Göl çevresinde Neolitik ve Kalkolitik çağ insanların yaşadığı tahmin edilmektedir.

Çeşitli dönemlerde yapılan kazılarda, Dudullu'da Alt Paleolitik Çağ, Ağaçalı'da ise, Orta Paleolitik Çağ ve Üst Paleolitik Çağ aletleri bulunmuştur. 5000'li yıllardan sonra, öncelikle Kadıköy Fikirtepe daha sonra Çatalca, Dudullu, Ümraniye, Pendik, Davutpaşa, Kilyos ve Ambarlı'da yoğun bir yerleşimin başladığı sanılmaktadır.

Bugünkü İstanbul'un temelleri M.Ö. 7. yüzyılda atılmıştır. M.S. 4. yüzyılda İmparator Constantin tarafından yeniden inşa edilmiş ve başkent yapılmıştır. Yaklaşık on beş yüzyıl Roma, Bizans ve Osmanlı dönemlerinde başkentlik sıfatını korumuştur. Hıristiyanlık dini merkezlerinden biri olan İstanbul, 1453'te Osmanlılar tarafından fethedildikten sonra İslam dininin en önemli kentlerinden biri olmuştur.

Kentin kalkındırılması için fetihten sonra yeni iskân bölgeleri oluşturulmuştur. Bizans'ın son günlerinde görkemini yitirmiş olan kentte ilk önce, tarihi binalar ve surlar onarılmaya başlanmıştır. Bizans yapıları, Osmanlı İmparatorluğu kurumlarının binalarına temel olmuştur. Sarnıçlar korunmuştur.

Osmanlı kimliğine uygun bir gelişme gösteren İstanbul, imparatorluğun yeni başkenti olmuştur. Nüfus artırmayı hedefleyen iskânlarla oluşturulan mahalleler daha sonraki İstanbul

idari yapısının temelini oluşturmuştur. 15 yy'da İstanbul her biri farklı demografik özellikler taşıyan dört idari birime ayrıldı. Bunlardan biri, idare merkezinin olduğu Sur içi, diğer üçü ise sur dışında yer alan ve "Bilad-i Selase" olarak adlandırılan Eyüp (Büyük ve Küçük Çekmece, Çatalca ve Silivri dâhil), Galata ve Üsküdar'dır. 1457 yılı sonunda, eski başkent Edirne'nin yaşadığı büyük yangından sonra kente yeni göçmenler gelmiş ve kent hareketlenmiş, canlanmıştır. İstanbul, fethinden sonra yaklaşık elli yılda Avrupa'nın en büyük kenti olmuştur. 16. yüzyılda dünyanın en büyük kentlerinden olan İstanbul, Küçük Kıyamet olarak anılan 1509 depreminde çok zarar görmüştür. Tahminen 8 şiddetinde olduğu kabul edilen ve artçı sarsıntıları günlerce süren depremde binlerce bina yıkılmış ve binlerce kişi ölmüştür.

İstanbul, 1510'da Sultan II. Bayezid tarafından yaklaşık 80.000 kişinin çalışmasıyla neredeyse yeniden kurulmuştur. Günümüze gelebilen eserlerin büyük çoğunluğu bu devirden kalmıştır. 1520-1566 yılları arasında Kanuni Sultan Süleyman yönetiminde İstanbul, birçok değerli esere ve izleri günümüze kadar ulaşan bir kent planına kavuşarak, gelişmiştir. Bu dönemde özellikle Mimar Sinan imzalı birbirinden değerli çok sayıda eser inşa edilmiştir. Veba salgını, yangınlar ve sellere rağmen Kanuni dönemi İstanbul için tam bir yükseliş dönemi kabul edilir. Lale Devri olarak da anılan Nevşehirli Damat İbrahim Paşa'nın sadrazamlığındaki 1718-1730 yılları, itfaiye teşkilatının kurulduğu, ilk matbaanın açıldığı ve çeşitli fabrikaların inşasıyla İstanbul'un değişmeye başladığı dönemdir. 3 Kasım 1839'da Topkapı Sarayı'nın Gülhane Bahçesi'nde okunarak halka ilan edilen Tanzimat Fermanı ile İstanbul'da yeni bir dönem başlamıştır. Batılılaşma sürecinin hızlandığı bu dönemde İstanbul'da mimariden yaşama tarzına, eğitim kuruluşlarından sanayi kuruluşlarına kadar birçok alanda yenilikler gerçekleştirilmiştir.

Bu dönemde şehir yeni alanlara doğru genişlemeye başlamıştır. Sur içi Bakırköy yönünde, Galata ise Teşvikiye yönünde yayılırken; Boğaziçi'nde Sarıyer'de iskân hızlanmıştır. Anadolu yakası ise bir taraftan Bostancı, diğer taraftan Beykoz'a doğru büyümüştür. Bu yıllar, altyapı ve kent hizmetlerinde de önemli gelişmelere sahne olmuş kabul edilebilir. Haliç Köprü'sünün yapılması, Tünel(Metro), Rumeli Demiryolu, Kent içi Deniz Taşımacılığı yapan Şirket-i Hayriye'nin açılması, Şehremaneti (Belediye) örgütünün diğer Belediye Dairelerinin kurulması, ilk Telgraf Hattının çekilmesi, Zaptiye Nezareti'nin kurulması ve ona bağlı karakolların açılması, Vakıf Gureba Hastanesi'nin hizmete girmesi ve Atlı Tramvay Şirketi bu gelişmelerin sadece bazılarıdır. 23 Aralık 1876'da I. Meşrutiyet ve 24 Temmuz 1908'de II. Meşrutiyet ilanlarına sahne olan ve halk arasında "Üç Yüz On Depremi" olarak bilinen 1894

depreminde büyük zarar gören İstanbul, 13 Kasım 1918'de İtilaf Devletleri donanmasınca işgal edilmiştir. Kurtuluş Savaşı'nın ardından, 1923 yılında Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluşuyla İstanbul'un başkentlik dönemi sona ermiştir.

Kronolojik olarak İstanbul'un kent içi ulaşım tarihçesi:

1825'e kadar: Yaya egemenliği olan kentte faytona binmek padişahın imtiyazında idi.

1830: İlk toplu taşıma örneği olarak deniz ulaşımında kayıklar kullanılmaya başlandı.

1831: Yaya egemenliği devam etmekle birlikte, Tanzimat'tan sonra her köşeden fayton kiralamak mümkün oldu.

1837: Rus ve İngiliz vapurları Boğaz'da toplu taşımaya başladı.

1844: Kayık sayısı 19.000 iken "Hazine-i Hassa Vapurları İdaresi" eliyle "Hümapervaz" vapuru işletmeye açıldı.

1845: Karaköy-Eminönü arasına ilk ahşap köprü kuruldu.

1851: Kent içi vapur işletmesi olan Şirket-i Hayriye kuruldu.

1854: Boğaz boyunca 6 vapurun işletmeye açılmasıyla birlikte yerleşmeler kıyı boyunca yayıldı.

1863: Köprü geçişlerinden para alınmaya başlandı.

1869: İstanbul'da toplu taşıma yönelik ilk sözleşme Dersaadet Tramvay Şirketi ile Osmanlı Devleti arasında imzalandı; Tophane-Ortaköy tramvay hattı açıldı.

1872: 18 metre genişliğindeki Unkapanı köprüsü yapıldı. Rumeli Demiryolları Şirketi tarafından Sirkeci-Hadımköy banliyö hattı işletmeye açıldı.

1878: 14 metre genişliğindeki Galata Köprüsü yapıldı.

1908: İstanbul'a ilk özel araba girdi.

1911: Beyazıt-Şişli arası için metro önerisinde bulunuldu.

1912: Galata Köprüsü, çift hatlı tramvayın geçebilmesi için genişletildi. Aynı yıl Şirket-i Hayriye'nin 25 gemiden oluşan filosu ile günlük denizyolunda taşınan yolcu sayısının yaklaşık 49.000 idi.

1927: İstanbul'daki araçların sayısı 1000 olarak belirlendi. Atlı arabalar ve otomobiller günde ortalama 53.600 yolcu taşıyordu. Aynı yıl toplu taşımacılıkta Kadıköy İskelesi ile Moda arasındaki özel otobüsler devreye girdi.

1928: Ford firmasının otomobil montaj fabrikası kuruldu.

1930: Taksi dolmuş güzergâhları oluşmaya başladı.

1938: İstanbul Valisi ve Belediye Başkanı Lütfi Kırdar, Aksaray-Yenikapı-Saraçhane-Unkapanı tramvay hattına alternatif olarak 50 metre genişliğinde yol yaptı.

1939: Tramvay ve Elektrik İdareleri birleştirilerek İETT adıyla belediyeye devredildi.

1945: İstanbul'un nüfusu 903.728 idi.

İstanbul tramvayları günde ortalama 275.200, Üsküdar-Kadıköy tramvayları 39.500, Tünel ise 27.600 yolcu, 55 şehir hatları gemisi Haliç'te 21.600, Boğaziçi hattında 46.000 Marmara hattında 55.000 yolcu, İETT ise 25 otobüsle günde ortalama 11.500 yolcu taşıyordu.

Aynı yıl demiryollarındaki şirketler (TCDD olarak) ve kent İçi toplu taşıma yapan şirketler devletleştirildi.

1950: Başbakan Adnan Menderes'in imar operasyonları ve kent içi ulaşımın motorlu araçlara yönlendirilmesi süreci başladı.

1952: "Société Générale de Traction et d'Exploitations" adlı Fransız grubu, Mecidiyeköy-Taksim-Beyazıt arasında on iki istasyonlu metro önerisinde bulundu. Projenin maliyeti 160.000 dolar olarak öngörüldü.

1954: Önerilen metro projesi hakkında Bayındırlık Bakanlığı inceleme yapmış ve projeyi onaylamış olsa da proje gerçekleştirilemedi.

1956: Menderes'in trafiği rahatlatmak için İstanbul içinde bazı yolları genişletti ve tarihi dokuyu tahrip ederek 30 ve 50'şer metre genişliğindeki yollar açtı. Araba merkezli kent

ulaşımını destekleyen uygulamaların bazıları Millet Caddesi, Ordu Caddesi, Vatan Caddesi, Londra Asfaltı, Beşiktaş, Yıldız, Zincirlikuyu Asfaltı, Hacıosman Bayırı, Bağdat Caddesi ve Haydarpaşa olarak sıralanabilir.

1958: Karayolları Genel M¼d¼rl¼ę¼ tarafından “İstanbul Trafik Et¼d¼” adı ile Kapsamlı Ulaşım Et¼d¼ çalışmaları başladı.

1959: Sirkeci-Kadık¼y arabalı vapur hattı açıldı.

1961: Rumeli yakasındaki tramvaylar s¼k¼ld¼. Emin¼n¼-Topkapı hattına ilk trolleyb¼s g¼zergâhı kuruldu. Ford marka minib¼slerin montajına başlandı.

1966: Anadolu marka yerli otomobilin ¼retimi başladı.

1967: Haliç’teki iskelelerin sayısı 14’ten 6’ya d¼ř¼r¼ld¼.

1968: İETT araç filosunu 300’e çıkardı.

1970: İstanbul n¼fusu 2.849.950 idi.

İETT 738’e çıkardığı araç filosu ile g¼nde ortalama 639.500 yolcu taşıdı. Minib¼slerin ise g¼nde ortalama olarak taşıdığı yolcu sayısı 695.000 idi. Aynı yıl Belediye Başkanı Haşım İşcan trafik sorununu ¼zme için katlı kavşaklarla ¼z¼m arayışlarına girdi.

Ayrıca bu tarihte Rus grubu Teknoexport tarafından İstanbul metrosu raporu hazırlandı. şişli-Beşiktaş-Beyoğlu-Emin¼n¼-Fatih-Topkapı-Zeytinburnu bağlantıları ile Emin¼n¼-Edirnekapı ve Gaziosmanpaşa bağlantılarını ¼neren ikinci bir metro g¼zergahı araştırılmış olsa da bu çalışma da rapor aşamasında kaldı.

1971: Renault ve Fiat marka otomobillerin T¼rkiye’de ¼retilmeye başlanması ile birlikte araba sahipliği arttı.

1972: Boğazı geçen araç sayısı 16.000 iken geçen yolcu sayısı 337.000 idi.

1973: Boğaz K¼pr¼s¼ ve evre yolları kullanıma açıldı. Denizyolu taşımacılığının kent içi taşımacılıktaki payı %13.4, demiryolunun %8.8 ve karayolunun ise %77.8 idi.

1974: Deniz ulaşımında İstinye-Paşabahçe seferi iptal edildi.

1975: Boğazi köprü ile geçen araç sayısı 51.500, araba vapuru ile geçen araç sayısı 3700 idi. Yolcuların 279.000'i vapurla, 91.000'i köprüden özel araçla, 14.000'i de köprüden otobüsle olmak üzere karşıya geçen yolcu sayısı 384.000 idi.

1978: Karayolları 17. Bölge Müdürlüğü'nün talebi üzerine İngiliz Freeman Fox ve Türk Botek firmaları yaptıkları etüd ile gelişen kent makroformunu inceleyerek 4. Levent-Levent güzergâhını önerdi.

1979: Taksim-Levent özel otobüs yolu işletmeye açıldı.

1983: Kent içi toplu taşımada 14 kişilik midibüsler trafikten kaldırıldı.

1984: Freeman Fox ve Botek AŞ tarafından hazırlanan "İkinci Boğaz Köprüsü Geçışı" fizibilite etüdü yapıldı.

1985: İstanbul'un nüfusu 5.771.000 idi.

Toplam kent içi taşımada deniz yolu taşımada payı %7.4, demiryolunun payı % 4.5 ve karayolunun payı ise %88,1 idi. İstanbul'daki özel araç sayısı ise 286.000 idi.

1987: Kent içi yolculukların %20'si otomobil ile, %20'si toplu taşım ile ve %40'ı da yaya olarak yapılıyordu. Günde 7.700.000 yolculuk yapılıyordu.

1988: Fatih Sultan Mehmet Köprüsü trafiğe açıldı.

Aynı yıl (İstanbul Teknik Üniversitesi) İTÜ Uygur Araştırma Merkezi tarafından metro raporları yeniden değerlendirildi. İstanbul Büyükşehir Ulaşım Nazım Planı raporları, Temel Mühendislik tarafından hazırlandı ve İstanbul Master Ulaşım Planı Model çalışmaları, Halkow Fox Grubu tarafından yapıldı.

1989: Taksim-Tünel aksı üzerinde eski tramvayların anısına 2 kilometrelik nostaljik tramvay işletmeye açıldı.

1990: İstanbul nüfusu 7.309.000 idi.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) tarafından Metroplan firmasına "Mevcut Ulaşım Etüdlерinin İncelenmesi ve Önemli Uygulamaların Değerlendirilmesi, Kentsel Ulaşımı İyileştirme Projesi" yaptırıldı. Denizyolu taşımada payının toplam kent içi taşımada oranı

%8.4, demiryolunun %6.8 ve karayolunun ise %84.8 idi. Trafığe kayıtlı özel oto sahipliği 482.000 rakamıyla Türkiye toplamının %33'ünü oluşturuyordu.

1992: ODTÜ'ye metro projesinin ihale dokümanları hazırlatıldı.

1994: Topkapı-Zeytinburnu çağdaş tramvay istasyonları tamamlandı. Hafif metro hattı Zeytinburnu-Bakırköy istasyonları hizmete girdi.

1996: Sirkeci-Eminönü çağdaş tramvay istasyonları tamamlandı. Çağdaş tramvay bir günde yaklaşık 150.000 yolcu taşıyordu.

1997: İstanbul'un nüfusu geçici verilere göre 9.600.000 idi.

İBB, İTÜ işbirliği ile 1/50.000 Nazım İmar Planı verilerini baz alarak 2010 yılı hedefli İstanbul Ulaşım Master Planı için çalışmalara başladı.

Boğazı geçen yolculukların %45'i otomobille, %19.8'i deniz yoluyla %6.7 servis araçları ile %28.8'i otobüslerle yapılıyordu.

Aynı yıl İstanbul'da kayıtlı otomobil sayısı 889.342 olarak bildirildi. Bu her 1000 kişiden 98'inin otomobil sahibi olduğu anlamına geliyordu.

1999: Çağdaş tramvay günde 170.000 yolcu, hafif metro ise 180.000 yolcu taşıyordu.

2000: Taksim-4 Levent metro hattı açıldı.

Aynı yıl İstanbul iline 1.563.590 otomobil, 79277 minibüs, 58 723 otobüs, 149 393 kamyon, 223 742 kamyonet, 15.931 jeep ve 45.402 motosiklet kayıtlı idi. Yaşanan 96.206 trafik kazasında ölenlerin % 56.2'si yaya olmak üzere toplam 167 kişi öldü, 6536 kişi yaralandı.

2003: Taksim-Kabataş hattında finüküler çalışmaları başladı.

2004: Marmaray Projesi başladı.

2006: 7 Tepeye 7 Tünel projesi başladı. Taksim-Kabataş finüküler hattı hizmete açıldı.

2008: 7 Tepeye 7 Tünel projesi kapsamında tüneller hizmete açılmaya başladı. Taksim-Şişhane metro hattı bitirildi.

2009: Avcılar-Söğütlüçeşme metrobüs hattı açıldı. Başbakan helikopter ile 3. Köprü'nün güzergâhını inceledi.

Adrese dayalı nüfus kayıt sistemi sonuçlarına göre İstanbul nüfusu 12.915.158 olsa da meslek odaları bu rakamın gerçeği göstermediğini, İstanbul'un nüfusunun çok daha fazla olduğunu savunuyor.

Aynı yıl İstanbul'da 1.779.377 otomobil, 62.343 minibüs, 52.483 otobüs, 505.982 kamyonet, 129.729 kamyon, 162.680 motosiklet, 6.305 özel amaçlı taşıt ve 26.622 traktör olmak üzere 2.725.521 motorlu taşıt vardı.

2010: İBB Şehir Planlama Müdürlüğü'nün 2000 yılında yaptığı 2010 İstanbul nüfusu tahminlerine göre İstanbul'un nüfusu 15.400.000 idi.

Kevser Üstündağ'ın İstanbul Dergisi 2000 yılı Ekim sayısı için hazırladığı kronolojiden yararlanılmıştır.

2.1.2. Coğrafya

Denizle çevrelenmiş İstanbul coğrafyası birkaç ana bölümde incelenebilir. Haliç'in kıyılarında Eski İstanbul ve Galata yer alırken, Boğaz içinde her iki yakasında, eskiden her biri ayrı köy olan, günümüzde ise artık kentle bütünleşmiş yerleşim alanları bulunmaktadır. Marmara Denizi kıyıları boyunca uzanan yerleşim alanlarının genişliği ve büyüklüğü, şehrin ulaştığı boyutların genişliğini ve büyüklüğünü göstermektedir.

Tarihi yarımada olarak isimlendirilen İstanbul'un Eski Şehri, yaklaşık 20 km surla çevrilmiş, dörtgenimsi yarımadanın yedi tepesi üzerine kurulmuştur. Byzantion, Yeni Roma, Konstantinopolis veya sadece Polis adlarıyla bilinmiş tarihi yerdir. Marmara denizine ve Haliç'e bakan surlar zamanla yok olmaya başlamışken, kara tarafındaki surlar ise nispeten korunarak günümüze gelebilmiştir. **Haliç**, yaklaşık 8 km uzunluğunda dar ve boynuza benzer şekilde kıvrık bir körfezdir. Galata kulesi ve bölgesi civarında uzantısı olan Pera yer alır. **Boğaziçi**, Karadeniz'e bir nehir gibi bağlanır. **Üsküdar**, Asya'dan İstanbul'a ulaşan yolların,

Avrupa'ya en kolay ve en kısa geçiş yapabileceği tarihi ilçesidir. Asya kıtasında yer alan **Kadıköy**, bölgenin ilk yerleşim yeri olarak bilinir. **Adalar**, İstanbul'un en güzel yerleşim yerleri olarak bilinen, Marmara denizinde yer alan dört beş adadan oluşan adeta adalar zincirine sahip bölgesidir.

Tablo 2.1: İstanbul Coğrafi Verileri (T.C.İstanbul Valiliği 2009 Yılı)

İstanbul'un Enlem ve Boylam Noktaları			
YÖNLER	UÇ NOKTALAR	ENLEM (KUZEY)	BOYLAM (DOĞU)
DOĞU	ŞİLE-AĞVA-KABAKOZ DERESİ	41o 09' 36"	29o 42' 30"
BATI	SİLİVRİ-KISIRTEPE	41o 05' 59"	27o 58' 18"
KUZEY	ÇATALCA-KASATURA KÖRFEZİ	41o 24' 35"	28o 12' 06"
GÜNEY	TUZLA-TUZBURNU	40o 48' 14"	29o 15' 26"



Şekil 2.1: Uzaydan İstanbul

Japon astronot Soichi Noguchi'nin yörüngedeki uzay istasyonundan çektiği fotoğraflardan birisi de İstanbul fotoğrafıdır. Derleyen: LALE GENÇALP/SABAH İNTERNET(16 Şubat 2010)

2.1.3. Nüfus

Aldığı göçler, İstanbul kentinin en önemli sorunlarından birisidir hatta sadece ulaştırma alanında değil eğitim, sağlık gibi diğer ana kamu hizmeti alanlarında da sorunların anası bu göç sorunudur. Bugün 13 milyonu bulan İstanbul nüfusu, yıllık tahmini 10 milyon turist ziyareti ile dahi aylık tahmini olarak 1 milyon kişi için daha ilave hizmet üretmek zorunluluğu ile karşı karşıyadır.

Ülkemizin diğer kentleri ile kıyaslandığında, nüfus yoğun bir kent olan İstanbul'a her yıl yaklaşık bir Anadolu kenti nüfusunun ilave edildiğini söylemek abartı olmayacaktır.

Türkiye'nin doğurganlık hızı 2,17, İstanbul'un 1,8'dir. İstanbul'un doğurganlık hızı 2'nin altındadır. Başka bir ifadeyle İstanbul'a hiç göç olmazsa kentin nüfusu artmayacaktır.

Özellikle Doğu, İç Anadolu veya Kuzey Karadeniz illerinden göçün devam etmesi beklenmektedir. İnsanların büyükşehirlere iş için gelmeye devam etmesi beklenmektedir. Doğu illerindeki güvenlik gerekçesi, göç için göz ardı edilmemesi gereken bir nedendir.

Tablo 2.2: İstanbul Nüfus Yoğunluğu (T.C. İstanbul Valiliği 2009 Yılı)

NÜFUS YOĞUNLUĞU	
YER	KİŞİ
TÜRKİYE	93
İSTANBUL	2.444
KOCAELİ	398
İZMİR	311

Tablo 2.3: Nüfus İstanbul-Türkiye (T.C. İstanbul Valiliği 2009 Yılı)

Nüfus Karşılaştırma	
İSTANBUL	TÜRKİYE
%18	%82

Tablo 2.4: İstanbul Nüfusu (T.C. İstanbul Valiliği 2009 Yılı)

SAYIM YILLARINA GÖRE NÜFUS	
NÜFUS	SAYIM YILI
806.863	1927
1.078.399	1945
1.882.092	1960
3.904.588	1975
7.195.779	1990
9.189.809	1997
10.018.735	2000
12.573.836	2007
12.697.164	2008

Tablo 2.5: İstanbul Nüfusu Yaş Gurubu-Cinsiyet (T.C. İstanbul V.2009 Yılı)

Yaş Gurubu-Cinsiyet			
YAŞ GRUBU	TOPLAM	ERKEK	KADIN
0-4	1.010.784	519.897	490.887
5-9	1.033.702	532.384	501.318
10-14	1.051.358	542.326	509.032
15-19	1.018.888	528.494	490.394
20-24	1.107.534	543.113	564.421
25-29	1.350.720	681.783	668.937
30-34	1.222.984	622.984	600.000
35-39	1.078.288	549.370	528.918
40-44	906.880	462.837	444.043
45-49	785.167	399.234	385.933
50-54	644.993	324.258	320.735
55-59	479.773	238.788	240.985
60-64	340.414	162.783	177.631
65-69	240.513	109.402	131.111
70-74	167.564	72.779	94.785
75-79	141.137	58.118	83.019

80-84	79.597	27.335	52.262
85-89	27.481	8.553	18.928
90+	9.387	2.334	7.053
TOPLAM	12.697.164	6.386.772	6.310.392

Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS) 2008 veri tabanı esas alınarak TÜİK ve Hacettepe Üniversitesi tarafından hazırlanan projeksiyonla 2023 yılına doğru Türkiye'nin il il nüfus artışı ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Bu projeksiyon dikkate alındığında, İstanbul'un nasıl bir nüfus geleceği ile karşılaşacağı daha belirginleşmektedir; Cumhuriyetimizin 100. yılında ülkemizde yaklaşık 82 milyon nüfus mevcut olacak, yaşlı nüfusun toplam nüfusa oranı yüzde 10'lara yaklaşacak, doğurganlık hızı yavaşlayacaktır. Göçün etkisiyle batı illerinin nüfuslarının daha da artması, küçük illerin nüfuslarının da daha düşmesi beklenmektedir.

Nüfusun dağılımı, hem coğrafi hem demografik açıdan değişecek. Demografik yönüyle yaşlı nüfusun oranı artacak, genç nüfus oranı düşecek. Coğrafi açıdan nüfusu kendisine çekecek cazibe merkezleri oluşacak. Bunlar hem bölgesel hem de ülke genelinde cazibe merkezleri olurken, küçük illerde daha fazla küçülme, büyük iller daha fazla büyüme eğilimi görülecek.

İstanbul'un 2010, 2013, 2018 ve 2023 Nüfusları

2023 dönemini kapsayan projeksiyona göre, gelecek yılların nüfus projeksiyonu;

	2010	2013	2018	2023
İSTANBUL	13.050.933	13.571.135	14.407.233	15.188.562

2.1.4. Yönetim

İstanbul, Karadeniz'den Marmara Denizi'ne, İzmit Körfezi kıyılarından Trakya'ya kadar uzanan büyük bir kenttir. Mevcut potansiyelleri ve konumu İstanbul'u küresel bir cazibe merkezi ve uluslararası bir metropol olma yönünden şanslı kılmaktadır.

5216 Sayılı Kanuna Göre Büyükşehir Yetki Alanı, 10 Temmuz 2004 tarihinde kabul edilerek 22 Temmuz 2004 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan 5216 Sayılı Büyükşehir Belediye Kanununun 5.maddesine göre, Büyükşehir belediyelerinin sınırları, adını aldıkları büyükşehirlerin belediye sınırları olarak belirlenmiştir. Bununla beraber, geçici 2.madde ile İstanbul ve İzmit illeri için istisnai bir uygulama yapılarak büyükşehir belediye sınırları, Kanunun yürürlüğe girdiği tarihi itibariyle il mülkî sınırı olarak genişletilmiştir.

Bu hükümlerle birlikte İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin yetki alanı 5343,02 km² olarak belirlenmiştir. Daha önce büyükşehir yetki alanında bulunan ilçe sayısı da 27'den 32'ye çıkmıştır. 2009 yılında yapılan bir başka düzenlemeyle de ilçe sayısı 39'a çıkarılmıştır.

İstanbul İli ve Büyükşehir Alanı; 5216 Sayılı Kanunla, tümü İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin yetki alanı içerisine alınan İstanbul'un toplam alanının %34.9'u (1864,23km²) Anadolu Yakasında, %65.1'i ise (3478,79km²) Avrupa yakasındadır.

Tablo 2.6: İstanbul İl ve İlçe Alan Bilgileri

İSTANBUL İli sınırları dahilinde 5747 Sayılı Kanun kapsamında oluşturulan 39 ilçeye ait ALAN ve NÜFUS Bilgileri

ALANI (km²)=5461 * Kara Alanı (km²)=5343 * Göl, Baraj ve Bent Alanı (km²)=118

NÜFUS=12.573.836 kişi

İLÇE	KARA ALANI	*NÜFUS	İLÇE	KARA ALANI	*NÜFUS
Avrupa Yakası	3474,06	8156,969	Anadolu Yakası	1.869,13	4.416,867
1 ARNAVUTKÖY	506,48	148,419	1 ADALAR	11,05	10,460
2 AVCILAR	41,92	322,190	2 ATAŞEHİR	25,87	345,588
3 BAĞCILAR	22,40	719,267	3 BEYKOZ	310,36	241,833
4 BAHÇELİEVLER	16,57	571,711	4 ÇEKMEKÖY	148,02	135,603
5 BAKIRKÖY	29,65	214,821	5 KADIKÖY	25,07	550,801
6 BAŞAKŞEHİR	104,48	193,750	6 KARTAL	38,54	427,156
7 BAYRAMPAŞA	9,54	272,196	7 MALTEPE	53,06	415,117
8 BEŞİKTAŞ	18,04	191,513	8 PENDİK	180,20	520,486
9 BEYLİKDÜZÜ	37,74	186,847	9 SANCAKTEPE	61,87	223,755
10 BEYOĞLU	8,96	247,256	10 ŞİLE	781,73	25,169
11 BÜYÜKÇEKMECE	157,68	151,954	11 ÜMRANIYE	45,30	553,352
12 ÇATALCA	1040,42	61,566	12 ÜSKÜDAR	35,34	529,550
13 ESENLER	18,51	468,448	13 TUZLA	123,86	165,239
14 ESENYURT	43,12	335,316	14 SULTANBEYLİ	28,86	272,758
15 EYÜP	228,14	317,695			
16 FATİH	15,93	455,498			
17 GAZİOSMANPAŞA	11,67	464,109	Toplam İlçe Sayısı		39
18 GÜNGÖREN	7,17	318,545	Toplam Mahalle Sayısı		782
19 KAĞITHANE	14,83	418,229	Toplam Köy Sayısı		152
20 KÜÇÜKÇEKMECE	37,51	662,566			
21 SARIYER	151,26	276,407			
22 SİLİVRİ	869,51	118,304			
23 SULTANGAZİ	36,24	436,935			
24 ŞİŞLİ	34,98	314,684			
25 ZEYTİNBURNU	11,31	288,743			

Avrupa Yakası Toplam Alanı	3562,71
Avrupa Yakası Kara Alanı	3474,06
Avrupa Yakası Göl Alanı	88,65

Anadolu Yakası Toplam Alanı	1898,12
Anadolu Yakası Kara Alanı	1869,13
Anadolu Yakası Göl Alanı	28,99

2.2. İSTANBUL'DA ULAŞIM VE TOPLU TAŞIMA SİSTEMLERİ

İstanbul tarihi ve kültürel mirası, ticari ve sanayi altyapısı ve gün geçtikçe artmaya devam eden yoğun nüfus yapısı ile dünyanın sayılı büyük şehirlerinden biridir.

Kentsel arazi kullanımı, hızlı nüfus artışı, planlama ve kentsel altyapısı yetersizliği gibi nedenlerle ulaştırma alanında sorunlar yaşanmaktadır. Ulaştırma kaynaklı trafik sorunlarının çözümü için planlı kentleşme çalışmaları ve toplu taşıma uygulamaları denenmelidir. Kapasite olarak yeterli, fiyat olarak ekonomik, güvenli ve zaman tahmini yapılabilir bir toplu ulaşım ağı ile binek otomobil kullanımı azaltılarak, kentte yaşayanlar toplu taşımaya yönlendirilmelidir. İyi bir toplu taşıma ağının oluşturulabilmesi için toplu taşıma planlaması çok önemlidir.

Tablo 2.7: Kent içi Toplu Taşıma Paylaşımı(2009)

		PAY (%)
KARA Ulaşımı	=	89
RAYLI Ulaşımı	=	7,5
DENİZ Ulaşımı	=	3,5

Toplu taşıma planlaması hat güzergâhlarının tespit edilmesinden, çalışan araç sayı ve sıklığının ayarlanmasından, tarife ücretleri ile beraber durak yer ve fiziksel özelliklerinin belirlenmesine kadar pek çok konuyla ilgilenir. Bütün bu problemlerin çözüm kümesi için girdi olarak kullanılacak en önemli parametrelerden birisi de yolculuk talebidir. İstanbul'da yapılan yolculuklar için Tablo 2.7'deki verilerin incelenmesi bir fikir verebilir.

Tablo 2.8: Toplu Taşıma Araçları ile Bir Günde Taşınan Kişi Sayısı (2009)

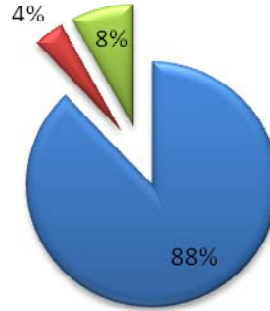
KARA Ulaşımı	=	10.352.000
RAYLI Ulaşım	=	816.399
DENİZ Ulaşımı	=	410.000
TOPLAM	=	11.578.399

Toplu taşıma planlamasında yolculuk taleplerinin iyi saptanması önemlidir çünkü, ulaştırma yatırımları kamu yararı hedeflenerek yapılan yüksek maliyetli yatırımlardır. Bu nedenle, toplu taşıma sistemleri ve talepleri iyi belirlenmelidir.

İstanbul toplu taşıma sistemi üç ana toplu taşıma sisteminin araçlarından oluşmaktadır. Bunlar lastik tekerlekli toplu taşıma araçları, denizyolu toplu taşıma araçları ve raylı sistem toplu taşıma araçlarıdır.

TÜREL DAĞILIM

■ LASTİK TEKERLEKLİ ■ DENİZYOLU ■ RAYLI

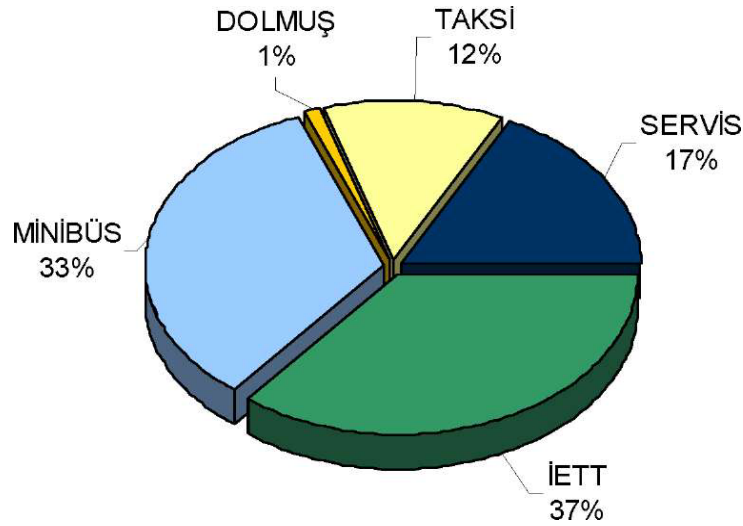


Şekil 2.2.1: İstanbul'daki Toplu Taşıma Sisteminin Türlerine Göre Dağılımı

Şekil 2.2.1'den de anlaşılacağı gibi İstanbul'un toplu taşıma sistemi karayolu ağırlıklıdır, bu durum türler arasında büyük bir dengesizlik doğurmaktadır.

2.2.1. Lastik Tekerlekli Toplu Taşıma Sistemi

İstanbul toplu taşıma sisteminde en büyük payı alan lastik tekerlekli toplu taşıma sistemi 5 farklı taşıma türünden oluşmaktadır. Bunlar belediye otobüsleri, özel halk otobüsleri ve ilçe - belde taşımacılığı yapan otobüslerden oluşan İETT; dolmuşlar; minibüsler; taksiler ve son olarak işyeri ve okullara hizmet veren servislerdir. Şekil 2.2.'de bu taşıma türlerinin aldığı paylar görülmektedir.



Şekil 2.2.2: İstanbul lastik tekerlekli toplu taşıma sisteminde taşıma türlerinin aldığı paylar
"Kamu otobüs taşımacılığı, 3645 sayılı kanun uyarınca Büyükşehir Belediyesi adına İETT Genel Müdürlüğü'nce yürütülmektedir. Özel halk otobüsleri ise UKOME kararı ile İETT'nin yönetim ve denetimine bırakılmıştır. Son olarak 2004 senesinde 5216 sayılı kanun ile Büyükşehir Belediyesi sınırının genişlemesiyle, daha önce sınırlar dışında kalan belde ve ilçelere ait taşımacılık görev ve yetkileri bu ilçe ve beldelerden tüm otobüs ve midibüsleriyle birlikte Büyükşehir Belediyesi'ne devrolmuş ve İETT bünyesinde hizmet vermeye başlamıştır" . *"İstanbul İlindeki Toplu Taşıma Yolculuk Taleplerinin Yapay Sınır Ağlarıyla Modellenmesi"* adlı Yüksek Lisans Tezi, İnşMüh.Sabahat TOPUZ, İTÜ, Fen Bil.Ens.,Haziran 2008

2.2.2. Kitle Taşımacılığında Midibüs, Minibüs, Dolmuş ve Taksiler

Bu bölüm için, "İstanbul'da Ulaşım" adlı yüksek lisans tezinden faydalanılmıştır. T:C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Coğrafya Eğitimi Ana Bilim Dalı, Hazırlayan Gülnur CANSU, 1997,İstanbul.

Ulaşım sorununun yaşandığı en büyük kentimiz olan İstanbul'da, nüfus artışını karşılayacak kara ulaşım planları aynı hızda gerçekleştirilememiş, bunun sonucunda ara ulaşım denilen, midibüs, minibüs, dolmuş ve taksi ile taşımacılık meydana gelmiştir.

İstanbul ulaşımının özel sektöre dayalı yapısı, belirli bazı yararlarına karşılık ciddi sorunlara neden olmaktadır. Buna rağmen; büyük kapasiteli araçlarla yapılan toplu taşıma hizmetinin yetersizliğinden dolayı, bu küçük ve orta kapasiteli araçların yolcu taşımacılığı içindeki payı %30'a yaklaşmaktadır.

Midibüsler:

Midibüsler 24 yolcu kapasiteleri ile normal otobüs ve minibüs arasında kalan araçlardır. Taşıma kapasiteleri açısından, toplu taşımada otobüslere göre daha sakıncalı, buna karşılık minibüslere göre daha yararlı araçlardır. İstanbul'da midibüslerden şirketler ve okullar servis aracı olarak yararlanmaktadır. Ayrıca şehirde kaçak taşıma yapan midibüslerin bulunduğu da bilinmektedir.

Minibüsler:

İstanbul'da kara ulaşımı türlerinden biri de, minibüslerle yapılan taşımacılıktır.

Şoförlerden başka 8-10 yolcunun oturabileceği motorlu araçlara minibüs denir. 1960 tarihinde, kamu ulaşımında minibüsler hizmet vermeye başlamıştır. İlk olarak Şişhane, Silahtar arasında faaliyete başlanmış, sonra Taksim, Sarıyer, Gaziosmanpaşa, Vezneciler buna eklenmiştir. İlk zamanlarda 20-35 minibüsle başlayan faaliyet; Anadolu'dan İstanbul'a akın eden nüfusun, İstanbul'un merkezi sınırını aşarak oldukça uzak olan yerleşme bölgelerinde toplanması, sanayi tesislerinin dağınıklığı ve buna bağlı olarak sanayi tesislerinden oldukça uzakta toplanan işçilerin ulaşım sorunu nedeni ile önem kazanmıştır. Nüfusa paralel olarak, minibüs sayısı da hızla çoğalmıştır. Ve bugün kamu ulaşımında, minibüsler önemli yer işgal etmektedir. İstanbul merkezine yakın yerleşmelerin müfusu çok yoğundur. Buradaki nüfusun taşınması için İ.E.T.T. kafi gelmemektedir. Dolmuşların da az veya hiç olmadığı bu yerlerde minibüsçülük doğmuş ve gelişmiştir.

Bugün kentin her iki yakasında, merkez ile banliyöler arasında yolcu taşımaya yapan 8.000 adet ticari minibüs (bu rakamın içinde okul servisi yapan minibüsler de yer almaktadır.) vardır. İstanbul yerleşik alanında çalışan 4.514 adet ruhsatlı minibüs bulunmaktadır. Bunların

taşıdığı günlük yolcu sayısı ise 700.000 civarındadır. İstanbul'da yolcu minibüsleri, hizmet verdikleri hatlarda yılda yaklaşık 255 milyon taşımaktadırlar.

İstanbul'da kent içi yolculuk yapanların %14'ünü minibüsler, (otobüslerin 2/3 kadar) taşımaktadırlar. Bu da, minibüslerin ara toplu taşıma aracı olmaktan çıktığını gösterir.

Dolmuşlar:

Özel oto ile taksi arasına bir araç sayılabilen dolmuşlar, İstanbul'da ilk kez 1931'de çalışmaya başladı. Esas itibari ile dolmuşçuluk, II.Dünya Savaşı'nda ortaya çıkan motorlu araç ve yakıt sıkıntısının yaygınlaştırdığı bir sistemdir. Düşük kapasiteleriyle hizmet veren dolmuşların sayısı, ihtiyaca bağlı olarak artmıştır. İlk defa Eminönü-Taksim hattında çalışmaya başlayan dolmuşlar, daha sonra Eminönü-Şişli ve Eminönü-Nişantaşı hatlarında da faaliyet göstermeye başlamışlardır.

Taksiler:

Büyük kapasiteli araçlarla yapılan toplu taşımacılığın hizmet düzeyi, ulaşım hızı, konforu ve hizmet aralığı yeterli olmadığından ekonomik düzeyi yüksek olanlar, taksi kullanmaktadır. Bunun yanında diğer harcamalarından fedakarlık yaparak buna mecbur kalanlar da vardır. Bunun sonucu olarak, bugün şehirde bulunan 20.000 civarında taksiye rağmen, zirve saatlerde ve yağmurlu havalarda boş taksi bulmak sorun olabilmektedir.

İstanbul'da çalışmakta olan 17.000 civarında yasal ve yaklaşık 2.000 civarında olduğu tahmin edilen korsan taksinin, kent ulaşım sistemine olumlu katkılarının yanında, pek çok olumsuz etkisi de bulunmaktadır. Trafikte yolcu arama amacıyla boş dolaşan taksiler, trafik yoğunluğunu önemli ölçüde etkilemektedir.

Bu tanımlamalarla İstanbul'daki Midibüs, Minibüs, Dolmuş, Taksi taşımacılığının yaklaşık 15 yılda geçirdiği evrim daha iyi anlaşılabilir olmaktadır.

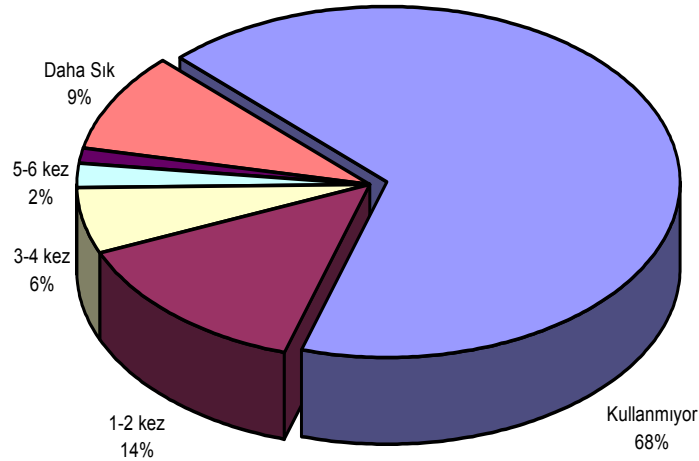
Günümüzde ise,

Minibüs; 3,5 - 4 metrelik kapalı aracın içine koltuklar yerleştirilerek yolcu taşımacılığında kullanılan hafif ticari araçtır. Sadece 6 koltuk ile 14 koltuk sınırı içindeki taşıtlara Minibüs adı verilir. Minibüs, otomobilden daha çok yolcu taşımak amacıyla kullanılır. Özellikle toplu taşıma Minibüsleri kısa mesafelerde her şehirde çalışan araçlardır.

Minibüs, Motorlu Taşıtlar Vergisi Kanunu'nda; “Minibüs; sürücüsü dahil dokuz ile on beş oturma yeri olan ve insan taşımak için imal edilmiş bulunan, motorlu araçtır.” şeklinde tanımlanmıştır. Karayolları Trafik Yönetmeliği'nin 3. maddesinin c/2 fıkrasında ise minibüsün tanımı; “Yapısı itibariyle, sürücüsünden başka en az sekiz ile on dört oturma yeri olan ve insan taşımak için imal edilmiş bulunan motorlu taşıtlar” şeklindedir.

2.2.3. Minibüs-Dolmuş Kullanımı

2005 yılında İETT tarafından yaptırılan Hareketlilik Araştırması, Minibüs kullanımı konusunda bazı bilgiler sunmaktadır; Araştırma kapsamına girenlerin %33'ü haftanın bir günü de olsa minibüs/dolmuş kullanıyor. 12,89'u ise minibüs/dolmuşu haftanın en az beş günü kullandığını belirtiyor.



Şekil 2.2.3: Minibüs/Dolmuş Kullanım Sıklığı

Tablo 2.9: Minibüs/Dolmuş Kullanım Sıklığı

	Sayı	Kullananlar İçindeki Oranı (n:1470)	Tüm Kitle İçindeki Oranı (n:4500)
KULLANMIYOR	3030	-	67,33
KULLANANLAR	1470	100,00	32,67
. Haftada 1-2 kez	624	42,45	13,87
. Haftada 3-4 kez	266	18,10	5,91
. Haftada 5-6 Kez	111	7,55	2,47
. Haftada 7 Kez	58	3,95	1,29

. Daha Sık	411	27,96	9,13
TOPLAM	4500	100,00	100,00

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü, Minibüs ruhsatlandırma çalışmaları için 3 Minibüs Bölgesi tespit etmiştir; A, B, C Bölgeleri. Bu bölgelerde 129 minibüs hattı ve 6.363 adet minibüs mevcuttur. (Beldeler dahil).

Tablo 2.9.1: İstanbul'daki Minibüs Hatları – Kasım 2008, İBB Toplu Ulaşım Müdürlüğü

İSTANBUL	Minibüs Hattı	Minibüs Sayısı	İst. Min. Odası	Diğer Od.
A Bölgesi	48	3.288	1.338	1.950
B Bölgesi	11	568	487	81
C Bölgesi	70	2.507	446	2.061
TOPLAM	129	6.363	2.271	4.092

Bu minibüsler içinde, İstanbul Minibüsçüler Odası'na kayıtlı 2.271 Minibüs varken, diğer odalara kayıtlı Minibüs sayısı 4.092'dir.

Kent içi ulaşımda minibüs/dolmuş kullandığını beyan edenlerin, sosyo-demografik özellikleri açısından bakıldığında kullanan kesimin ağırlığı, gençlere doğru giderek artmaktadır. Minibüs/Dolmuş kullanımının görece daha yaygın olduğu bir başka kesim ise "pasosu olmayan öğrenciler"dir.

Tablo 2.10: Minibüs/Dolmuş Kullanım Sıklığı (Farklı sosyo-demografik özellik ayrımında)

	KULLANMAYAN	Haftada	Haftada	Haftada	Haftada	Daha	KULLANAN TOPLAMI	GENEL TOPLAM
		1-2 kez	3-4 kez	5-6 Kez	7 Kez	Sık		
A. Anadolu-Avrupa								
. Anadolu Yakası	62,35	15,68	6,80	0,71	2,92	11,54	37,65	100,00
. Avrupa Yakası	69,94	12,92	5,44	3,38	0,44	7,88	30,06	100,00

. GENEL KİTLE	67,33	13,87	5,91	2,47	1,29	9,13	32,67	100,00
B. Cinsiyet								
. Erkek	67,09	12,38	5,26	2,65	1,28	11,32	32,91	100,00
. Kadın	67,57	15,36	6,57	2,28	1,30	6,92	32,43	100,00
. GENEL KİTLE	67,33	13,87	5,91	2,47	1,29	9,13	32,67	100,00
C. Yaş grupları								
. 15-17 yaş	64,36	13,54	4,97	3,59	0,00	13,54	35,64	100,00
. 18-24 yaş	62,81	14,29	6,65	2,73	1,42	12,10	37,19	100,00
. 25-34 yaş	65,60	13,00	7,30	3,10	1,76	9,23	34,40	100,00
. 35-44 yaş	68,24	13,58	4,83	2,24	1,57	9,54	31,76	100,00
. 45-54 yaş	70,07	14,87	5,73	1,43	1,08	6,81	29,93	100,00
. 55+ yaş	75,86	14,66	4,31	1,38	0,69	3,10	24,14	100,00
. GENEL KİTLE	67,33	13,87	5,91	2,47	1,29	9,13	32,67	100,00
D. Öğrenim düzeyi								
. İlkokul ve daha az	68,55	15,13	5,49	2,09	1,19	7,54	31,45	100,00
. Ortaokul	63,73	12,72	6,21	3,03	1,30	13,01	36,27	100,00
. Lise	65,69	12,38	6,84	2,71	1,41	10,97	34,31	100,00
. Üniversite	69,64	11,83	5,80	3,13	1,56	8,04	30,36	100,00
. GENEL KİTLE	67,33	13,87	5,91	2,47	1,29	9,13	32,67	100,00
E. Çalışma konumu								
. Çalışanlar	65,34	12,31	5,20	3,01	1,69	12,45	34,66	100,00
. Evkadını	71,66	16,12	7,35	1,68	0,80	2,39	28,34	100,00
. Emekli	71,67	16,50	4,19	1,23	1,48	4,93	28,33	100,00
. İşsiz	59,58	18,86	9,58	3,29	0,60	8,08	40,42	100,00
. Tüm öğrenciler	68,04	9,59	4,57	2,28	0,91	14,61	31,96	100,00
. Paso sahibi öğrenciler	75,81	8,06	3,23	1,61	1,08	10,22	24,19	100,00
. Pasosu olmayan öğrenciler	62,30	10,71	5,56	2,78	0,79	17,86	37,70	100,00
F. Otomobil Sahipliği								
. Otomobili olanlar	74,72	11,89	3,38	1,63	1,75	6,63	25,28	100,00

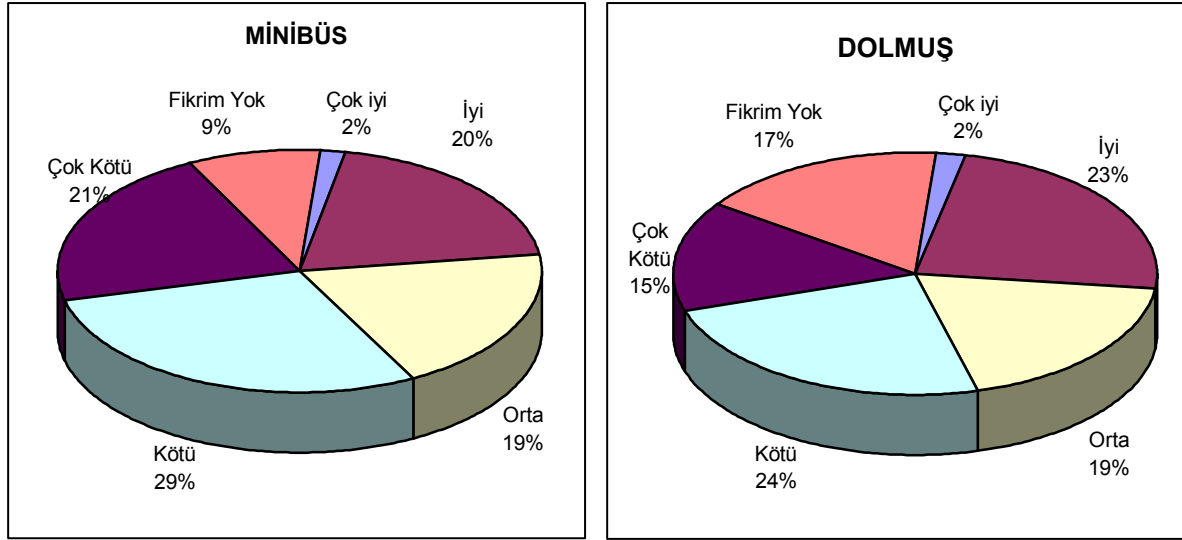
. Olmayanlar	65,89	14,38	6,62	2,55	1,32	9,25	34,11	100,00
. GENEL KİTLE	67,33	13,87	5,91	2,47	1,29	9,13	32,67	100,00

Minibüs/Dolmuşlarla İlişkili Yapılan Değerlendirmeler:

Bu araştırmada, söz konusu araçları genel olarak düşündüklerinde nasıl değerlendirdikleri biçiminde soru sorulmuştur. Bu açıdan bakıldığında dolmuşların minibüslere göre daha başarılı bulunduğu ortaya çıkmıştır. Kaldı ki, İETT ve ÖHO ile ilgili eleştiriler bölümünde sınırlı düzeyde de olsa “*minibüs gibi çalışıyor*” biçimindeki ifadeleriyle de minibüslere gönderme yapılmıştır. Her iki ulaşım aracıyla ilgili yapılan değerlendirmede fikri yoklar kapsam dışı tutulup;

- ✓ “çok iyi” 100 puan,
- ✓ “iyi” diyenler 75 puan,
- ✓ “orta” diyenler 50 puan,
- ✓ “Kötü” diyenler 25 puan,
- ✓ “Çok kötü” diyenler 0 puan

üzerinden değerlendirildiğinde genel olarak minibüsler *100 üzerinden 37* puan, dolmuşlar ise *100 üzerinden 42* puan ile en kötü başarı düzeyinde kalmışlardır.



Şekil 2.2.4: Genel olarak MİNİBÜS ve DOLMUŞLARI nasıl değerlendiriyorlar?

Tablo 2.11: Genel olarak MİNİBÜS ve DOLMUŞLARI nasıl değerlendiriyorlar?

	MİNİBÜSLER		DOLMUŞLAR	
	Fikri Olanlar	Tüm Kitle	Fikri Olanlar	Tüm Kitle
	İçindeki Oranı (n:4094)	İçindeki Oranı (n:4500)	İçindeki Oranı (n:3753)	İçindeki Oranı (n:4500)
OLUMLU	23,55	21,42	30,48	25,42
. Çok iyi	1,81	1,64	2,26	1,89
. İyi	21,74	19,78	28,22	23,53
VASAT (ORTA)	21,28	19,36	22,86	19,07
OLUMSUZ	55,18	50,20	46,66	38,91
. Kötü	31,85	28,98	28,86	24,07
. Çok Kötü	23,33	21,22	17,80	14,84
FİKRİ YOK	-	9,02	-	16,60
TOPLAM	100,00	100,00	100,00	100,00

Tablo 2.12: Genel olarak MİNİBÜS ve DOLMUŞLARI nasıl değerlendiriyorlar?

(ANADOLU YAKASI – AVRUPA YAKASI AYRIMINDA)

A. ANADOLU YAKASI

	MİNİBÜSLER		DOLMUŞLAR	
	Fikri Olanlar	Tüm Kitle	Fikri Olanlar	Tüm Kitle
	İçindeki Oranı	İçindeki Oranı	İçindeki Oranı	İçindeki Oranı
	(n:1432)	(n:1543)	(n:1367)	(n:1543)
OLUMLU	26,96	25,02	40,01	35,45
. Çok iyi	2,86	2,66	3,95	3,50
. İyi	24,09	22,36	36,06	31,95
VASAT (ORTA)	20,67	19,18	24,58	21,78
OLUMSUZ	52,37	48,61	35,41	31,37
. Kötü	26,05	24,17	20,26	17,95
. Çok Kötü	26,33	24,43	15,14	13,42
FİKRİ YOK	-	7,19	-	11,41
TOPLAM	100,00	100,00	100,00	100,00
Ortalama Puan	38		48	

B. AVRUPA YAKASI

	MİNİBÜSLER		DOLMUŞLAR	
	Fikri Olanlar	Tüm Kitle	Fikri Olanlar	Tüm Kitle
	İçindeki Oranı	İçindeki Oranı	İçindeki Oranı	İçindeki Oranı
	(n:2662)	(n:2957)	(n:2386)	(n:2957)
OLUMLU	21,71	19,55	25,02	20,19
. Çok iyi	1,24	1,12	1,30	1,05
. İyi	20,47	18,43	23,72	19,14
VASAT (ORTA)	21,60	19,45	21,88	17,65
OLUMSUZ	56,69	51,03	53,10	42,85

. Kötü	34,97	31,48	33,78	27,26
. Çok Kötü	21,71	19,55	19,32	15,59
FİKRİ YOK	-	9,98	-	19,31
TOPLAM	100,00	100,00	100,00	100,00
Ortalama Puan	36		38	

Tablo 2.13: Genel olarak MİNİBÜSLERİ nasıl değerlendiriyorlar?

(FARKLI SOSYO-DEMOGRAFİK GRUPLARA GÖRE)

	OLUMLU	Çok iyi	İyi	ORTA	OLUMSUZ	Kötü	Çok Kötü	FİKRİ YOK	TOPLAM	PUAN
A. Cinsiyet'e göre dağılım										
. Erkek	20,26	1,72	18,53	18,09	54,36	30,47	23,88	7,30	100,00	35
. Kadın	22,60	1,56	21,04	20,63	46,00	27,47	18,54	10,76	100,00	39
B. Yaş gruplarına göre dağılım										
. 15-17 yaş	27,62	3,31	24,31	21,55	45,58	30,11	15,47	5,25	100,00	42
. 18-24 yaş	23,77	2,29	21,48	22,14	49,18	30,53	18,65	4,91	100,00	39
. 25-34 yaş	21,31	1,76	19,55	18,79	52,01	29,11	22,90	7,89	100,00	36
. 35-44 yaş	17,96	0,90	17,06	19,08	53,54	29,74	23,79	9,43	100,00	34
. 45-54 yaş	19,35	1,08	18,28	16,85	51,61	30,65	20,97	12,19	100,00	35
. 55+ yaş	21,38	1,03	20,34	17,59	44,48	22,76	21,72	16,55	100,00	37
C. Öğrenim düzeyine göre dağılım										
. İlkokul ve daha az	23,33	1,23	22,10	17,75	48,18	28,86	19,31	10,74	100,00	38
. Ortaokul	22,98	2,89	20,09	20,95	49,71	31,36	18,35	6,36	100,00	39
. Lise	19,76	2,17	17,59	22,26	51,90	26,71	25,19	6,08	100,00	35
. Üniversite	12,05	0,89	11,16	19,64	58,48	30,58	27,90	9,82	100,00	30
D. Çalışma konumuna göre dağılım										
. Çalışanlar	19,61	1,92	17,69	19,06	54,08	29,18	24,90	7,25	100,00	35
. Evkadını	24,80	0,97	23,83	19,31	42,52	27,10	15,41	13,37	100,00	41
. Emekli	20,44	1,48	18,97	15,27	50,99	26,11	24,88	13,30	100,00	34
. İşsiz	20,36	1,50	18,86	19,46	54,49	33,53	20,96	5,69	100,00	36
. Tüm öğrenciler	23,52	2,28	21,23	24,66	46,58	31,96	14,61	5,25	100,00	41
. Paso sahibi öğrenciler	21,51	3,76	17,74	23,66	49,46	29,03	20,43	5,38	100,00	38

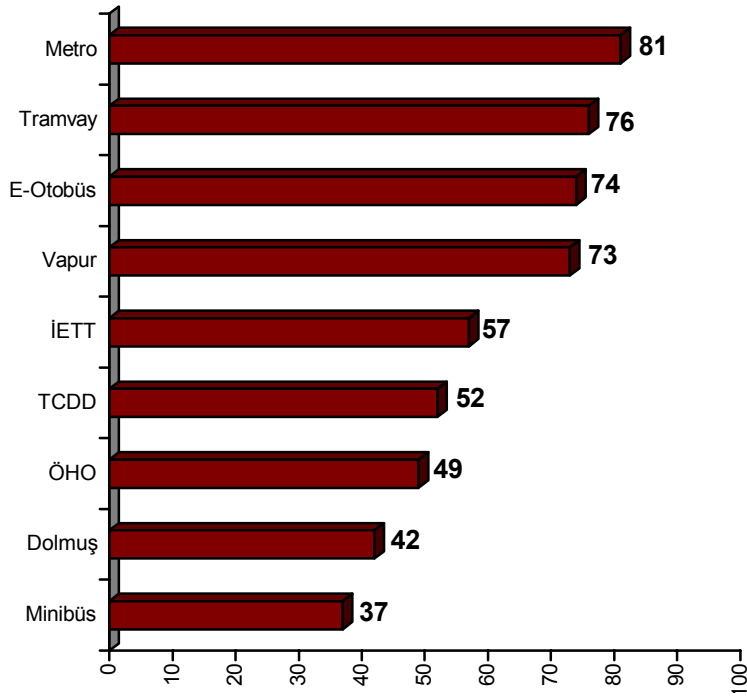
. Pasosu olmayan öğrenciler	25,00	1,19	23,81	25,40	44,44	34,13	10,32	5,16	100,00	42
E. Çalışma konumuna göre dağılım										
. Otomobili olanlar	16,90	1,25	15,64	16,65	53,69	28,54	25,16	12,77	100,00	33
. Olmayanlar	21,83	1,56	20,28	19,77	49,87	28,96	20,90	8,54	100,00	37
F. %20'lik Gelir Dilimleri										
. 1. %20'lik Dilim	17,69	1,78	15,91	18,58	54,28	28,48	25,81	9,45	100,00	33
. 2. %20'lik Dilim	19,11	1,78	17,33	21,22	52,78	26,67	26,11	6,89	100,00	34
. 3. %20'lik Dilim	19,58	0,89	18,69	21,91	51,17	31,92	19,24	7,34	100,00	37
. 4. %20'lik Dilim	26,00	2,11	23,89	18,89	45,44	26,89	18,56	9,67	100,00	40
. 5. %20'lik Dilim	24,72	1,66	23,06	16,19	47,34	30,93	16,41	11,75	100,00	39
G. Hareketlilik Tabakalarına Göre										
. 1. En hareketli kesim	19,15	1,77	17,38	17,02	54,26	26,24	28,01	9,57	100,00	33
. 2. Hareketli kesim	15,86	1,95	13,91	19,89	57,30	31,29	26,01	6,95	100,00	32
. 3. Orta	18,74	2,01	16,73	20,55	53,92	30,21	23,71	6,79	100,00	35
. 4. Az hareketli	24,48	1,57	22,91	18,94	47,83	28,01	19,82	8,75	100,00	39
. 5. Hareketsiz	24,42	1,04	23,38	18,98	42,82	28,24	14,58	13,77	100,00	41
GENEL KİTLE	21,42	1,64	19,78	19,36	50,20	28,98	21,22	9,02	100,00	37

Aynı araştırmada toplu taşıma araçlarıyla ilgili bir karşılaştırmanın sonuçları da aşağıda gösterilmiştir;

Şehir İçi Ulaşımında Kullanılan Toplu Taşıma Araçlarının Karşılaştırmalı Değerlendirmesi, Bu noktada şu ana kadar toplu taşıma araçlarının araştırma kitlesi tarafından nasıl değerlendirildiğiyle ilişkili elde edilen bulgular değerlendirilince, kitlenin en çok beğendiği araçtan en az beğendiği araca doğru bir sıralama olanağı da elde edilmiştir.

Bu açıdan bakıldığında toplu taşıma araçları arasında “şampiyonluğu” Metro kazanırken, Minibüsler son sırada yer alarak şehrin kanayan yarası olduğunu bir kez daha göstermiştir.

Aşağıdaki grafik göstermektedir ki, toplu taşımada “kamu” özel sektörün önüne geçmiştir. Zira, özel girişimciler tarafından işletilen minibüs, dolmuş ve özel halk otobüsleri sıralamada sonlarda kalmışlardır.



Şekil 2.2.5: Tüm şehir içi toplu taşıma araçlarının hesaplanan (100 üzerinden) ortalama beğenilme puanlarına göre sıralanması.

(100 ÜZERİNDEN HESAPLANAN ORTALAMA BEĞENİLME PUANI)

Tablo 2.14: Şehir içi toplu taşıma araçlarını nasıl değerlendiriyorlar (Toplu karşılaştırma)

	Metro	Tramvay	E-Otobüs	Vapur	İETT	TCDD	ÖHO	Dolmuş	Minibüs
OLUMLU	72,78	63,96	77,49	60,33	43,42	24,00	31,56	25,42	21,42
. Çok iyi	28,80	19,27	22,29	11,82	3,04	2,40	1,84	1,89	1,64
. İyi	43,98	44,69	55,19	48,51	40,38	21,60	29,71	23,53	19,78
VASAT (ORTA)	5,02	8,73	13,20	10,73	30,09	13,18	29,07	19,07	19,36
OLUMSUZ	2,16	2,93	5,19	3,60	18,07	15,98	28,24	38,91	50,20
. Kötü	1,47	2,29	3,46	2,84	14,02	10,31	20,16	24,07	28,98
. Çok Kötü	0,69	0,64	1,73	0,76	4,04	5,67	8,09	14,84	21,22
FİKRİ YOK	20,04	24,38	4,11	25,33	8,42	46,84	11,13	16,60	9,02
TOPLAM	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

3. MİNİBÜS MÜŞTERİLERİNİN PROFİLİ VE MİNİBÜS HATTINDAN MEMNUNİYET VERİLERİ SAHA ARAŞTIRMASI RAPORU

3.1. Yöntem

Araştırma bir saha taramasıdır. Saha taraması, araştırmada veri toplama tekniği olarak anketin kullanıldığı, uygun bir örnekleme tekniğiyle büyük bir evrenden elde edilen verilerin nicelleştirilebileceği bir araştırma türüdür.

Araştırmada, gerekli verilerin sağlanabilmesi için birincil ve ikincil kaynaklardan yararlanılmıştır. Kaynaklar ışığında araştırmacılar tarafından oluşturulan anket soruları incelendikten sonra ön test uygulaması yapılmak üzere bir kısım örnekleme uygulanmıştır. Anketler, yüz yüze görüşme yöntemiyle ve el terminalleriyle internet aracılığıyla yapılmıştır. Minimum örnek hacmi %5 önem düzeyinde ve %5 hata payıyla değerlendirmeye alınmıştır.

3.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, minibüs müşterilerinin profilini ve minibüs hattından memnuniyet düzeylerini belirlemektir.

3.3. Önem

Toplu taşıma araçlarını kullanan müşterilerin memnuniyetinin ölçülmesi ile ilgili literatürde pek çok araştırma vardır. Bu çalışma, toplu taşıma araçlarından minibüs müşterilerinin profili ve müşteri memnuniyeti ile ilgili ilk çalışmalardan olması açısından önemlidir. Ayrıca, bu çalışmayı önemli yapan başka bir unsur anketlerin kâğıt yerine el terminalleri üzerinden yapılmış olmasıdır. Bu çalışma, Türkiye’de teknolojik cihazlar kullanılarak yapılan ilk anket çalışmasıdır.

3.4. Sınırlılık

Bu araştırma İstanbul’da toplu taşımada yaklaşık 50 yıldır hizmet veren minibüslerin müşterilerinin profilini ve memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla Anadolu yakasında C56 minibüs hattında yapılmıştır. Bu hattın tüm minibüs müşterilerini temsil edeceği varsayılmıştır. Anketin uygulandığı dönemde okulların kapalı olması ve tatil dönemine gelmesi araştırma hakkında çok önemli olmayan bir sınırlılık olarak düşünülebilir.

3.5. Örneklem

Örneklem, araştırmanın yapıldığı evren içinden evrenin özelliklerini yansıtabilme yeteneğine sahip belli kişilerin seçilerek evrenle ilgili genellemelerin yapılabilmesidir. Evrenin tamamına, evreni oluşturan her bireye her zaman ulaşmak bazen mümkün olmayabilir. Eğer evren homojen bir yapıda ise hepsine ulaşmak gerekmez. Örneklem araştırılmak istenen bir olayla ilgili evrenden, belli kurallara göre seçilmiş, evreni temsil ettiği varsayılan küçük bir küme örneklem olarak alınır. Örneklem araştırmacının zaman, emek ve maliyet açılarından kazanç sağlayabileceği uygulamadır. Burada dikkat edilmesi gereken hususlar aşağıda verilmiştir.

- Örneklemin büyüklüğü yeterli olmalıdır.
- Örneklem evrendeki dağılıma çeşit ve oran yönünden benzer olmalıdır.
- Örneklem olasılıklı örnekleme yöntemlerinden biriyle seçilmelidir.
- Örneklem seçiminde objektif olunmalıdır.

Bu araştırmanın evreni İstanbul-Anadolu yakası minibüs müşterileridir. Oldukça geniş olan bu evreni temsil edecek olan Anadolu yakasında C56 minibüs hattı örneklem olarak seçilmiştir. Araştırma için seçilen her bireyin diğerlerinden farklı olmadığı düşünülmektedir. Seçilen her birey aynı evrenden tesadüfen seçildiğinden evreni temsil etme yetenekleri yükselmiş olacaktır.

3.6. Uygulama

Minibüs müşteri profilini ve memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla anket uygulaması yapılmıştır. Bu araştırmada anket uygulaması kâğıt yerine el terminallerine özel bir yazılım yardımıyla anketin aktarılması sonucu yapılmıştır.

Anketin el terminalleri aracılığı ile yapılabilmesi için iki ayrı program yazılarak anketler elektronik ortamda uygulanmıştır.

Uygulamanın birinci adımında hazırlanmış olan anket soruları elektronik ortama aktarılmıştır. Elektronik ortamdaki anket soruları da internet üzerindeki veritabanına gerekli forma dönüştürülerek eklenmiştir. Son halini almış olan anket sorularını el terminallerinde uygulanabilecek hale getirmek için PHP tabanlı anket programı yazılmıştır. Bu program MYSQL veri tabanına girilmiş olan anket sorularını, soruların niteliğine göre gerektiğinde tek tek veya çoğul olarak el terminallerinin ekranına yansıtmaktadır. Bu programın bir avantajı da

anket uygulanan kişilerin vermiş oldukları cevaplara göre anketörün sorulan soruları değiştirmesi, gerektiğinde soruların bazılarını sormamasıdır.

- İkinci adımda ankete verilen cevapların uygun formda Excel programına aktarılması için ön değerlendirme ve detaylı sonuçları farklı dosya formatlarında verebilen web tabanlı ikinci bir program daha yazılmıştır. Bu program anket sonuçlarını internet ortamında HTML dosyası olarak veya indirilebilir halde CSV dosyası olarak hazırlayabilmektedir. Hazırlanan CSV dosyaları gerektiğinde metin gerektiğinde ise nümerik sonuçları verebilmektedir.

Anket uygulamasının kâğıt yerine el terminaleri vasıtasıyla yapılması araştırma için büyük fayda sağlamıştır. Kâğıt üzerinden yapılan anketlerde büroya teslim edilen anketlere ilk adımda çözümlenme ve kodlanma işlemi uygulanır. İkinci adımda kodlanan anketler veritabanına aktarılır. Bu işlemlerin yapılması zaman ve maliyet kaybına yol açar. Bu araştırmada özel olarak yazılmış iki ayrı program bu kayıpları ortadan kaldırıyor ve anketi online olarak uygulama olanağı sağlıyor.

Ankette minibüsü kullananların demografik yapısını belirlemeye yönelik olarak cinsiyet, medeni durum, iş hayatı, yaş, tahsil durumu (en son mezun olunan okul) bilgilerini içeren sorular daha sonra da minibüs sürücüleri, kâhyaları ve memnuniyeti ile ilgili sorular yer almaktadır.

Araştırmada ilk önce anket sorularının frekans analizleri yapılmıştır. Daha sonra minibüs müşterilerinin memnuniyetini etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla ki-kare analizleri ile ilişkileri araştırılmıştır. Son olarak literatürde şehirlerarası yolcu ulaşım talebi analizlerinde en yaygın olarak kullanılan ekonometrik model olan (Beimborn, May 1995; Carlsson, 1999:2; Ben-Akiva and Lerman, 1985; Reggiani and Nijkamp, 1997:265-6; Nijkamp, Reggiani and Tsang, 2004) Lojistik regresyon analizi ile Model oluşturulmuştur. Logit model, genel olarak ayrıntılı ve özel alternatifler setinden yapılan bir seçimi modellemede kullanılan seçim modellerinden farklıdır. Zira logit model karar vericinin alternatifler seti içinde en yüksek faydayı veren alternatifini seçtiğini varsayar. Bir alternatifin faydası da ilgili alternatif ve parametrelerin bağımsız özelliklerinden oluşan bir fayda fonksiyonunca belirlenir (Reggiani and Nijkamp, 1997:265-6). Bu varsayımlar altında minibüs müşteri memnuniyetini modelleyen logit model oluşturularak raporda sunulmuştur.

3.7. Anket için Seçilen Örnek Hat: C56 Üsküdar-Ümraniye-Alemdağ

Minibüsler için yapılan çalışmalardan birisi de örnek bir hat seçilerek incelemeye alınmasıdır. Yolcu, Vatandaş, Minibüs sahibi, Minibüs şoförleri, Minibüs Yardımlaşma Dernekleri, Esnaf Odaları gibi kişi ve kurumların katılımıyla gerçekleştirilen bu çalışma, doğru kararlar alınarak beklenen faydaları sağlayabilmesi için yapılan bir ön incelemedir.

16 Ekim 2008 Perşembe günü Saat:14.00 için randevu alınarak, Ümraniye Minibüsçüler Odası Bşk'lığından Erol DİKER Bey'le görüşülmüştür. Bu görüşmede, kendisinden seçilen örnek hat: Üsküdar – Ümraniye - Alemdağ hakkında teknik bilgiler alınmıştır.

Örnek Hat: ÜSKÜDAR – ÜMRANIYE - ALEMDAĞ (C 56)

35 duraktan oluşmaktadır. Bu duraklar, **1-Üsküdar(Başlangıç Durağı)**, 2-Fıstık Ağacı, 3-Bağlarbaşı, **4-Kapitol**, 5-Millet Parkı, 6-Kısıklı, 7-Libadiye, 8-Namazgah, 9-Santral, **10-Çarşı**, **11-Son Durak**, 12-Ata Kent, 13-Armağan Evler, **14-Site**, 15-Çakmak, **16-Tepe Üstü**, 17-Vergi Dairesi, **18-Ihlamur Kuyu**, 19-Doğan Evler, 20-Çayır Önü, 21-Köprü, **22-Adem Yavuz**, 23-Dudullu, 24-Çetinkaya, 25-Kemer Dere, **26-Çamlık**, 27-Sarıgazi Sapağı, 28-Taşdelen Sapağı, **29-Taşdelen Belediye(Sultan çiftliği)**, 30-Sıtkı Çelik Bulvarı, 31-Ekşioğlu Mah. Sapağı, 32-Alemdar Belediyesi, 33-Askeriye Sapağı, **34-Alemdar**, **35-Nişan Tepe(Son Durak)** Not: Önemli Duraklar Koyu Harfle Yazılmıştır.

Ortalama Yolcu Sayısı: Belirsiz. Herhangi bir teknik ölçüm mevcut değil.

Sefer Sayısı: Bir Minibüs Ortalama 6-7-8 sefer yapabilmektedir. Trafik sıkışıklığından etkileniyor.

Gidiş Yönü: Ortalama 1-1,5 saat arasında kat edilmektedir. 90 dakika ortalama alırsak, tahmini mevcut önemli 35 durak yaklaşık 3 dakikalık sürelerle geçilmektedir.

Geliş Yönü: Ortalama 1-1,5 saat, gelişle aynı sürede alınabilmektedir.

Çalışma saatleri: Sabah ilk seferler, tahmini 05.00 gibi başlamaktadır. Gece, 01.00'e kadar Üsküdar'a gelen son motorun yolcularının beklenmesine kadar sürmektedir.

- Köprü trafiği nedeniyle akşam-sabah saatleri arasında yoğunluk yaşanıyor.
- Tarife; Üsküdar-Çakmak=1,40 YTL / Üsküdar-Dudullu=2,00 YTL /
Üsküdar-Alemdağ=2,50 YTL / İndi-Bindi=1,20 YTL

Hat Uzunluğu: 26 Kilometre

Hatta Mevcut Minibüs Sayısı: 105 Minibüs (Üsküdar'a inen)

Bu Hat Güzergâhında ortak kullanımda olan şu hatlar da mevcuttur;

1-Ümraniye/Çekmeköy arasında toplam 24 Minibüs (ortak kullanılan yaklaşık 6-7 km)

2-Dudullu/Yenidoğan Hattı (ortak kullanılan yaklaşık 6 km)

Tahmini çalışan personel sayısı: 11-12 kişi

Çalışma saatleri: Sabah 07.00/16.00 Akşam 16.00/24.00

Ve Dudullu'da İki vardiya Kahya var.

Minibüs Yakıt Deposu=80-100 YTL arasında günde 1 kere (motorin-mazot) dolduruluyor.

Öneriler ve Beklentiler

1- Kurumsal kimlik kazanmak, disiplin getirir. Kahyalar için formel iş elbiseleri düzenlenirse, hem halkın gözünde hem şoförlerin gözünde düzenli ve uyumlu bir çalışma imkanı sağlanmış olur.

2- Durak Yapılması, böylece yolcu indirme ve yolcu alma sırasında trafik sıkıntısı yaşanması önlenmiş olacaktır. Mevcut kötü alışkanlıkların terk edilmesi yolcu-şoför açısından sağlanmış olacaktır.

3- Yoğun Bölgeler, Özellikle Çarşı, Son Durak, Sanayi Sitesi, Tepe Üstü, Dudullu, Santral Duraklarında cepli duraklar oluşturma imkânı araştırılmalıdır.

Tablo 3.1: C 56 Hattı Özellikleri

Hat No	Hat Adı	Hat Boyu(km)	Minibüs Sayısı	Oda Adı	Marka	Model
C56	Üsküdar-Ümraniye-Alemdağ	26 km	105 Minibüs	Ümraniye MEO:105	Otokar:105	2000M:0
						2001M:0
						2002M:10
						2003M:60
						2004M:70
						2005M:210
						2006M:290
						2007M:160
						2008M:20
						2009M:170
						2010M:40

4. SAHA ARAŞTIRMASI VERİLERİ

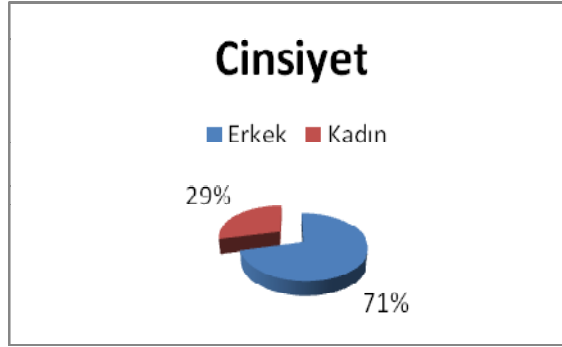
4.1. DEMOGRAFİK BİLGİLER

4.1.1. Cinsiyet

Tablo 4.1.1.Cinsiyet Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Erkek	452	71,3
Kadın	182	28,7
Toplam	634	100,0

Araştırmada anket uygulanan bireylerin cinsiyet dağılımı; yaklaşık %71,3 erkeklerden %28,7'si kadınlardan oluşmaktadır.(Şekil 4.1.1.)



Şekil 4.1.1.Cinsiyet Dağılımı

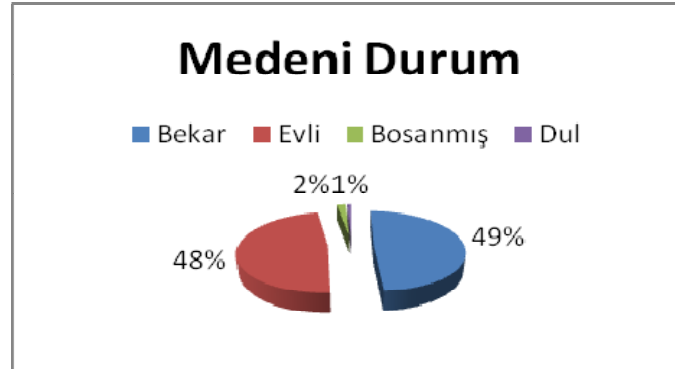
Şekilden de görüldüğü gibi kadınların az olmasının sebebi Ümraniye-Dudullu bölgesinde anket ve anketörlere karşı kuşku ve kaygı ile bakılmasındandır. Bu anket Mecidiyeköy-Beşiktaş-Bakırköy veya Kadıköy bölgelerinde yapılmış olsa kadınların katılım oranının daha fazla olacağı aşikârdır.

4.1.2. Medeni Durum

Tablo.4.1.2. Medeni Durum Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Bekar	311	49,1
Evli	306	48,3
Boşanmış	12	1,9
Dul	5	,8
Toplam	634	100,0

Araştırmada anket uygulanan bireylerin Medeni Durum değişkenine göre dağılımı; %49,1 Bekârlar, %48,3 Evliler, %1,9 Boşanmış, %0,8 Dul bireylerden oluşmaktadır.(Şekil 4.1.2.)



Şekil 4.1.2. Medeni Durum Dağılımı

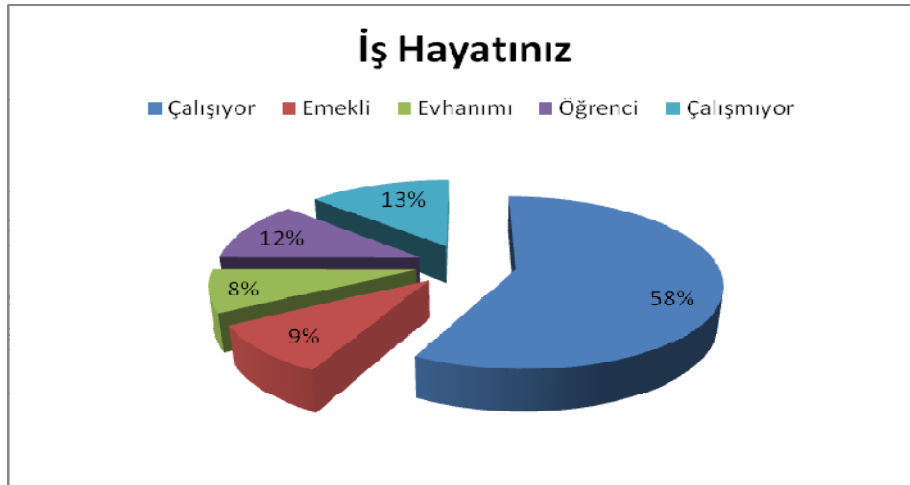
Şekil 4.1.2’den görüldüğü gibi katılımcıların yaklaşık %97’si evli ve bekârlardan oluşmuştur. Dul ve boşanmışların toplam sayısının yaklaşık %3 çıkmasının sebebi mahremiyete ait olan bu soruya genelde yanlış cevap verilmesinden kaynaklanmaktadır.

4.1.3. İş Hayatı

Tablo 4.1.3. İş Hayatı Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Çalışıyor	365	57,6
Emekli	60	9,5
Ev hanımı	51	8,0
Öğrenci	73	11,5
Çalışmıyor	85	13,4
Toplam	634	100,0

Araştırmada anket uygulanan bireylerin İş Hayatı dağılımı; %57,6'sı Çalışıyor, %9,5'i Emekli, %8'i Ev hanımı, %11,5'i Öğrenci ve %13,4'ü Çalışmıyor şeklinde ortaya çıkmıştır.(Şekil 4.1.3.)



Şekil 4.1.3. İş Hayatı Dağılımı

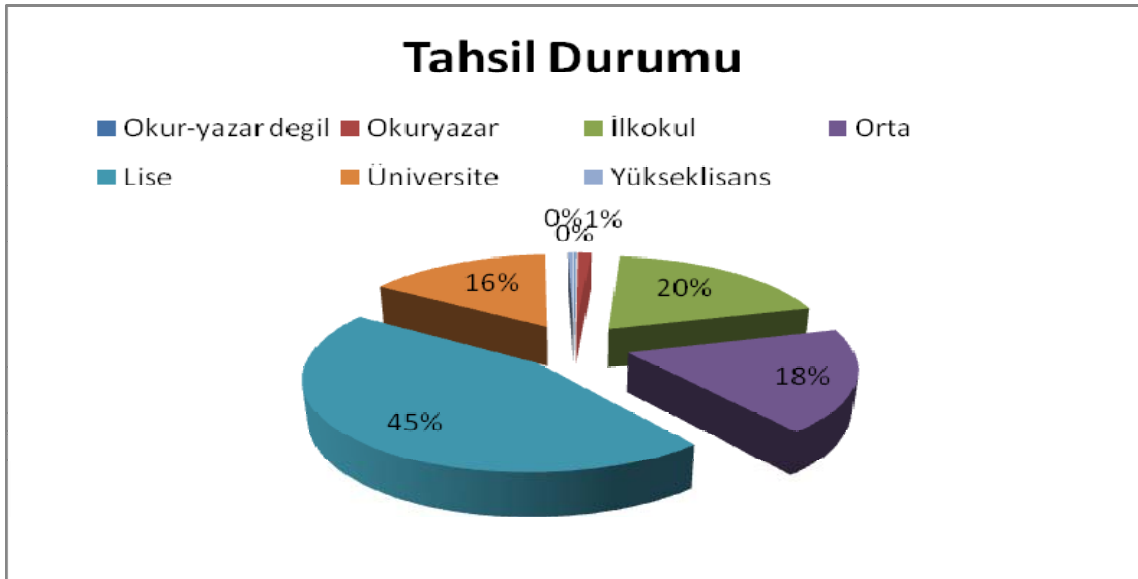
Şekil 4.1.3'den de görüldüğü gibi minibüs kullanan bireylerin %58'i çalışanlardan, %42 oranında da Emekli, Ev hanımı, Öğrenci ve Çalışmayan kesimden oluşmuştur. Anketin yapıldığı dönemde okulların tatil olması Öğrenci katılımcıların az olmasının nedenidir. Emekli, Ev hanımı ve Çalışmayanların az olması ise bunların minibüs yerine başka ulaşım araçları seçtiklerini veya çok nadiren minibüs kullandıklarını göstermektedir. Bu durum bölgede ev hanımlarının genelde oturdukları ortamda yaşadıkları için ulaşım ortamına çok katılmadıklarının göstergesidir.

4.1.4. Tahsil Durumu

Tablo 4.1.4. Tahsil Durumu Dağılımı

	Frekans	Yüzde
Okur-yazar değil	1	,2
Okuryazar	7	1,1
İlkokul	124	19,6
Orta	117	18,5
Lise	283	44,6
Üniversite	99	15,6
Yüksek lisans	3	,5
Toplam	634	100,0

Araştırmada anket uygulanan bireylerin Tahsil Durumu dağılımı; %44,6'sı Lise mezunu, %19,6'sı İlkokul mezunu, %18,5'i Ortaokul mezunu, %15,6'sı Üniversite mezunu, %1,1'i Okuryazar, %0,2'si Okur-yazar değil ve %0,2'si Yüksek lisans mezunu olarak çıkmıştır.(Şekil 4.1.4.)



Şekil 4.1.4. Tahsil Durumu Dağılımı

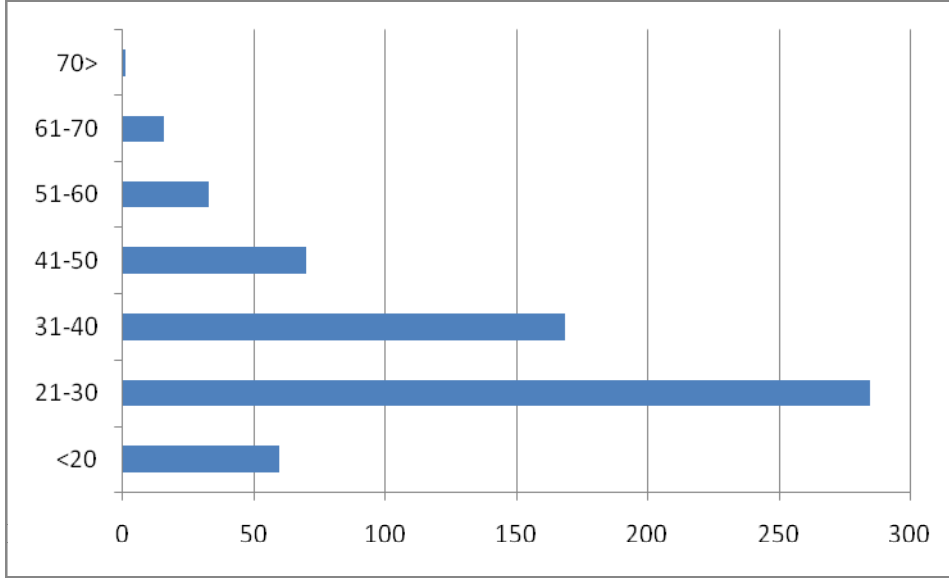
Minibüs kullanan bireylerin %60'ının lise ve üstü mezun olduğunu, %38'inin İlköğretim mezunu olduğunu göstermektedir. Bu sonuç ülkemizin genel tahsil durumu ile de örtüşen bir sonuçtur.

4.1.5. Yaş Durumu

Tablo 4.1.5. Yaş Durumu Dağılımı

Yaş Aralığı	Frekans	Yüzde
<20	60	9,5
21-30	285	45,0
31-40	169	26,7
41-50	70	11,0
51-60	33	5,2
61-70	16	2,5
70>	1	,2
Toplam	634	100,0

Araştırmada anket uygulanan bireylerin Yaş Durumu dağılımı; %9,5'i 18-20 yaş arası, %45'i 21-30 yaş arası, %26,7'si 31-40 yaş arası, %11'i 41-50 yaş arası, %5,2'si 51-60 yaş arası, %2,5'i 61-70 yaş arası ve %0,2'si 70 yaş üzeri olarak çıkmıştır.(Şekil4.1.5)



Şekil 4.1.5. Yaş Durumu Dağılımı

Şekil 4.1.5 bize minibüs kullanıcılarının %90'ının 20-70 yaş aralığında olduğunu göstermektedir. Bu sonuç minibüs kullanıcılarının büyük oranda çalışanlardan ve küçük oranda emeklilerden oluşması ile örtüşen bir sonuçtur. Ayrıca minibüs kullanıcılarının %70'inin 20-40 yaş aralığında olması genç ve orta yaş grubunun minibüsü daha çok tercih ettiğini göstermektedir.

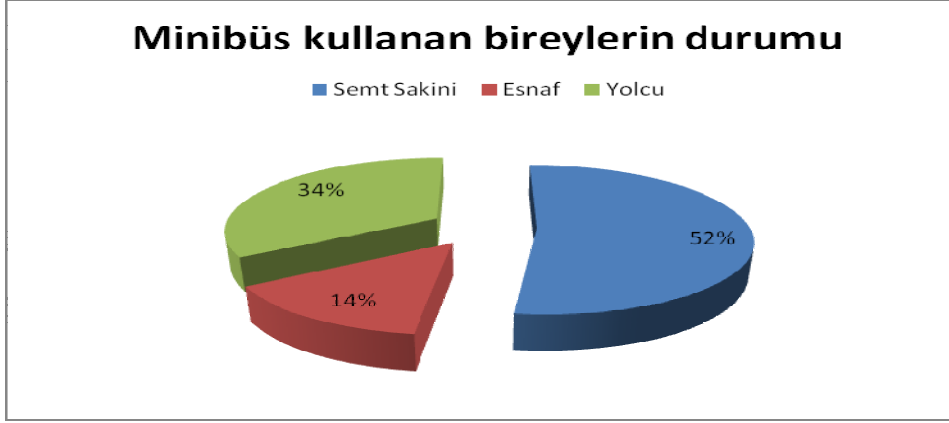
4.1.6. Minibüsü Kullanan Bireylerin Durumu

Tablo 4.1.6. Minibüs Kullanan Bireylerin Durumu

	Frekans	Yüzde
Semt Sakini	330	52,1
Esnaf	90	14,2
Yolcu	214	33,8
Toplam	634	100,0

Araştırmada anket uygulanan bireylerin kullanıcı durumu dağılımı; %52,1'i Semt Sakini,

%14,2'si Esnaf ,%33,8'i Yolcu olarak çıkmıştır.(Şekil 4.1.6)



Şekil 4.1.6. Minibüs Kullanan Bireylerin Durumu

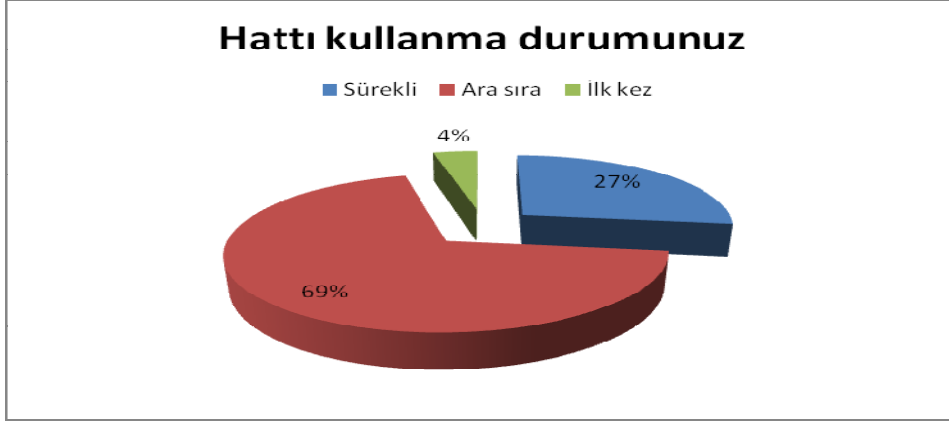
Şekil 4.1.6 minibüs kullanıcılarının %52'sinin semt sakini olduğunu bir başka deyişle minibüsü kendi yaşadığı bölge içinde ihtiyaçları doğrultusunda kullandığı, %34'ünün bu minibüs hattını ihtiyaçları için yolcu olarak kullandığını, %14'ünün ise esnaf olduğunu bir başka deyişle bu hattı ticari faaliyetler ve resmi işler için kullandığını göstermektedir. Kullanıcıların büyük oranda semt sakinleri ve esnaftan oluşması minibüs kullanıcılarının bu hattı sevdiği ile örtüşen bir sonuçtur.

4.1.7. Hattı Kullanma Durumu

Tablo 4.1.7. Hattı Kullanma Durumu

	Frekans	Yüzde
Sürekli	171	27,0
Ara sıra	438	69,1
İlk kez	25	3,9
Toplam	634	100,0

Araştırmaya katılan bireyler olarak hattı kullanma durumu ; %69,1'i ara sıra kullanan, %27'si sürekli kullanan ve %3,9'u ise ilk kez kullanan olarak çıkmıştır.(Şekil 4.1.7)



Şekil 4.1.7. Hattı Kullanma Durumu

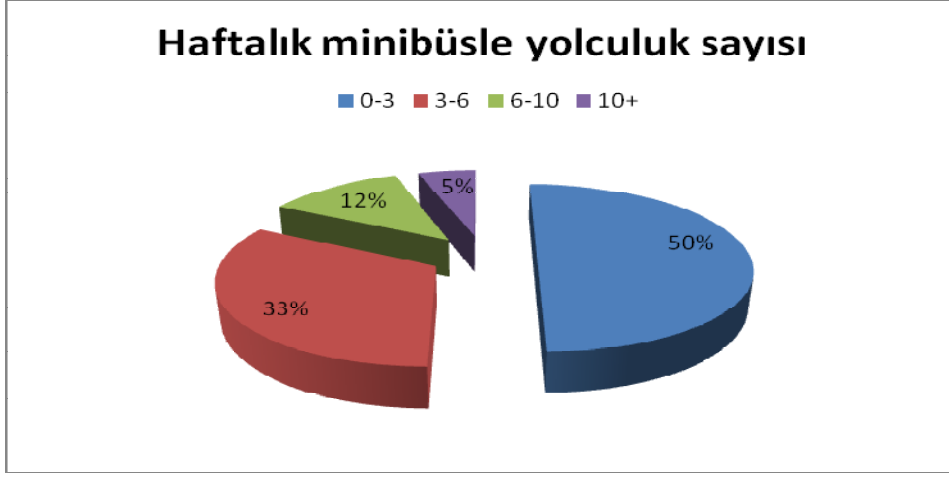
Şekil 4.1.7’den de anlaşılacağı gibi bu hattı ara sıra kullanan bireylerin %69 oranında çıkması yukarıda semt sakinleri ve esnafın bu hattı kullanım oranı ile örtüşmektedir. Benzer şekilde hattı sürekli kullanan ile yukarıda yolcu olarak kullanan oranı yaklaşık örtüşmektedir.

4.1.8. Haftalık Minibüs ile Yolculuk Sayısı

Tablo 4.1.8. Haftalık Minibüsle Yolculuk Sayısı

	Frekans	Yüzde
0-3	317	50,0
3-6	207	32,6
6-10	77	12,1
10+	33	5,2
Toplam	634	100,0

Araştırmaya katılan bireylerin kullanıcı olarak hattı haftada kaç kez kullandığı durumu ; %50’si 0-3 kez, %32,6’sı 3-6 kez, %12,1’i 6-10 kez ve %5,2’si ondan daha fazla olarak ortaya çıkmıştır.(Şekil 4.1.8)



Şekil 4.1.8. Haftalık Minibüsle Yolculuk Sayısı

Şekil 4.1.8’den de anlaşılacağı gibi bu hattı haftada 0-3 kez kullanan bireylerin %50 oranında ve 3-6 kez kullananların %33 oranında çıkması yukarıdaki hattı ara sıra kullanım oranı ile yaklaşık örtüşmektedir. Benzer şekilde hattı haftada 6-10 kez ve 10’dan fazla kullananların oranı ile yukarıda hattı sürekli olarak kullanan oranı yaklaşık örtüşmektedir.

4.1.9. Minibüs Ücretlerinden Memnuniyet Durumu

Tablo 4.1.9. Minibüs Ücretlerinden Memnuniyet Durumu

	Frekans	Yüzde
Evet	482	76,0
Hayır	152	24,0
Toplam	634	100,0

Araştırmaya katılan bireylerin Minibüs ücretlerinden memnuniyet durumu ; %76 gibi büyük bir oranda memnun iken, %24 gibi kabul edilebilir bir oranda memnun değil olarak çıkmıştır.(Şekil 4.1.9.)



Şekil 4.1.9. Minibüs Ücretlerinden Memnuniyet Durumu

Şekil 4.1.9'dan da anlaşılacağı bu hattı kullanan bireylerin %76 gibi büyük bir oranda minibüs ücretlerinden memnun çıkması, kısa mesafeli olarak minibüsü kullananların çok olduğunu göstermektedir. Bu sonuç, minibüsle indi-bindi denilen kısa mesafeli yolculukların diğer ulaşım araçlarının hepsinden daha ekonomik olması ile bire bir örtüşmektedir.

4.1.10. Minibüslerin Belirli Duraklarda Durması

Tablo 4.1.10. Minibüslerin Belirli Duraklarda Durmasını İsteme Durumu

	Frekans	Yüzde
Evet	193	30,4
Hayır	441	69,6
Toplam	634	100,0

Araştırmaya katılan bireylerin Minibüslerin de otobüsler gibi belirli duraklarda durmasını isteme durumu; %69,6 gibi büyük bir oranda hayır cevabı verirken, %30,4 gibi kabul edilebilir bir oranda evet olarak çıkmıştır.(Şekil 4.1.10.)



Şekil 4.1.10. Minibüslerin Belirli Duraklarda Durmasını İsteme Durumu

Şekil 4.1.10'dan da anlaşılacağı bu hattı kullanan bireylerin %69,6 gibi büyük bir oranda minibüslerin de otobüsler gibi belirli duraklarda durmasını istememesi, kısa mesafeli olarak minibüsü kullananların çok olduğunu ve istedikleri yerde indirip-bindirdiği için minibüsü tercih ettiğini göstermektedir. İstedikleri yere kısa sürede gitmek isteyenler ise minibüslerin çok sık aralıklarda durmasını istemeyenler olup oranı %30,4 gibi hiç küçümsenmeyecek bir oranda çıkmıştır.

4.1.11. Gitmek İsteddiğiniz Güzergâha Başka Araç Olsa Bile Minibüsü Tercih Etme

Tablo 4.1.11. İstenilen Güzergâha Başka Araç Olsa Bile Minibüsü Tercih Etme Durumu

	Frekans	Yüzde
Evet	432	68,1
Hayır	202	31,9
Toplam	634	100,0

Araştırmaya katılan bireylerin gitmek istediğini güzergâhlara başka araç olsa bile minibüsü tercih etme durumu; %68,1 gibi büyük bir oranda evet cevabı verirken, %31,9 gibi kabul edilebilir bir oranda hayır olarak çıkmıştır.(Şekil 4.1.11.)



Şekil 4.1.11. İstenilen Güzergâha Başka Araç Olsa Bile Minibüsü Tercih Etme Durumu

Şekil 4.1.11'den de görüldüğü gibi bu hattı kullanan bireylerin gitmek istediğini güzergâhlara başka araç olsa bile, %68,1 gibi büyük bir oranda minibüsü tercih etmeleri, minibüsün istedikleri yerde indirip-bindirdiği için ve büyük bir oranda minibüs ücretlerinden memnun çıkması ile doğru orantılı olduğunu göstermektedir. Bu hattı kullanan bireylerin gitmek istediği güzergâhlara başka araç olsa minibüsü kullanmam diyenlerin %31,9 bir oranda çıkması bu hatta Metrobüs gibi alternatif ulaşım seçeneklerinin istendiğinin veya İstedikleri yere kısa sürede gitmek isteyenlerin tepkisel bir cevabı olarak ortaya çıkmıştır.

4.1.12. Minibüsün Tercih Sebebi

Tablo 4.1.12. Minibüsün Tercih Sebebi Durumu

Tercihler	Frekans	Yüzde
İstedğim yerde inme- binme	594	73
Güzergâha başka vasıta yok	106	26
Çabuk götürmesi	283	1
Toplam	983	100

Araştırmaya katılan bireylerin minibüsü tercih etme durumu; %73 oranında İstedğim yerde inme-binme, %26 oranında güzergâha başka vasıta olmaması, %1 oranında çabuk götürmesi olarak çıkmıştır.(Şekil 4.1.12.)



Şekil 4.1.12. Minibüsün Tercih Sebebi Durumu

Araştırmaya katılan bireylerin minibüsü tercih etmesinin %73 gibi büyük bir oranla istediği yerde inme-binme isteğinden çıkmasının sebebi aşikâr olup minibüslerin en önemli karakteristiği yansıtması açısından önemlidir. Buna paralel olarak %26 oranında güzergâha başka vasıta olmadığı için tercih etme isteği minibüslerin en önemli ikinci karakteristiğini yansıtması açısından önemlidir ve %1 oranında çabuk götürmesi için minibüsü tercih etmesi, minibüslerin çok beklemelerinden şikâyet etme oranı ile örtüşmesi açısından önemlidir. Sonuç olarak, minibüsün tercih etme nedenleri önem derecesi açısından sıralandığında minibüslerin ulaşımdaki genel karakteristikleri ile birebir örtüşmektedir.

4.1.13. Minibüs Şoförlerinden Şikâyet

Araştırmaya katılan bireylerin minibüs şoförlerinden şikâyetleri dokuz madde halinde sıralanmış ve her bir şikâyet çok rahatsız eder, rahatsız eder ve fark etmez seçeneklerine ayrılmıştır. Buradaki şikâyetlerden çok rahatsızlık ve rahatsızlık seçenekleri değerlendirmelerde birlikte ele alınacaktır.

Minibüs şoförlerinden şikâyetler aşağıdaki başlıklardan oluşmaktadır.

- Yüksek sesle müzik dinlemeleri
- Çok yolcu almaları
- Sigara içmeleri
- Yolculara kaba davranmaları
- Korna çalmaları
- Trafik kurallarına uymamaları
- Ani duruşlar yaparak yolcu almaları
- Yolda çok beklemeleri
- Ücret Farklılıkları

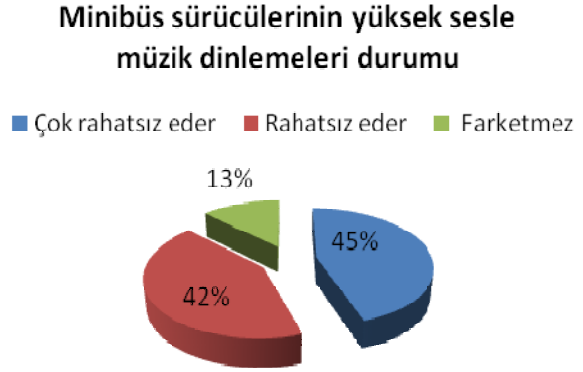
Şimdi sırasıyla bu şikâyetleri tablo ve grafiklerle sunup yorumlayalım.

4.1.13.1. Yüksek Sesle Müzik Dinlemeleri

Tablo 4.1.13.1.Yüksek Sesle Müzik Dinlemeleri Durumu

	Frekans	Yüzde
Çok rahatsız eder	285	45,0
Rahatsız eder	268	42,3
Fark etmez	81	12,7
Toplam	634	100,0

Şekil 4.1.13.1.Yüksek Sesle Müzik Dinlemeleri Durumu



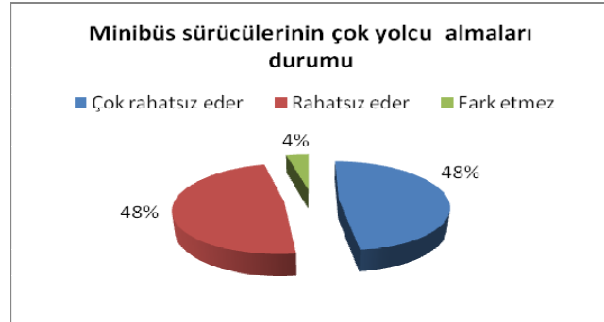
Gerek Tablo 4.1.13.1 gerekse Şekil 4.1.13.1’den görüldüğü gibi minibüsü kullanan bireylerin %87’sinin şoförlerin yüksek sesle müzik dinlemelerinden rahatsız oldukları anlaşılmaktadır.

4.1.13.2. Çok Yolcu Almaları

Tablo 4.1.13.2. Çok Yolcu Almaları Durumu

	Frekans	Yüzde
Çok rahatsız eder	304	47,9
Rahatsız eder	305	48,1
Fark etmez	25	3,9
Toplam	634	100,0

Şekil 4.1.13.2. Çok Yolcu Almaları Durumu



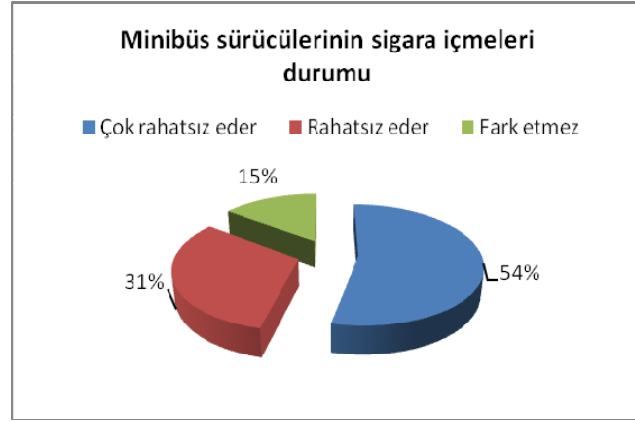
Gerek Tablo 4.1.13.2 gerekse Şekil 4.1.13.2’den görüldüğü gibi minibüsü kullanan bireylerin %96’sının şoförlerin çok yolcu almalarından rahatsız oldukları anlaşılmaktadır.

4.1.13.3. Sigara içmeleri

Tablo 4.1.13.3. Sigara İçmeleri Durumu

	Frekans	Yüzde
Çok rahatsız eder	340	53,6
Rahatsız eder	200	31,5
Fark etmez	94	14,9
Toplam	634	100,0

Şekil 4.1.13.3. Sigara İçmeleri Durumu



Gerek Tablo 4.1.13.3 gerekse Şekil 4.1.13.3'den görüldüğü gibi minibüsü kullanan bireylerin %85'inin şoförlerin sigara içmelerinden rahatsız oldukları anlaşılmaktadır.

4.1.13.4. Yolculara Kaba Davranmaları

Tablo 4.1.13.4. Yolculara Kaba Davranmaları

	Frekans	Yüzde
Çok rahatsız eder	415	65,5
Rahatsız eder	213	33,6
Fark etmez	6	,9
Toplam	634	100,0

Şekil 4.1.13.4. Yolculara Kaba Davranmaları



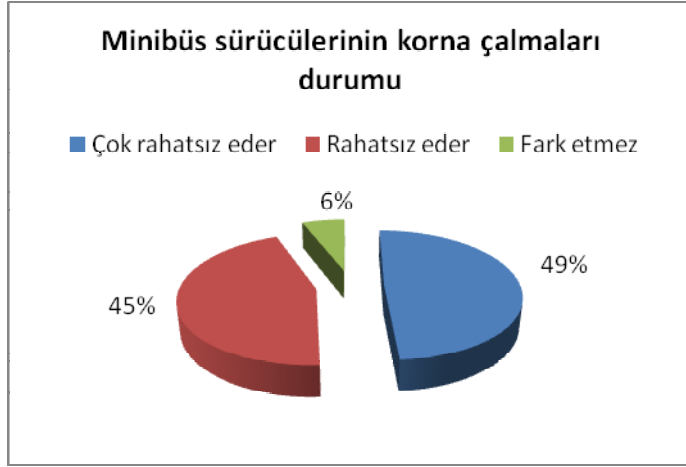
Gerek Tablo 4.1.13.4 gerekse Şekil 4.1.13.4'den görüldüğü gibi minibüsü kullanan bireylerin %99'unun şoförlerin yolculara kaba davranmalarından rahatsız oldukları anlaşılmaktadır.

4.1.13.5. Korna Çalmaları

Tablo 4.1.13.5.Korna Çalmaları Durumu

	Frekans	Yüzde
Çok rahatsız eder	311	49,1
Rahatsız eder	285	45,0
Fark etmez	38	6,0
Toplam	634	100,0

Şekil 4.1.13.5. Korna Çalmaları Durumu

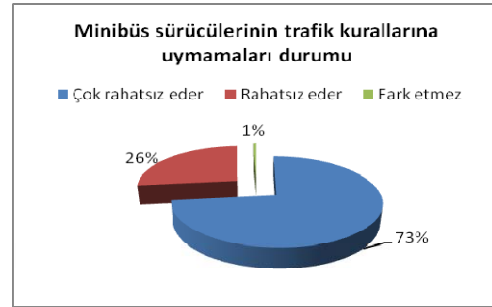


Gerek Tablo 4.1.13.5 gerekse Şekil 4.1.13.5'den görüldüğü gibi minibüsü kullanan bireylerin %94'ünün şoförlerin korna çalmalarından rahatsız oldukları anlaşılmaktadır.

4.1.13.6. Trafik Kurallarına Uymamaları

Tablo 4.1.13.6.Trafik Kurallarına Uymamaları Şekil 4.1.13.6.Trafik Kurallarına Uymamaları

	Frekans	Yüzde
Çok rahatsız eder	464	73,2
Rahatsız eder	166	26,2
Fark etmez	4	,6
Toplam	634	100,0



Gerek Tablo 4.1.13.6 gerekse Şekil 4.1.13.6'dan görüldüğü gibi minibüsü kullanan bireylerin %99'unun şoförlerin trafik kurallarına uymamalarından rahatsız oldukları anlaşılmaktadır.

4.1.13.7. Ani Duruşlar Yapararak Yolcu Almaları

Tablo 4.1.13.7. Ani Duruşlarla Yolcu Almaları

	Frekans	Yüzde
Çok rahatsız eder	379	59,8
Rahatsız eder	234	36,9
Fark etmez	21	3,3
Toplam	634	100,0

Şekil 4.1.13.7. Ani Duruşlarla Yolcu Almaları



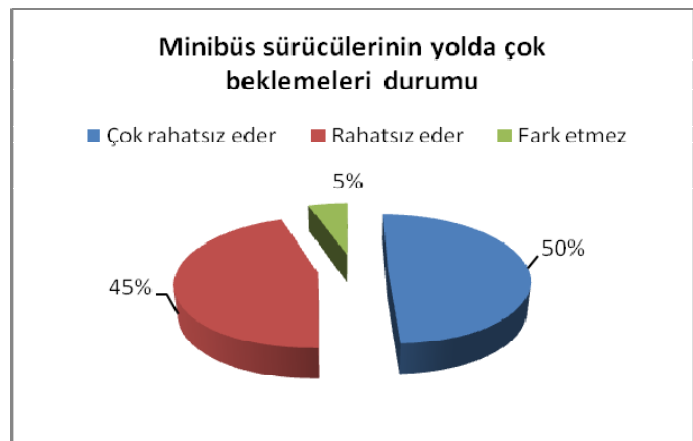
Gerek Tablo 4.1.13.7 gerekse Şekil 4.1.13.7'den görüldüğü gibi minibüsü kullanan bireylerin %97'si şoförlerin ani duruşlar yaparak yolcu almalarından rahatsız oldukları anlaşılmaktadır.

4.1.13.8. Yolda Çok Beklemeleri

Tablo 4.1.13.8. Yolda Çok Beklemeleri

	Frekans	Yüzde
Çok rahatsız eder	313	49,4
Rahatsız eder	287	45,3
Fark etmez	34	5,4
Toplam	634	100,0

Şekil 4.1.13.8. Yolda Çok Beklemeleri Durumu



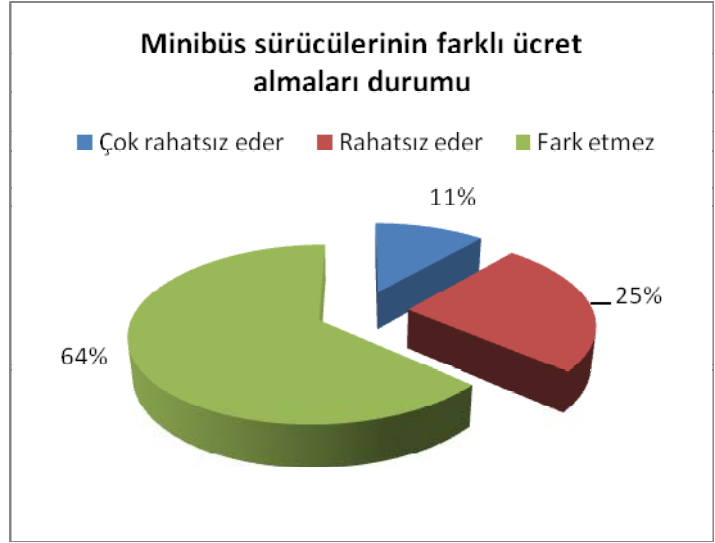
Gerek Tablo 4.1.13.8 gerekse Şekil 4.1.13.8'den görüldüğü gibi minibüsü kullanan bireylerin %95'i şoförlerin yolda çok beklemelerinden rahatsız oldukları anlaşılmaktadır.

4.1.13.9. Farklı Ücret Almaları

Tablo 4.1.13.9. Farklı Ücret Almaları

	Frekans	Yüzde
Çok rahatsız eder	72	11,4
Rahatsız eder	159	25,1
Fark etmez	403	63,6
Toplam	634	100,0

Şekil 4.1.13.9. Farklı Ücret Almaları Durumu



Gerek Tablo 4.1.13.9 gerekse Şekil 4.1.13.9'dan görüldüğü gibi minibüsü kullanan bireylerin %89'u şoförlerin farklı ücret almalarından rahatsız oldukları anlaşılmaktadır.

4.1.14. Minibüs Kâhyalarının Görevlerinin Bilinmesi

Şekil 4.1.14. Minibüs Kâhyalarının Görevinin Bilinmesi

Tablo 4.1.14. Minibüs Kâhyalarının Görevinin Bilinmesi		
	Frekans	Yüzde
Evet	418	65,9
Hayır	216	34,1
Toplam	634	100,0



Gerek Tablo 4.1.14 gerekse Şekil 4.1.14'den görüldüğü gibi minibüsü kullanan bireylerin %66'sının minibüs kâhyalarının görevlerini bildiğini, %34'ünün minibüs kâhyalarının görevlerini bilmediğini ifade etmektedir. Bir başka deyişle,

minibüs müşterilerinin üçte ikisinin kâhyaların üstlendiği misyonun farkında olduğu anlaşılmaktadır. Farkında olmayan üçte bir önemli bir orandır ve kâhyaların bir misyonunun olmadığına olan inancı göstermesi açısından önemlidir.

4.1.15. Minibüs Kâhyalarından Memnuniyet

Tablo 4.1.15. Minibüs Kâhyalarından Memnuniyet Şekil 4.1.15. Minibüs Kâhyalarından Memnuniyet

	Frekans	Yüzde
Evet	143	34,0
Hayır	275	66,0
Toplam	418	100,0



Gerek Tablo 4.1.15 gerekse Şekil 4.1.15'den görüldüğü gibi minibüsü kullanan bireylerin %34'ünün minibüs kâhyalarından memnun olduğunu, %66'sının ise minibüs kâhyalarından memnun olmadığını ifade etmektedir. Bu sonuç, minibüs müşterilerinin bir önceki sonuçtaki kâhyaların üstlendiği misyonun farkında olması ve olmaması ile birebir örtüşmesi açısından önemlidir. Yani, kâhyaların farkında olanlar kâhyalardan memnun değilken, kâhyaların farkında olmayanlar kâhyalardan memnundur.

4.1.16. Minibüs Kâhyalarının Tüzel Kişilik Olarak Hizmet Vermeleri

Tablo 4.1.16. Minibüs Kâhyalarının Tüzel Kişilik Olarak Hizmet Vermeleri

	Frekans	Yüzde
Evet	352	84,0
Hayır	66	16,0
Total	418	100,0

Şekil 4.1.16. Minibüs Kâhyalarının Tüzel Kişilik Olarak Hizmet Vermeleri



Gerek Tablo 4.1.16 gerekse Şekil 4.1.16'dan görüldüğü gibi minibüsü kullanan bireylerin %84'ünün minibüs kâhyalarının tüzel kişilik olarak hizmet vermelerini, %16'sının ise minibüs kâhyalarının tüzel kişilik olarak hizmet vermemelerini ifade etmektedir. Bu sonuç, minibüs müşterilerinin önceki iki sonuçtaki kâhyaların üstlendiği misyonun farkında olunması ve kâhyalardan memnuniyet ile örtüşen bir sonuç ve aynı zamanda tüzel veya resmi otoriteye olan inanç ve güvenci göstermesi açısından önemlidir. Yani, minibüsü kullanan bireylerin %84'ü kâhyaların misyonunun tüzel veya resmi anlamda tanımlanarak rehabilitasyonunu desteklediğini ifade etmiştir.

4.1.17. Güzergâhtan Memnuniyet

Tablo 4.1.17. Güzergâhtan Memnuniyet Durumu Şekil 4.1.17. Güzergâhtan Memnuniyet Durumu

	Frekans	Yüzde
Evet	434	68,5
Hayır	200	31,5
Toplam	634	100,0



Gerek Tablo 4.1.17 gerekse Şekil 4.1.17'den görüldüğü gibi minibüsü kullanan bireylerin %68'inin minibüs hattından(Güzergâhtan) memnun olduğunu. %32'sinin ise minibüs

hattından memnun olmadığını ifade etmektedir. Bu sonuç, minibüs müşterilerinin %68'inin C56 olarak bilinen bu güzergâhı benimsediklerini göstermektedir. Minibüs müşterilerinin %32'sinin minibüs hattından memnun olmaması, bu güzergâhın bazı ilaveler ile rehabilitasyonundan yana tavrı göstermesi açısından önemlidir.

4.2. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİ ANALİZLERİ

I.Cinsiyet değişkenine göre Ki-kare analizleri

Tablo 4.2.1: Araştırma yapılan minibüsü hattını kullanan vatandaşların cinsiyete göre dağılımı

		Minibüs durum			Toplam
		Semt Sakini	Esnaf	Yolcu	
Cinsiyetiniz	Erkek	213	68	171	452
		47,1%	15,0%	37,8%	100,0%
		64,5%	75,6%	79,9%	71,3%
	Kadın	117	22	43	182
		64,3%	12,1%	23,6%	100,0%
		35,5%	24,4%	20,1%	28,7%
Toplam		330	90	214	634
		52,1%	14,2%	33,8%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		330	90	214	634

Ki-

kare=15,97

s.d.=2

p<0,05

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan erkek vatandaşların %47,1'i semt sakini, %15'i esnaf ve %37,8'i yolculardan oluşurken; kadınların %64,3'ü semt sakini, %12,1'i esnaf ve %23,6'sı yolculardan oluşmaktadır.

Tablo 4.2.2: Araştırma yapılan minibüsü hattını kullanan vatandaşların cinsiyete göre dağılımı

		Hattı kullanan olarak durumunuz			Toplam
		Sürekli	Ara sıra	İlk kez	
Cinsiyetiniz	Erkek	125	308	19	452
		27,7%	68,1%	4,2%	100,0%
		73,1%	70,3%	76,0%	71,3%
	Kadın	46	130	6	182
		25,3%	71,4%	3,3%	100,0%
		26,9%	29,7%	24,0%	28,7%
Toplam		171	438	25	634
		27,0%	69,1%	3,9%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		171	438	25	634

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan erkek vatandaşların %27,7'i sürekli, %68,1'i ara sıra ve %4,2'si ilk kez kullanan yolculardan oluşurken; kadın vatandaşların %25,3'i sürekli, %71,4'i ara sıra ve %3,3'ü ilk kez kullanan yolculardan oluşmaktadır. Yani, minibüs hattını vatandaşların kullanma sayısı ile onların cinsiyetleri arasında ilişki yoktur.

Tablo 4.2.3: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların haftada minibüsü kullanma sayısının cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Haftada minibüsü kullanma sayısı				Toplam
		0-3	3-6	6-10	10+	
Cinsiyetiniz	Erkek	177	182	64	29	452
		39,2%	40,3%	14,2%	6,4%	100,0%
		55,8%	87,9%	83,1%	87,9%	71,3%
		177	182	64	29	452
	Kadın	140	25	13	4	182
		76,9%	13,7%	7,1%	2,2%	100,0%
		44,2%	12,1%	16,9%	12,1%	28,7%
		140	25	13	4	182
Toplam		317	207	77	33	634
		50,0%	32,6%	12,1%	5,2%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		317	207	77	33	634

Ki-

kare=76,76

s.d.=3

p<0,05

Araştırma yapılan hatta, haftada minibüsü kullanma sayısına bakıldığında; erkek vatandaşların %39,2'si 0-3 kez, %40,3'ü 3-6 kez, %14,2'si 6-10 kez ve %6,4'ü 10'dan fazla kullanan yolculardan oluşurken; kadın vatandaşların %76,9'u 0-3 kez, %13,7'si 3-6 kez, %7,1'i 6-10 kez ve %2,2'si 10'dan fazla kullanan yolculardan oluşmaktadır.

Tablo 4.2.4: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüs ücretinden memnuniyetinin cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Ücretten memnuniyet		Toplam
		Evet	Hayır	
Cinsiyetiniz	Erkek	339	113	452
		75,0%	25,0%	100,0%
		70,3%	74,3%	71,3%
		339	113	452
	Kadın	143	39	182
		78,6%	21,4%	100,0%
		29,7%	25,7%	28,7%
		143	39	182
Toplam	482	152	634	
	76,0%	24,0%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	
	482	152	634	

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan erkeklerin %75'i kadınların %78,6'sı minibüs ücretinden memnun yolcular iken, erkeklerin %25'i kadınların %21,4'ü minibüs ücretinden memnun olmayan yolculardan oluşmaktadır. Yani, minibüs ücretlerinden memnuniyet ile müşteri cinsiyetleri arasında ilişki yoktur.

Tablo 4.2.5: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüslerin de otobüsler gibi belirli duraklarda durma isteğinin cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Minibüslerin de otobüsler gibi belirli duraklarda durması		Toplam
		Evet	Hayır	
Cinsiyetiniz	Erkek	146	306	452
		32,3%	67,7%	100,0%
		75,6%	69,4%	71,3%
		146	306	452
	Kadın	47	135	182
		25,8%	74,2%	100,0%
		24,4%	30,6%	28,7%
		47	135	182
Toplam	193	441	634	
	30,4%	69,6%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	
	193	441	634	

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan erkeklerin %32,3'ü ve kadınların %25,8'i minibüslerin otobüsler gibi belirli duraklarda durmasını isterken, erkeklerin %67,7'si ve kadınların %74,2'si minibüslerin otobüsler gibi belirli duraklarda durmasını istemeyen yolculardan oluşmaktadır. Yani, minibüslerin otobüsler gibi belirli duraklarda durması ile müşteri cinsiyeti arasında ilişki yoktur.

Tablo 4.2.6: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların güzergâha başka vasıta olsa yine de minibüs kullanma isteğinin cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Güzergâha başka vasıta olsa yine de minibüs kullanma		Toplam
		Evet	Hayır	
Cinsiyetiniz	Erkek	306	146	452
		67,7%	32,3%	100,0%
		70,8%	72,3%	71,3%
		306	146	452
	Kadın	126	56	182
		69,2%	30,8%	100,0%
		29,2%	27,7%	28,7%
		126	56	182
Toplam	432	202	634	
	68,1%	31,9%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	
	432	202	634	

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan erkeklerin %67,7'si ve kadınların %69,2'si güzergâha başka vasıta olsa yine de minibüs kullanmayı isterken, erkeklerin %32,3'ü ve kadınların %30,8'i güzergâha başka vasıta olsa minibüs kullanmayı istemeyen yolculardan oluşmaktadır. Yani, güzergâha başka vasıta olsa bile minibüs kullanma isteği ile müşteri cinsiyeti arasında ilişki yoktur.

Tablo 4.2.7: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin yüksek sesle müzik dinlemelerinden kaynaklanan şikayetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin yüksek sesle müzik dinlemeleri durumu			Toplam
		Çok rahatsız eder	Rahatsız eder	Fark etmez	
Cinsiyetiniz	Erkek	186	202	64	452
		41,2%	44,7%	14,2%	100,0%
	65,3%	75,4%	79,0%	71,3%	
	186	202	64	452	
Kadın	99	66	17	182	
	54,4%	36,3%	9,3%	100,0%	
	34,7%	24,6%	21,0%	28,7%	
99	66	17	182		
Toplam	285	268	81	634	
	45,0%	42,3%	12,8%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	285	268	81	634	
Ki-kare=9,44		s.d.=2	p<0,05		

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan erkeklerin %41,2'si ve kadınların %54,4'ü şoförlerin yüksek sesle müzik dinlemelerinden çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Erkeklerin %44,7'si ve kadınların %36,3'ü şoförlerin yüksek sesle müzik dinlemelerinden rahatsız olduklarını, erkeklerin %14,2'si ve kadınların %9,3'ü şoförlerin yüksek sesle müzik dinlemelerinden rahatsız olmadıklarını veya farkında olmadıklarını

söylemişlerdir. Burada çok rahatsız olma ile rahatsız olma halini birlikte değerlendirirsek; erkeklerin %85,9'u ve kadınların %90,8'i şoförlerin yüksek sesle müzik dinlemelerinden rahatsız olduklarını ortaya koymuşlardır. Bu sonuç, iki cins açısından da çok büyük oranda şikâyet içerdiği için önemlidir.

Tablo 4.2.8: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin çok yolcu almalarından kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin çok yolcu almaları durumu			Toplam
		Çok rahatsız eder	Rahatsız eder	Fark etmez	
Cinsiyetiniz	Erkek	199	230	23	452
		44,0%	50,9%	5,1%	100,0%
		65,5%	75,4%	92,0%	71,3%
		199	230	23	452
	Kadın	105	75	2	182
		57,7%	41,2%	1,1%	100,0%
		34,5%	24,6%	8,0%	28,7%
		105	75	2	182
Toplam	304	305	25	634	
	47,9%	48,1%	3,9%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	304	305	25	634	
Ki-kare=13,16		s.d.=2	p<0,05		

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan erkeklerin %44'ü ve kadınların %57,7'si şoförlerin çok yolcu almalarından çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Erkeklerin

%50,9'u ve kadınların %41,2'si şoförlerin çok yolcu almalarından rahatsız olduklarını, erkeklerin %5,1'i ve kadınların %1,1'i şoförlerin çok yolcu almalarından rahatsız olmadıklarını veya farkında olmadıklarını söylemişlerdir. Burada çok rahatsız olma ile rahatsız olma halini birlikte değerlendirirsek; erkeklerin %94,9'u ve kadınların %98,9'u şoförlerin çok yolcu almalarından rahatsız olduklarını ortaya koymuşlardır. Bu sonuç, iki cins açısından da çok büyük oranda şikâyet içerdiği için önemlidir.

Tablo 4.2.9: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin sigara içmelerinden kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin sigara içmeleri			Toplam
		Çok rahatsız eder	Rahatsız eder	Fark etmez	
Cinsiyetiniz	Erkek	214	155	83	452
		47,3%	34,3%	18,4%	100,0%
		62,9%	77,5%	88,3%	71,3%
		214	155	83	452
	Kadın	126	45	11	182
		69,2%	24,7%	6,0%	100,0%
		37,1%	22,5%	11,7%	28,7%
		126	45	11	182
Toplam		340	200	94	634
		53,6%	31,5%	14,8%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		340	200	94	634
Ki-kare=30,05		s.d.=2		p<0,05	

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan erkeklerin %47,3'ü ve kadınların %69,2'si şoförlerin sigara içmelerinden çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Erkeklerin %34,3'ü ve kadınların %24,7'si şoförlerin sigara içmelerinden rahatsız olduklarını, erkeklerin %18,4'ü ve kadınların %6'sı şoförlerin sigara içmelerinden rahatsız olmadıklarını veya farkında olmadıklarını söylemişlerdir. Burada çok rahatsız olma ile rahatsız olma halini birlikte değerlendirirsek; erkeklerin %81,6'sı ve kadınların %93,9'u şoförlerin sigara içmelerinden rahatsız olduklarını ortaya koymuşlardır. Bu sonuç, erkeklerin kadınlara göre şoförlerin sigara içmesine göz yumduğunu göstermektedir.

Tablo 4.2.10: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin müşterilerine kaba davranmasından kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin müşterilerine kaba davranma durumu			Toplam
		Çok rahatsız eder	Rahatsız eder	Fark etmez	
Cinsiyetiniz	Erkek	278	169	5	452
		61,5%	37,4%	1,1%	100,0%
		67,0%	79,3%	83,3%	71,3%
		278	169	5	452
	Kadın	137	44	1	182
		75,3%	24,2%	,5%	100,0%
		33,0%	20,7%	16,7%	28,7%
		137	44	1	182
Toplam		415	213	6	634
		65,5%	33,6%	,9%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		415	213	6	634
Ki-kare=10,96		s.d.=2		p<0,05	

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan erkeklerin %61,5'i ve kadınların %75,3'ü şoförlerin müşterilerine kaba davranmasından çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Erkeklerin %37,4'ü ve kadınların %24,2'si şoförlerin müşterilerine kaba davranmasından rahatsız olduklarını, erkeklerin %1,1'i ve kadınların %0,5'i şoförlerin müşterilerine kaba davranmasından rahatsız olmadıklarını veya farkında olmadıklarını söylemişlerdir. Burada çok rahatsız olma ile rahatsız olma halini birlikte değerlendirirsek; erkeklerin %98,9'u ve kadınların %99,5'i gibi neredeyse tüm yolcular şoförlerin müşterilerine kaba davranmasından rahatsız olduklarını ortaya koymuşlardır. Bu sonuç, iki cins açısından da çok büyük oranda şikâyet içerdiği için önemlidir.

Tablo 4.2.11:Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin gereksiz yere korna çalmalarından kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin gereksiz yere korna çalmaları			Toplam
		Çok rahatsız eder	Rahatsız eder	Fark etmez	
Cinsiyetiniz	Erkek	205	210	37	452
		45,4%	46,5%	8,2%	100,0%
		65,9%	73,7%	97,4%	71,3%
		205	210	37	452
	Kadın	106	75	1	182
		58,2%	41,2%	,6%	100,0%
		34,1%	26,3%	2,6%	28,7%
		106	75	1	182
Toplam	311	285	38	634	
	49,1%	45,0%	6,0%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	311	285	38	634	
Ki-kare=21,47		s.d.=2		p<0,05	

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan erkeklerin %45,4'ü ve kadınların %58,2'si şoförlerin gereksiz yere korna çalmalarından çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Erkeklerin %46,5'i ve kadınların %41,2'si şoförlerin gereksiz yere korna çalmalarından rahatsız olduklarını, erkeklerin %8,2'si ve kadınların %0,6'sı şoförlerin gereksiz yere korna çalmalarından rahatsız olmadıklarını veya farkında olmadıklarını söylemişlerdir. Burada çok rahatsız olma ile rahatsız olma halini değerlendirirsek; erkeklerin %91,9'u ve kadınların %99,4'ü şoförlerin gereksiz yere korna çalmalarından rahatsız olduklarını çok büyük oranda ortaya koymuşlardır.

Tablo 4.2.12:Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin trafik kurallarına uymamalarından kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin trafik kurallarına uymamaları			Toplam
		Çok rahatsız eder	Rahatsız eder	Fark etmez	
Cinsiyetiniz	Erkek	302	147	3	452
		66,8%	32,5%	,7%	100,0%
		65,1%	88,6%	75,0%	71,3%
		302	147	3	452
	Kadın	162	19	1	182
		89,0%	10,4%	,6%	100,0%
		34,9%	11,4%	25,0%	28,7%
		162	19	1	182
Toplam		464	166	4	634
		73,2%	26,2%	,6%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		464	166	4	634
Ki-kare=36,73		s.d.=2		p<0,05	

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan erkeklerin %66,8'i ve kadınların %89'u şoförlerin trafik kurallarına uymamalarından çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Erkeklerin %32,5'i ve kadınların %10,4'ü şoförlerin trafik kurallarına uymamalarından rahatsız olduklarını, erkeklerin %0,7'si ve kadınların %0,6'sı şoförlerin trafik kurallarına uymamalarından rahatsız olmadıklarını veya farkında olmadıklarını söylemişlerdir. Burada çok rahatsız olma ile rahatsız olma halini birlikte değerlendirirsek; erkeklerin %99,3'ü ve kadınların %99,4'ü gibi neredeyse tüm yolcular şoförlerin trafik kurallarına uymamalarından rahatsız olduklarını ortaya koymuşlardır. Bu sonuç, iki cins açısından da çok büyük oranda şikâyet içerdiği için önemlidir.

Tablo 4.2.13: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin trafikte ani durmalarından kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin trafikte ani durmaları hali			Toplam
		Çok rahatsız eder	Rahatsız eder	Fark etmez	
Cinsiyetiniz	Erkek	245	187	20	452
		54,2%	41,4%	4,4%	100,0%
		64,6%	79,9%	95,2%	71,3%
		245	187	20	452
	Kadın	134	47	1	182
		73,6%	25,8%	,6%	100,0%
		35,4%	20,1%	4,8%	28,7%
		134	47	1	182
Toplam	379	234	21	634	
	59,8%	36,9%	3,3%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	379	234	21	634	

Ki-Kare:23,05

s.d=2

p<0,05

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan erkeklerin %54,2'si ve kadınların %73,6'sı şoförlerin trafikte ani durmalarından çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Erkeklerin %41,4'ü ve kadınların %25,8'i şoförlerin trafikte ani durmalarından rahatsız olduklarını, erkeklerin %4,4'ü ve kadınların %0,6'sı şoförlerin trafikte ani durmalarından rahatsız olmadıklarını veya farkında olmadıklarını söylemişlerdir. Burada çok rahatsız olma ile rahatsız olma halini birlikte değerlendirirsek; erkeklerin %95,6'sı ve kadınların %99,4'ü gibi yüksek bir oranda şoförlerin trafikte ani durmalarından rahatsız olduklarını ortaya koymuşlardır. Bu sonuç, iki cins açısından da çok büyük oranda şikâyet içerdiği için önemlidir.

Tablo 4.2.14: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin trafikte uzun süre müşteri beklemelelerinden kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin trafikte uzun süre müşteri beklemeleleri			Toplam
		Çok rahatsız eder	Rahatsız eder	Fark etmez	
Cinsiyetiniz	Erkek	206	216	30	452
		45,6%	47,8%	6,6%	100,0%
		65,8%	75,3%	88,2%	71,3%
		206	216	30	452
	Kadın	107	71	4	182
		58,8%	39,0%	2,2%	100,0%
		34,2%	24,7%	11,8%	28,7%
		107	71	4	182
Toplam	313	287	34	634	
	49,4%	45,3%	5,4%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	313	287	34	634	
		Ki-Kare:11,73	s.d=2	p<0,05	

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan erkeklerin %45,6'sı ve kadınların %58,8'i şoförlerin trafikte uzun süre müşteri beklemelerinden çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Erkeklerin %47,8'i ve kadınların %39'u şoförlerin trafikte uzun süre müşteri beklemelerinden rahatsız olduklarını, erkeklerin %6,6'sı ve kadınların %2,2'si şoförlerin trafikte uzun süre müşteri beklemelerinden rahatsız olmadıklarını veya farkında olmadıklarını söylemişlerdir. Burada çok rahatsız olma ile rahatsız olma halini birlikte değerlendirirsek; erkeklerin %93,4'ü ve kadınların %97,8'i gibi büyük oranda şoförlerin trafikte uzun süre müşteri beklemelerinden rahatsız olduklarını ortaya koymuşlardır. Bu sonuç, iki cins açısından da çok büyük oranda şikâyet içerdiği için önemlidir.

Tablo 4.2.15: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin aynı mesafelere farklı ücret uygulamalarından kaynaklanan şikâyetin cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin aynı mesafelere farklı ücret uygulamaları hali			Toplam
		Çok rahatsız eder	Rahatsız eder	Fark etmez	
Cinsiyetiniz	Erkek	48	106	298	452
		10,6%	23,5%	65,9%	100,0%
		66,7%	66,7%	73,9%	71,3%
		48	106	298	452
	Kadın	24	53	105	182
		13,2%	29,1%	57,7%	100,0%
		33,3%	33,3%	26,1%	28,7%
		24	53	105	182
Toplam	72	159	403	634	
	11,4%	25,1%	63,6%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	72	159	403	634	

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan erkeklerin %10,6'sı ve kadınların %13,2'si şoförlerin aynı mesafelere farklı ücret uygulamalarından çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Erkeklerin %23,5'i ve kadınların %29,1'i şoförlerin aynı mesafelere farklı ücret uygulamalarından rahatsız olduklarını, erkeklerin %65,9'u ve kadınların %57,7'si şoförlerin aynı mesafelere farklı ücret uygulamalarından rahatsız olmadıklarını veya farkında olmadıklarını söylemişlerdir. Burada çok rahatsız olma ile rahatsız olma halini birlikte değerlendirirsek; erkeklerin %34,1'i ve kadınların %42,3'ü şoförlerin aynı mesafelere farklı ücret uygulamalarından rahatsız olduklarını ortaya koymuşlardır.

Bu sonuç, iki cins açısından da aynı mesafelere farklı ücret uygulamalarından önemli oranda şikâyet içermediği veya aynı mesafelere farklı ücret uygulanmadığını düşünmeleri açısından önemlidir. Yani, şoförlerin aynı mesafelere farklı ücret uygulamaları ile müşteri cinsiyeti arasında ilişki yoktur.

Tablo 4.2.16: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüs kâhyalarının görevlerini bilme durumunun cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Minibüs kâhyalarının görevlerini bilme durumu		Toplam
		Evet	Hayır	
Cinsiyetiniz	Erkek	317	135	452
		70,1%	29,9%	100,0%
		75,8%	62,5%	71,3%
		317	135	452
	Kadın	101	81	182
		55,5%	44,5%	100,0%
		24,2%	37,5%	28,7%
		101	81	182
Toplam		418	216	634
		65,9%	34,1%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%
		418	216	634

Ki- s. p<0,05
Kare=12,73 d.=1

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan erkeklerin %70,1'i ve kadınların %55,5'i minibüs kâhyalarının görevlerini bilmelerine karşın, erkeklerin %29,9'u ve kadınların %44,5'i minibüs kâhyalarının görevlerini bilmeyen yolculardan oluşmaktadır. Toplam örnekleme bakıldığında ankete katılan bireylerin üçte ikisi minibüs kâhyalarının görevlerini bildiklerini, üçte biri bilmediklerini söylemişlerdir. Bu sonuç, minibüs kâhyasının ulaşım sektörünün içinde bir tanımının olduğuna ve bunun müşteriler tarafından fark edildiğine ve bilindiğine işaret etmesi açısından önemli bir sonuçtur.

Tablo 4.2.17: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüs kâhyalarından memnun olma durumunun cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Minibüs kâhyalarından memnun olma durumu		Toplam
		Evet	Hayır	
Cinsiyetiniz	Erkek	124	193	317
		39,1%	60,9%	100,0%
		86,7%	70,2%	75,8%
		124	193	317
	Kadın	19	82	101
		18,8%	81,2%	100,0%
		13,3%	29,8%	24,2%
		19	82	101
Toplam		143	275	418
		34,2%	65,8%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%
		143	275	418
Ki-kare=12,01		s.d.=1	p<0,05	

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan erkeklerin %39,1'i ve kadınların %18,8'i minibüs kâhyalarından memnun olmalarına karşın, erkeklerin %60,9'u ve kadınların %81,2'si minibüs kâhyalarından memnun olmayan yolculardan oluşmaktadır. Toplam örnekleme bakıldığında ve önceki kâhyaların görevlerini bilme sorusu ile düşünüldüğünde ankete katılan bireylerin üçte ikisinin minibüs kâhyalarının görevlerini bildikleri halde, üçte biri kâhyalardan memnun olduklarını söylemektedir. Üçte biri kâhyaların görevlerini bilmedikleri halde, üçte ikisi kâhyalardan memnun olmadıklarını söylemişlerdir. Bu sonuç,

minibüs kâhyasının bireysel hal, tavır ve davranışlarından kaynaklanan bir durumdur veya müşteriler tarafından fark edilecek tüzel bir tanıma, görünümüne olan ihtiyaca işaret etmesi açısından önemli bir sonuçtur. Bu sonuç, kâhyaların aşağıdaki tüzel bir kişilik olarak görülmek istendiği sonuç ile birebir örtüşür.

Tablo 4.2.18: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüs kâhyalarının tüzel kişilik olarak hizmet vermelerinin cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Minibüs kâhyalarının tüzel kişilik olarak görevli olması durumu		Toplam
		Evet	Hayır	
Cinsiyetiniz	Erkek	258	59	317
		81,4%	18,6%	100,0%
		73,3%	89,4%	75,8%
		258	59	317
	Kadın	94	7	101
		93,1%	6,9%	100,0%
		26,7%	10,6%	24,2%
		94	7	101
Toplam		352	66	418
		84,2%	15,8%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%
		352	66	418
Ki-kare=7,861		s.d.=1	p<0,05	

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan erkeklerin %81,4'ü ve kadınların %93,1'i minibüs kâhyalarının tüzel bir kişilik olarak hizmet vermelerini isterken, erkeklerin

%18,6'sı ve kadınların %6,9'u minibüs kâhyalarının tüzel kişilik olarak hizmet vermelerini istemeyen yolculardan oluşmaktadır. Toplam örnekleme bakıldığında ve önceki kâhyalardan memnun olma sorusu ile düşünüldüğünde; ankete katılan bireylerin %85'i minibüs kâhyalarının tüzel bir kişilik olarak hizmet vermelerini istemesi ile kâhyalardan %69 oranında memnuniyetsizlik örtüşmüş olur. Bu sonuç, minibüs kâhyasının müşteriler tarafından tüzel bir kişilik olarak görülmek istendiğini işaret etmesi açısından çok önemli bir sonuçtur.

Tablo 4.2.19: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüs hattından(Güzergâh) memnuniyetinin cinsiyet değişkenine göre dağılımı

		Araştırma yapılan minibüs hattından memnun olma durumu		Toplam
		Evet	Hayır	
Cinsiyetini z	Erkek	318	134	452
		70,4%	29,6%	100,0%
		73,3%	67,0%	71,3%
		318	134	452
	Kadın	116	66	182
		63,7%	36,3%	100,0%
		26,7%	33,0%	28,7%
		116	66	182
Toplam	434	200	634	
	68,5%	31,5%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	
	434	200	634	
Ki-kare=15,97		s.d.=1	p<0,05	

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan erkeklerin %70,4'ü ve kadınların %63,7'si minibüs hattından memnun olduklarını, erkeklerin %29,6'sı ve kadınların %36,3'ü minibüs hattından memnun olmayan yolculardan oluşmaktadır. Toplam örnekleme bakıldığında; ankete katılan bireylerin %68,5'i minibüs hattından memnun iken %31,5 oranında memnun olmadıklarını söylemişlerdir. Bu sonuç, minibüs hattından veya güzergâhtan memnuniyeti işaret etmesi açısından çok önemli bir sonuçtur.

II. İş Hayatı değişkenine göre Ki-kare analizleri

Tablo 4.2.20: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüs hattını kullanma durumunun iş hayatı değişkenine göre dağılımı

		Hattı Kullanan Olarak Durumunuz			Toplam
		Sürekli	Ara sıra	İlk kez	
İş Hayatı	Çalışıyor	123	230	13	366
		33,6%	62,8%	3,6%	100,0%
		71,9%	52,4%	52,0%	57,6%
	Emekli	5	53	2	60
		8,3%	88,3%	3,3%	100,0%
		2,9%	12,1%	8,0%	9,4%
	Ev Hanımı	6	45	0	51
		11,8%	88,2%	,0%	100,0%
		3,5%	10,3%	,0%	8,0%
	Öğrenci	19	47	7	73
		26,0%	64,4%	9,6%	100,0%
		11,1%	10,7%	28,0%	11,5%

		90,2%	7,8%	,0%	2,0%	100,0%
		14,6%	2,0%	,0%	2,6%	8,0%
Öğrenci		38	23	7	5	73
		52,1%	31,5%	9,6%	6,8%	100,0%
		12,1%	11,3%	8,8%	13,2%	11,5%
Çalışmıyor		46	28	7	4	85
		54,1%	32,9%	8,2%	4,7%	100,0%
		14,6%	13,8%	8,8%	10,5%	13,4%
Toplam		314	203	80	38	635
		49,4%	32,0%	12,6%	6,0%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Ki-kare=58,267		s.d.=12		p<0,05		

Araştırma yapılan hatta haftada minibüsü kullanma sayısına bakıldığında; Çalışanların %40,2'si, Emeklilerin %61,7'si, Ev hanımlarının %90,2'si, Öğrencilerin %52,1'i, Çalışmayanların %54,1'i ve toplamda bu beş kesimin %49,4'ü minibüsü 0-3 kez kullanan yolculardan oluşurken; toplamda 3-6 kez kullananlar %32, %12,6'sı 6-10 kez ve %6'sı 10'dan fazla kullanan yolculardan oluşmaktadır. Bu sonuçları hep birlikte değerlendirdiğimizde; minibüs kullananların haftada en fazla 0-3 kez kullanan yolculardan oluştuğu veya çalışanların dışındaki kesimlerin zorunlu işleri olmadıkça minibüse binmediğini söyleyebiliriz.

Tablo 4.2.22: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların belli yerlerde minibüs durakları olmasının iş hayatı değişkenine göre dağılımı

		Minibüs Duraklarının Belli Yerlerde Olması		Toplam
		Evet	Hayır	
İş Hayatınız	Çalışıyor	101	265	366
		27,6%	72,4%	100,0%
		52,3%	60,0%	57,6%
	Emekli	30	30	60
		50,0%	50,0%	100,0%
		15,5%	6,8%	9,4%
	Ev Hanımı	20	31	51
		39,2%	60,8%	100,0%
		10,4%	7,0%	8,0%
	Öğrenci	13	60	73
		17,8%	82,2%	100,0%
		6,7%	13,6%	11,5%
	Çalışmıyor	29	56	85
		34,1%	65,9%	100,0%
		15,0%	12,7%	13,4%
Toplam		193	442	635
		30,4%	69,6%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%
Ki-kare=20,155		s.d.=4	p<0,05	

Minibüs duraklarının otobüsler gibi belli yerlerde olması ile iş hayatı arasında önemli bir ilişki vardır. Minibüsü tercih nedenleri ile minibüs duraklarının otobüsler gibi belli yerlerde olması

birebir örtüşmektedir. Emekliler hariç diğerleri için zaman kaybı önemli bir faktör olduğundan çalışanlar başta olmak üzere diğer kesimler istedikleri yerde inme-binme özelliğinin avantajını yitirmemek için minibüs duraklarının otobüsler gibi belli yerlerde olmasını istememişlerdir.

Tablo 4.2.23: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin yüksek sesle müzik dinlemelerinden kaynaklanan şikâyetin iş hayatı değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin Yüksek Sesle Müzik Dinlemeleri			Toplam
		Çok Rahatsız Eder	Rahatsız Eder	Fark etmez	
İş Hayatınız	Çalışıyor	153	165	48	366
		41,8%	45,1%	13,1%	100,0%
		53,7%	61,3%	59,3%	57,6%
	Emekli	26	32	2	60
		43,3%	53,3%	3,3%	100,0%
		9,1%	11,9%	2,5%	9,4%
	Ev Hanımı	33	18	0	51
		64,7%	35,3%	,0%	100,0%
		11,6%	6,7%	,0%	8,0%
	Öğrenci	34	23	16	73
		46,6%	31,5%	21,9%	100,0%
		11,9%	8,6%	19,8%	11,5%
Çalışmıyor	39	31	15	85	

		45,9%	36,5%	17,6%	100,0%
		13,7%	11,5%	18,5%	13,4%
Toplam		285	269	81	635
		44,9%	42,4%	12,7%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Ki-kare=28,125		s.d.=8		p<0,05	

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan çalışanların %41,8'i, emeklilerin %43,3'ü, Ev Hanımlarının %64,7'si, Öğrencilerin %46,6'sı ve Çalışmayanların %45,9'u şoförlerin yüksek sesle müzik dinlemelerinden çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Çalışanların %45,1'i, emeklilerin %53,3'ü, Ev Hanımlarının %35,3'ü, Öğrencilerin %31,5'i ve Çalışmayanların %36,5'i şoförlerin yüksek sesle müzik dinlemelerinden rahatsız olduklarını ve çalışanların %17,2'si, Ev Hanımlarının %2'si, Öğrencilerin %13,7'si ve Çalışmayanların %17,6'sı şoförlerin yüksek sesle müzik dinlemediklerini veya farkında olmadıklarını söylemişlerdir. Çok rahatsız ve rahatsız kavramlarını birlikte ele alırsak; iş hayatının tüm kesimlerinin şoförlerin yüksek sesle müzik dinlemelerinden %87,3 gibi büyük bir oranda şikâyetçi olmaları denetim ve caydırıcı müeyyidelerin gerekliliğini göstermesi açısından çok önemlidir.

Tablo 4.2.24: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin çok yolcu almalarından kaynaklanan şikâyetin iş hayatı değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin Çok Yolcu Almaları			Toplam
		Çok Eder	Rahatsız Eder	Rahatsız Eder	
İş Hayatınız	Çalışıyor	166	181	19	366
		45,4%	49,5%	5,2%	100,0%
		54,6%	59,2%	76,0%	57,6%
	Emekli	24	36	0	60
		40,0%	60,0%	,0%	100,0%
		7,9%	11,8%	,0%	9,4%
	Ev Hanımı	34	17	0	51
		66,7%	33,3%	,0%	100,0%
		11,2%	5,6%	,0%	8,0%
	Öğrenci	39	33	1	73
		53,4%	45,2%	1,4%	100,0%
		12,8%	10,8%	4,0%	11,5%
	Çalışmıyor	41	39	5	85
		48,2%	45,9%	5,9%	100,0%
		13,5%	12,7%	20,0%	13,4%
Toplam	304	306	25	635	
	47,9%	48,2%	3,9%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Ki-kare=17,791

s.d.=8

p<0,05

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan çalışanların %45,4'ü, emeklilerin %40'ı, Ev Hanımlarının %66,7'si, Öğrencilerin %53,4'ü ve Çalışmayanların %48,2'si şoförlerin çok yolcu almalarından çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Çalışanların %49,5'i, emeklilerin %60'ı, Ev Hanımlarının %33,3'ü, Öğrencilerin %45,2'si ve Çalışmayanların %45,9'u şoförlerin çok yolcu almalarından rahatsız olduklarını ve çalışanların %5,2'si, Öğrencilerin %1,4'ü ve Çalışmayanların %5,9'u şoförlerin çok yolcu almadıklarını veya farkında olmadıklarını söylemişlerdir. Çok rahatsız ve rahatsız kavramlarını birlikte ele alırsak; iş hayatının tüm kesimlerinin şoförlerin çok yolcu almalarından %96,1 gibi büyük bir oranda şikâyetçi olmaları denetim ve caydırıcı müeyyidelerin ve rehabilitasyonun gerekliliğini göstermesi açısından çok önemlidir.

Tablo 4.2.25: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin sigara içmelerinden kaynaklanan şikâyetin iş hayatı değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin Sigara İçmeleri			Toplam
		Çok Rahatsız Eder	Rahatsız Eder	Fark etmez	
İş Hayatınız	Çalışıyor	182	121	63	366
		49,7%	33,1%	17,2%	100,0%
		53,5%	60,2%	67,0%	57,6%
	Emekli	29	26	5	60
		48,3%	43,3%	8,3%	100,0%
		8,5%	12,9%	5,3%	9,4%
	Ev Hanımı	41	9	1	51
		80,4%	17,6%	2,0%	100,0%
		12,1%	4,5%	1,1%	8,0%
	Öğrenci	42	21	10	73

		39,1	23,1	10,8	73,0
		57,5%	28,8%	13,7%	100,0%
		12,4%	10,4%	10,6%	11,5%
	Çalışmıyor	46	24	15	85
		54,1%	28,2%	17,6%	100,0%
		13,5%	11,9%	16,0%	13,4%
Toplam		340	201	94	635
		53,5%	31,7%	14,8%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ki-kare=24,209

s.d.=8

p<0,05

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan çalışanların %49,7'si, emeklilerin %48,3'ü, Ev Hanımlarının %80,4'ü, Öğrencilerin %57,5'i ve Çalışmayanların %54,1'i şoförlerin sigara içmelerinden çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Çalışanların %33,1'i, emeklilerin %43,3'ü, Ev Hanımlarının %17,6'sı, Öğrencilerin %28,8'i ve Çalışmayanların %28,2'si şoförlerin sigara içmelerinden rahatsız olduklarını ve Çalışanların %17,2'si, Ev Hanımlarının %2'si, Öğrencilerin %13,7'si ve Çalışmayanların %17,6'sı şoförlerin sigara içmediklerini veya farkında olmadıklarını söylemişlerdir. Çok rahatsız ve rahatsız kavramlarını birlikte ele alırsak; iş hayatının tüm kesimlerinin şoförlerin sigara içmelerinden %85,2 gibi büyük bir oranda şikâyetçi olmaları ile sigara yasağının kapalı ortamlarda gerekliliğini göstermesi açısından çok önemlidir.

Tablo 4.2.26: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin müşterilere kaba davranmalarından kaynaklanan şikâyetin iş hayatı değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin Müşterilere Kaba Davranmaları			Toplam
		Çok Rahatsız Eder	Rahatsız Eder	Fark etmez	
İş Hayatınız	Çalışıyor	222	141	3	366
		60,7%	38,5%	,8%	100,0%
		53,5%	65,9%	50,0%	57,6%
	Emekli	34	26	0	60
		56,7%	43,3%	,0%	100,0%
		8,2%	12,1%	,0%	9,4%
	Ev Hanımı	37	13	1	51
		33,3	17,2	,5	51,0
		72,5%	25,5%	2,0%	100,0%
	Öğrenci	8,9%	6,1%	16,7%	8,0%
		56	17	0	73
		76,7%	23,3%	,0%	100,0%
		13,5%	7,9%	,0%	11,5%
	Çalışmıyor	66	17	2	85
		77,6%	20,0%	2,4%	100,0%
15,9%		7,9%	33,3%	13,4%	
Toplam		415	214	6	635

	65,4%	33,7%	,9%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Ki-kare=21,680	s.d.=8		p<0,05	

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan çalışanların %60,7'si, emeklilerin %56,7'si, Ev Hanımlarının %72,5'i, Öğrencilerin %76,7'si ve Çalışmayanların %77,6'sı şoförlerin müşterilere kaba davranmalarından çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Çalışanların %38,5'i, emeklilerin %43,3'ü, Ev Hanımlarının %25,5'i, Öğrencilerin %23,3'ü ve Çalışmayanların %20'si şoförlerin müşterilere kaba davranmalarından rahatsız olduklarını ve çalışanların %6,3'ü, Ev Hanımlarının %2'si ve Çalışmayanların %2,4'ü şoförlerin müşterilere kaba davranmadıklarını veya farkında olmadıklarını söylemişlerdir. Çok rahatsız ve rahatsız kavramlarını birlikte ele alırsak; iş hayatının tüm kesimlerinin şoförlerin müşterilere kaba davranmalarından %99,1 gibi çok büyük bir oranda şikâyetçi olmaları acil bir rehabilitasyonun gerektiğini göstermesi açısından çok önemlidir.

Tablo 4.2.27: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin gereksiz yere korna çalmalarından kaynaklanan şikâyetin iş hayatı değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin Gereksiz Yere Korna Çalmaları			Toplam
		Çok Rahatsız Eder	Rahatsız Eder	Fark etmez	
İş Hayatınız	Çalışıyor	175	168	23	366
		47,8%	45,9%	6,3%	100,0%
		56,3%	58,7%	60,5%	57,6%
	Emekli	23	35	2	60
		38,3%	58,3%	3,3%	100,0%
		7,4%	12,2%	5,3%	9,4%
	Ev Hanımı	37	13	1	51
		25,0	23,0	3,1	51,0
		72,5%	25,5%	2,0%	100,0%
	Öğrenci	11,9%	4,5%	2,6%	8,0%
		36	32	5	73
		49,3%	43,8%	6,8%	100,0%
11,6%		11,2%	13,2%	11,5%	
Çalışmıyor	40	38	7	85	
	47,1%	44,7%	8,2%	100,0%	
	12,9%	13,3%	18,4%	13,4%	
Toplam		311	286	38	635

	49,0%	45,0%	6,0%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Ki-kare=17,059				
s.d.=8				
p<0,05				

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan çalışanların %47,8'i, emeklilerin%38,3'ü, Ev Hanımlarının %72,5'i, Öğrencilerin %11,9'u ve Çalışmayanların %47,1'i şoförlerin gereksiz yere korna çalmalarından çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Çalışanların %45,9'u, emeklilerin %58,3'ü, Ev Hanımlarının %25,5'i, Öğrencilerin %43,8'i ve Çalışmayanların %44,7'si şoförlerin gereksiz yere korna çalmalarından rahatsız olduklarını ve çalışanların %6,3'ü, emeklilerin %3,3'ü, Ev Hanımlarının %2'si, Öğrencilerin %6,8'i ve Çalışmayanların %8,2'si şoförlerin gereksiz yere korna çalmalarından rahatsız olmadıklarını veya farkında olmadıklarını söylemişlerdir. Çok rahatsız ve rahatsız kavramlarını birlikte ele alırsak; iş hayatının tüm kesimlerinin şoförlerin gereksiz yere korna çalmalarından %94 gibi çok büyük bir oranda şikâyetçi olmaları açısından çok önemlidir.

Tablo 4.2.28: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin trafik kurallarına uymamalarından kaynaklanan şikâyetin iş hayatı değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin Trafik Kurallarına Uymamaları			Toplam
		Çok Rahatsız Eder	Rahatsız Eder	Fark etmez	
İş Hayatınız	Çalışıyor	247	117	2	366
		67,5%	32,0%	,5%	100,0%
		53,1%	70,5%	50,0%	57,6%
	Emekli	47	13	0	60
		78,3%	21,7%	,0%	100,0%
		10,1%	7,8%	,0%	9,4%
	Ev Hanımı	45	6	0	51
		88,2%	11,8%	,0%	100,0%
		9,7%	3,6%	,0%	8,0%
	Öğrenci	62	11	0	73
		84,9%	15,1%	,0%	100,0%
		13,3%	6,6%	,0%	11,5%
		64	19	2	85
	Çalışmıyor	62,2	22,2	,5	85,0
		75,3%	22,4%	2,4%	100,0%
13,8%		11,4%	50,0%	13,4%	

Toplam	465	166	4	635
	73,2%	26,1%	,6%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ki-kare=23,185

s.d.=8

p<0,05

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan çalışanların %67,5'i, emeklilerin%78,3'ü, Ev Hanımlarının %88,2'si, Öğrencilerin %84,9'u ve Çalışmayanların %75,3'ü şoförlerin trafik kurallarına uymamalarından çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Çalışanların %32'si, emeklilerin%21,7'si, Ev Hanımlarının %11,8'i, Öğrencilerin %15,1'i ve Çalışmayanların %22,4'ü şoförlerin trafik kurallarına uymamalarından rahatsız olduklarını ve çalışanların %0,5'i ve Çalışmayanların %2,4'ü şoförlerin trafik kurallarına uymamalarından rahatsız olmadıklarını veya farkında olmadıklarını söylemişlerdir. Çok rahatsız ve rahatsız kavramlarını birlikte ele alırsak; iş hayatının tüm kesimlerinin şoförlerin trafikte ani durmalarından %99,4 gibi çok büyük bir oranda şikâyetçi olmaları açısından önemlidir ve şoförlerle ilgili öncekiler ve sonraki şıklarda büyük oranlardaki şikâyetleri perçinleyen bir sonuçtur.

Tablo 4.2.29: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin trafikte ani durmalarından kaynaklanan şikâyetin iş hayatı değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin Trafikte Ani Durmaları			Toplam
		Çok Rahatsız Eder	Rahatsız Eder	Fark etmez	
İş Hayatınız	Çalışıyor	201	152	13	366
		54,9%	41,5%	3,6%	100,0%
		52,9%	65,0%	61,9%	57,6%
	Emekli	37	22	1	60
		61,7%	36,7%	1,7%	100,0%
		9,7%	9,4%	4,8%	9,4%
	Ev Hanımı	45	6	0	51
		88,2%	11,8%	,0%	100,0%
		11,8%	2,6%	,0%	8,0%
	Öğrenci	47	25	1	73
		64,4%	34,2%	1,4%	100,0%
		12,4%	10,7%	4,8%	11,5%
	Çalışmıyor	50	29	6	85
		58,8%	34,1%	7,1%	100,0%
		13,2%	12,4%	28,6%	13,4%

Toplam	380	234	21	635
	59,8%	36,9%	3,3%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ki-kare=26,532	s.d.=8	p<0,05
----------------	--------	--------

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan çalışanların %54,9'u, emeklilerin%61,7'si, Ev Hanımlarının %88,2'si, Öğrencilerin %64,4'ü ve Çalışmayanların %58,8'i şoförlerin trafikte ani durmalarından çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Çalışanların %25,7'si, emeklilerin%11,7'si, Ev Hanımlarının %33,3'ü, Öğrencilerin %24,7'si ve Çalışmayanların %18,8'i şoförlerin trafikte ani durmalarından rahatsız olduklarını ve çalışanların %64,8'si, emeklilerin %80'i, Ev Hanımlarının %37,3'ü, Öğrencilerin %68,5'i ve Çalışmayanların %64,7'si şoförlerin trafikte ani durmalarından rahatsız olmadıklarını veya farkında olmadıklarını söylemişlerdir. Çok rahatsız ve rahatsız kavramlarını birlikte ele alırsak; iş hayatının tüm kesimlerinin şoförlerin trafikte ani durmalarından %86,7 gibi çok büyük oranda şikâyetçi olmaları açısından önemlidir.

Tablo 4.2.30: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüs kâhyalarının görevlerini biliyor olmasının iş hayatı değişkenine göre dağılımı

		Minibüs Kâhyalarının Görevlerini Bilme Durumu		Toplam
		Evet	Hayır	
İş Hayatınız	Çalışıyor	248	118	366
		67,8%	32,2%	100,0%
		59,2%	54,6%	57,6%
	Emekli	42	18	60
		70,0%	30,0%	100,0%
		10,0%	8,3%	9,4%
	Ev Hanımı	14	37	51
		27,5%	72,5%	100,0%
		3,3%	17,1%	8,0%
	Öğrenci	61	12	73
		83,6%	16,4%	100,0%
		14,6%	5,6%	11,5%
	Çalışmıyor	54	31	85
		63,5%	36,5%	100,0%
12,9%		14,4%	13,4%	
Toplam		419	216	635

	66,0%	34,0%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%
Ki-kare=44,96		s.d.=4	p<0,05

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan; Çalışanların %67,8'i, Emeklilerin %70'i, Ev Hanımlarının %27,5'i, Öğrencilerin %83,6'sı ve Çalışmayanların %63,5'i minibüs kâhyalarının görevlerini bildiğini, çalışanların %32,2'si, emeklilerin %30'u, Ev Hanımlarının %72,5'i, Öğrencilerin %16,4'ü ve Çalışmayanların %36,5'i minibüs kâhyalarının görevlerini bilmediğini belirtmiştir. Toplam olarak bakıldığında tüm kesimlerin %66'sı minibüs kâhyalarının görevlerini bildiğini, %34'ü ise minibüs kâhyalarının görevlerini bilmediğini belirtmiştir. Bu sonuç kâhyalarının görevlerini bilme durumunun hem cinsiyet hem de iş hayatı değişkenine göre birebir örtüştüğünü göstermesi açısından önemlidir.

Tablo 4.2.31: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların minibüs kâhyalarından memnuniyetinin iş hayatı değişkenine göre dağılımı

		Minibüs Kâhyalarından Memnun Olma Durumu		Toplam
		Evet	Hayır	
İş Hayatınız	Çalışıyor	137	229	366
		37,4%	62,6%	100,0%
		62,3%	55,2%	57,6%
	Emekli	27	33	60
		45,0%	55,0%	100,0%
		12,3%	8,0%	9,4%
	Ev Hanımı	17	34	51
		33,3%	66,7%	100,0%
		7,7%	8,2%	8,0%
	Öğrenci	11	62	73
		15,1%	84,9%	100,0%
		5,0%	14,9%	11,5%
	Çalışmıyor	28	57	85
		32,9%	67,1%	100,0%
		12,7%	13,7%	13,4%
Toplam		220	415	635

	34,6%	65,4%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%

Ki-kare=16,6	s.d.=4	p<0,05
--------------	--------	--------

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan; Çalışanların %37,4'ü, Emeklilerin %45'i, Ev Hanımlarının %33,3'ü, Öğrencilerin %15,1'i ve Çalışmayanların %32,9'u minibüs kâhyalarından memnun iken, çalışanların %62,6'sı, emeklilerin %55'i, Ev Hanımlarının %66,7'si, Öğrencilerin %84,9'u ve Çalışmayanların %67,1'i minibüs kâhyalarından memnun olmadıklarını belirtmiştir. Toplam olarak bakıldığında tüm kesimlerin %34,6'sı minibüs kâhyalarından memnun iken, %65,4'ü gibi çoğunluk minibüs kâhyalarından memnun olmadıklarını belirtmiştir. Bu sonuç, kâhyalarının görevlerini bildiğini söyleyenlerin oranı ile kâhyalardan memnun olmadıklarını söyleyenlerin oranının aynı çıkması açısından önemli bir sonuçtur.

Tablo 4.2.32: Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan vatandaşların şoförlerin aynı mesafelere farklı ücret uygulamalarından kaynaklanan şikâyetin iş hayatı değişkenine göre dağılımı

		Şoförlerin aynı mesafelere farklı ücret uygulamaları			Toplam
		Çok Rahatsız Eder	Rahatsız Eder	Fark etmez	
İş Hayatınız	Çalışıyor	35	94	237	366
		9,6%	25,7%	64,8%	100,0%
		47,3%	61,8%	57,9%	57,6%
	Emekli	5	7	48	60
		8,3%	11,7%	80,0%	100,0%
		6,8%	4,6%	11,7%	9,4%
	Ev Hanımı	15	17	19	51
		29,4%	33,3%	37,3%	100,0%
		20,3%	11,2%	4,6%	8,0%
	Öğrenci	5	18	50	73
		6,8%	24,7%	68,5%	100,0%
		6,8%	11,8%	12,2%	11,5%
	Çalışmıyor	14	16	55	85
		16,5%	18,8%	64,7%	100,0%
		18,9%	10,5%	13,4%	13,4%
Toplam		74	152	409	635

	11,7%	23,9%	64,4%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ki-kare=34,245

s.d.=8

p<0,05

Araştırma yapılan minibüs hattını kullanan yolculardan çalışanların %9,6'sı, emeklilerin%8,3'ü, Ev Hanımlarının %29,4'ü, Öğrencilerin %6,8'i ve Çalışmayanların %16,5'i şoförlerin aynı mesafelere farklı ücret uygulamalarından çok rahatsız olduklarını söylemektedir. Çalışanların %25,7'si, emeklilerin %11,7'si, Ev Hanımlarının %33,3'ü, Öğrencilerin %24,7'si ve Çalışmayanların %18,8'i şoförlerin aynı mesafelere farklı ücret uygulamalarından rahatsız olduklarını ve çalışanların %64,8'si, emeklilerin %80'i, Ev Hanımlarının %37,3'ü, Öğrencilerin %68,5'i ve Çalışmayanların %64,7'si şoförlerin aynı mesafelere farklı ücret uygulamalarından rahatsız olmadıklarını veya farkında olmadıklarını söylemişlerdir. Bu sonuç, iş hayatı açısından aynı mesafelere farklı ücret uygulamalarından önemli oranda şikâyet içermediği veya aynı mesafelere farklı ücret uygulanmadığını düşünceleri açısından için önemlidir.

4.3. LOJİSTİK REGRESYON DENKLEMİ

Minibüs müşterilerinin memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla lojistik regresyon analizi yardımıyla model kurulmuştur. Modelde ilişkisiz faktörler ayıklandıktan sonra kurulan nihai model tabloda verilmiştir.

Aşağıdaki tabloda lojistik regresyon modeline ait katsayılar verilmiştir.

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Hattı kullanan olarak durumunuz	0,576	0,243	5,633	1	0,018	1,779
Haftada minibüsü kullanma sayısı	0,301	0,135	4,933	1	0,026	1,351
Ücretten memnuniyet	-0,786	0,256	9,423	1	0,002	0,456
Minibüs duraklarının belli yerlerde olması	1,05	0,229	21,124	1	0	2,859
Güzergâha başka vasıta olsa yine de minibüs kullanma	-1,898	0,229	68,628	1	0	0,15
Şoförlerin aynı mesafelere farklı ücret uygulamaları	0,328	0,168	3,827	1	0,05	1,388

Modelin ki-kare test istatistiği=320,256, serbestlik derecesi 24 ve anlamlılık seviyesi ($p=0$) dır. Model, minibüs müşterilerinin memnuniyetini % 80,6 oranında açıklamaktadır. Modele göre en zayıf değişken bir haftada minibüsü kullanma sayısı iken en güçlü değişkenler minibüs duraklarının belli yerlerde olması ve güzergâha başka vasıta olsa yine de minibüs kullanma seçenekleridir. Bu seçenek sadık minibüs müşterilerini göstermektedir. Sebebi ise kısa mesafe ve acil işlerinde minibüsü kullanan müşterileri temsil etmektedir. Anlamlı değişken olmasına rağmen etkisi en az olan değişkendir. Memnun olanların olmayanlara oranını ters yönde etkilemektedir.

Minibüs müşterilerinin minibüsü tercih sebepleri arasında istediğim yerde inme-binme tercihini destekleyerek belirleyici faktör olmuştur. Yine tercihler arasında gitmek istediğiniz

güzergâha başka vasıta olmaması seçeneği ile örtüşmektedir. Güzergâha başka vasıta olduğunda önemini yitirecektir. Müşteriler minibüsü zorunlu olarak tercih etmekte olduklarını belirtmişlerdir.

Minibüs duraklarının belli yerlerde olmasını %69,6(441 kişi) oranında istemediklerini belirtmişlerdir. Minibüsün duraklarının olmasını istememe durumu memnun olanların olmayanlara oranı 2,859 yani 3 kat daha fazladır.

Hattı kullanan olarak durumunuz, haftada minibüsü kullanma sayısı ve Şoförlerin aynı mesafelere farklı ücret uygulamaları modelde etkileri birbirine yakın olan değişkenlerdir. Memnun olanların olmayanlara oranı 1,5 kat daha etkilidir.

4.4. ANKETE KATILANLARIN DİĞER SORUSUNA VERDİĞİ CEVAPLAR (YORUMSUZ)

- Kâhyaların görevlerini tam yapmaması ve bana göre şoförlerden pay alması.
- Kâhyaları denetleyen ya gizli denetmenler ya da başlarına sorumlu şefler konulabilir.
- Denetim sıklaşırsa düzen daha iyi olur, halkın memnuniyeti artar.
- Minibüslerin yerlerine tramvaylar gibi raylı sistemler kurulsa daha tertipli daha düzenli olur.
- Minibüs kâhyalarıyla ilgili bir düzenleme gelmesi, sırayı kafalarına göre şoförlerle birlikte yapmaları.
- Aslında şoförler kurallara uysalar; kâhyalarda görevini yapsalar, minibüsler ulaşımda çok faydalı olabilirler.
- Hatlardan memnun değilim bir başıboşluk var kâhyalarında bir düzene sokulması gerek. Evet bunu İspark sağlayabilir.
- Kâhyalar resmi olursa düzen sağlanır.
- Minibüs kâhyalarının sizler gibi el terminali ile kayıtlar yapması online şekilde takip edilmesi, belki sıra olaylarını yada şoförlerin yolda beklemelerini önleyebilir.
- Kâhyaların kendi içlerinden değil, resmi bir görevlinin yapması ve o görevlinin devamlı denetlenmesi gerekir.
- Kâhya olmasın belediye denetim yapsın daha iyi sonuç alınabilir.
- Resmi denetim olması çok iyi olur.
- İspark minibüs kâhyalarına karışmasın evimin önüne kadar geldi.
- İspark minibüs duraklarına girmesin.
- İsparkı istemiyoruz.
- İndi -bindi biraz daha ucuz olsa daha iyi olur
- Kâhyaların görevi çok basit görünse de bana göre hat düzeni için gerekliler ama görevlerini tam yaparlarsa.
- Minibüs hattı genel olarak çok düzensiz resmi takipçinin olması çözüm olabilir. Artık bu minibüslerin de bir düzene girmesi gerekir ama kontrol denetimin sağlam yapılması gerekir...
- Anadolu bölgesini de raylı sistem yapsalar minibüsleri kaldırsalar trafikte rahatlar aksine görüntüde biraz daha modern olabilir.
- Ben minibüsler yerine her yerde sarı dolmuşların olmasını tercih ederim. En önemli olaylardan birisi de aracı tıka basa doldurmaları; sarı dolmuşlarda böyle olaylar yok

inanıyorum ki minibüsler kalkıp yerine taksi dolmuşlar gelse bu her yer için geçerli bütün sorunlar ortadan kalkabilir.

- Bana göre kâhyaların görevini yazın stajyerler yapmış olsa daha iyi olur. Hem de öğrenciler de yazlarını değerlendirebilir.
- Kimin ne olduğunu anlamak için hem resmi hem de yaka kartlarının olması gerek bizde kimin ne olduğunu bilelim.
- Kâhyalar çete gibi dolaşıyorlar, çok rahatsız edici bir durum.
- Kısa mesafede fiyat uygun ama maksimum mesafede otobüsle aynı olsa daha iyi olur.
- Hat çok iyi yalnız denetim olsa daha tertipli olur ben kısa mesafe minibüsü kullanıyorum otobüse binsem saat alır bunun için minibüs vazgeçilmez.
- Çok yolcu alıyorlar insanlar birbirine yapışık gidiyorlar bayan olarak çok zorlanıyorum. Kapasitesine uyulsa iyi olur.

5. SONUÇLAR VE TARTIŞMA

Bu çalışma ile C56 hattında 655 yolcu ile minibüs müşterilerinin profili ve memnuniyet analizi için anket çalışması yapılmıştır. Aşağıda sadece %70 ve üzeri çarpıcı sonuçlar özetle alınmıştır.

Yukarıda detaylı olarak analizi yapılan çalışmanın en önemli sonuçlarını aşağıdaki gibi özetleyebiliriz:

- Ankete katılanların %71'i erkeklerden oluşmaktadır.
- Ankete katılanların %71'i gibi büyük çoğunluğu 18-40 yaş aralığında bireylerden oluşmuştur.
- Cinsler arasında memnuniyetsizliklerde ortak tavır sergilenmiştir.
- Ankete katılanların %58'i çalışanlardan oluşmaktadır. Öğrenciler ve emekliler ise sahip oldukları indirimler nedeniyle minibüsü genelde tercih etmemektedirler.
- Ankete katılanların %84'ü gibi büyük bir çoğunluğu minibüsü haftada 0-6 kez ve kısa mesafeli yolculuklar için kullanmaktadır.
- Ankete katılanların %73 çoğunluğu minibüsü istedikleri yerde indirdiği için tercih ettiklerini söylemişlerdir.
- Ankete katılanların %76 çoğunluğu minibüs ücretlerinden memnun olduklarını söylemişlerdir. Bu minibüsün kısa mesafeli yolculuklarda daha çok kullanıldığını destekleyen bir sonuç olarak dikkat çekicidir.
- Ankete katılanların %81 çoğunluğu ortaöğretim mezunudur.
- Ankete katılanların %66'sı kâhyaların varlığından memnun olmasına ve görevlerini bilmelerine karşın, yine %66 oranında kâhyaların tutum ve davranışlardan memnun değillerdir. Bu çarpıcı sonuç, ankete katılanların %84'ü gibi büyük bir çoğunluğun kâhyaların tüzel bir kişilik olarak bu görevi yapmalarını istemeleri ile bire bir örtüşmektedir.

- Ankete katılanların çok büyük çoğunluğu minibüs şoförlerinin ; %87 oranında yüksek sesle müzik dinlemeleri, %86 oranında çok yolcu almaları, %85 oranında sigara içmeleri, %99 oranında yolculara kaba davranmaları, %94 oranında korna çalmaları, %99 oranında trafik kurallarına uymamaları, %97 oranında ani duruşlar yaparak yolcu almaları ve %95 oranında yolda çok beklemlerinden rahatsız ya da çok rahatsız olduklarını söylemişlerdir. Bu sonuç, sadece bireysel bir davranış bozukluğu olarak ele alınamaz. Bunun minibüsle ilgili personeli içine alan aşağıdaki tespit ile de vurgulanan kurumsal bir rehabilitasyon kapsamında yetkili kurumlar tarafından yapılmasıdır.
- Ankete katılanların %68.5'i güzergahtan büyük ölçüde memnun oldukları halde kâhyaların, şoförlerin tutum ve davranışlardan veya güzergâhın işletmesinden memnun olmadıkları görülmüştür. Bu memnuniyetsizliği tersine çevirmek ya da minibüs müşterisinin beklentisini gerçekleştirmek ancak kurumsal bir rehabilitasyonun yetkili kurumlar tarafından yapılması ile mümkün olacağı aşikârdır. Bu özet sonuçlara bakıldığında aşağıdaki önerileri yapmak mümkündür:
- Minibüs şoförlerinin öncelikle müşteriler ve genel anlamda toplumla uyumlu olabilmesi için gerekli olan eğitimi yetkili kurumlar aracılığı ile hizmet içi eğitim kapsamında belli dönemlerde tekrar edilecek şekilde almalarını ve bunun yine yetkili kurumlar tarafından caydırıcı müeyyidelerle denetlenmesini,
- Kâhyaların görev tanımlarının yapılması ve gerekli eğitimi alarak başarılı olanlara tüzel bir statü verilerek denetlenmelerini öneriyoruz.

İstanbul'a Özgü Genel Sonuç ve Değerlendirmeler;

İstanbul kentinde, Ticari Hatlı Minibüs taşımacılığında daha iyi verim ve sonuç alınabilmesi için genel olarak bütün minibüs hatlarında uygulanabilecek yaptırım önerilerimizi şu şekilde gruplandırarak sunabiliriz;

A) Teknolojik Öneriler;

- 1- Araç Kiti Uygulaması Başlatılmalıdır.** En hızlı şekilde başlatılması gereken bu uygulama, hat disiplini sağlanabilmesi için elzemdir. Ticari Hatlı Minibüs Yönergesi'nde de yer alan bu uygulamanın, kurulum ve izleme maliyetinin çok düşük olduğunu hatta çeşitli tedarikçiler tarafından finanse edilebildiğini

araştırmalarımızla öğrenmiş bulunuyoruz. Ayrıca, teknik izleme olarak kabul edilebilen araç kiti tatbikatı hukuki açıdan dayanak kabul edilebilecektir.

2- İstanbul Kart, Akbil v.b Ödeme Sistemleriyle Entegrasyon Sağlanmalıdır.

İstanbul kent geneli için planlanan ulaşım entegrasyonuna pratik, hızlı ve seri bir toplu taşıma aracı olarak minibüs taşımacılığının dahil edilebilmesi için Akbil veya İstanbul Kart gibi ödeme sistemlerinin entegre edilmesi çok yerinde bir uygulama olacaktır.

3- Minibüs Yakıt Sistemi CNG'ye Dönüştürülmelidir.

En fazla yol kat eden toplu taşıma türlerinden birisi olan minibüs taşımacılığında bir minibüs bir yılda yaklaşık 70.000 km yol kat etmektedir. İstanbul'da bir yılda ortalama 6.300 adet minibüsün çalıştığı kabul edilirse eğer toplam kat edilen yolun 500.000.000 km'ye yaklaştığı rahatlıkla hesap edilebilir. Milli ekonomiye katkı sağlayacağı düşünölen böyle bir dönüşüm ile beraber aynı zamanda yurt dışından sağlanan doğal gazın kullanılması ile ilgili de yeni bir tüketim alanı açılmış olacaktır. Doğal gaz diğere akaryakıt türlerine göre hem daha uygun fiyatlıdır hem de çevre temizliğı açısından daha uygun bir yakıttır.

B) Ekonomik Öneriler; Maliye açısından minibüs taşımacılığı ekonomik hayat içinde, kayıt dışı belirtiler gösteren bir çeşit kara deliktir. Yolcu taşımacılığı bedelleri belgelendirilmemektedir. Mali açıdan vergi kaybının söz konusu olduğuna dair literatürde çalışmalar, raporlar mevcuttur. Gelir-gider belgelendirilmesinde ve vergi kriterlerinde yeniden düzenleme yapılması gerekmektedir. 21 yy'da özel kent içi toplu taşıma sektörü mali yönden kontrol ve denetim altına alınmalıdır, geç bile kalınmıştır. Çünkü, çok yüksek meblağlar söz konusudur. Kartlı ödeme sistemleri bu sorunun çözümünde çare olabilir.

C) Sosyal Öneriler;

1- Muavin sistemine geri dönülmelidir. Daha önceki yıllarda var olan fakat zaman içinde kaldırılan minibüs muavinleri sisteme geri döndürülmelidir. Hem mevcut işsizlik için bir çalışma sahası açılmış olur hem de trafik güvenliğı sağlanmış olur. Muavin uygulaması zaten tamamen bitirilememiştir, gün içinde belirli saatlerde yapılmaktadır. Denetim zafiyeti nedeniyle müdahale edilememektedir. Muavinlerin geri dönüşü aynı zamanda hat disiplini için fayda sağlayabilir.

D) Diğer Öneriler;

- 1- **Dikey Hatlı Taşımacılık desteklenmelidir.** Metrobüs, Metro-Tramvay, İDO gibi toplu taşımacılık uygulamalarını desteklemek maksadıyla minibüsler, bu ana durakları besleyecek dikey hatlar olarak yeniden organize edilmelidir. Böylece minibüs hatlarının verimliliği sağlanabilir.
- 2- **Minibüs hat boylarının kısaltılması gerekmektedir.** 25-30 km'ye yaklaşan hat uzunlukları, minibüs taşımacılığını kamusal toplu taşımaya alternatif haline getirmektedir. Daha çok ilçe ölçeğinde hat boyu seçilerek, 5-6 km'lik uzunluklarla kısıtlanması kent içi trafiğinin tıkanıklığına bir çözüm olabilir. Durma, duraklama ile yolcu bekleme ve yavaş sürüş gibi trafik tıkanıklığı nedenleri ortadan kaldırılabilir.
- 3- **İBB Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü çalışmalarında ulaşım ile ilgili İştiraklerin işbirliği sağlanmalıdır.** Kent genelindeki minibüs hatlarının ve durak yerlerinin 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu yetkileriyle düzenleme ve hat disiplini belirleme yetkilerine sahip İBB ve ilgili müdürlüğü TUHİM'in denetim, hat işletmeciliği gibi konularda yeniden yapılanması ve iştirak şirketleri ile işbirliği faydalı sonuçlar doğurabilir. TUHİM tarafından hazırlanan yönetmeliklerin sürücü, taşıt ve durak ile ilgili maddeleri hakkında yeni çalışmalara başlaması sağlanarak toplu taşıma hizmetinde bütüncül kalite vizyonu hedefine erişilebilir.
- 4- **Kalite Vizyonunun vatandaşlara yansıtılması gerekir.** E bendinde geçen kalite vizyonu hedeflerinin vatandaşlara etkili olarak yansıtılması için, Ulaştırma Bakanlığı, Yerel Yönetimler, İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü ve ana araç üretici firmaların, yolcu bakış açısına uygun yeni araçların kullanımı teşvik edici düzenlemeler, ödeme kolaylıkları, tüketilen akaryakıt bedelleri ile ilgili indirim veya alternatif yakıt seçeneklerinin sunulması için uygun uzlaşma ortamı aranmalı ve oluşturulmalıdır.

Kaynakça

- Bureau of Transportation Statistics. (1997). *Transportation Statistics Annual Report* .
- CHATTERJEE, A., FISHER, G., & STALEY, R. (1989). *Goods Transportation in Urban Areas*. American Society of Civil Engineers.
- ÇİNKAYA, M., & TEKİM, C. (2005). Ankara'da Toplu Taşıma Sistemlerinde Mevcut Durum, Sorunları ve Çözüm Önerileri. *Trafik Planlaması ve Uygulaması A.B.D. Trafik Planlaması ve Uygulaması 1 Dersi Seminer Ödevi*. Ankara: Gazi Üniversitesi.
- ELKER, C. (1999). Çagdas Ulaşım Politikaları. II. *Ulaşım ve Trafik Kongresi .Bildiriler Kitabı* (s. 175). Ankara: TMMOB Makine Mühendisleri Odası.
- GRAVA, S. (2003). *Urban transportation systems choices for communities*. Mc Graw-Hill.
- Papacostas, C., & Prevedouros, P. (2001). *Transportation Engineering and Planning* (Third Edition b.). NJ, USA: Prentice Hall.
- TEKTAŞ, M. (2002). İstanbul Kent İçi Trafik Kontrol Sistemi Üzerine Bir Değerlendirme ve Öneriler. I. *İstanbul Kentiçi Ulaşım Şurası, Kent ve Ulaştırma Planlaması - Ulaşım Yönetimi ve Koordinasyonu Komisyonları için hazırlanan bildiri metni*. İSTANBUL.
- TEKTAŞ, M. (2010). Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Matematik Tutumları ve Bireysel Farklılıklarının İncelenmesi. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* , 13 (19).
- TEKTAŞ, M., & TOPUZ, V. (2001, Eylül). TBMYO öğrencilerinin genel karakteristikleri ve memnuniyet analizi.
- TOPUZ, S. (Haziran 2008). *İstanbul İlindeki Toplu Taşıma Yolculuk Taleplerinin Yapay Sinir Ağlarıyla Modellenmesi*. İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- ÜSTÜNDAĞ, K. (2000). İstanbul Ulaşım Kronolojisi. *İstanbul Dergisi* .

EKLER

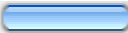
Ek.1. Anket Sonuçları 29: MİNİBÜS MÜŞTERİ PROFİLİ

29

[*] İşaretili soruların cevaplanması zorunluydu.


1. [*] Cinsiyetiniz

Bay - 467  71.85%


Bayan - 183  28.15%


Toplam Cevap - 650

2. [*] Medeni Durumunuz

Bekar - 316  48.24%


Evli - 317  48.40%


Boşanmış - 14  2.14%


Dul - 8  1.22%


Toplam Cevap - 655


3. [*] İş Hayatınız

Çalışıyor - 375  57.25%

Emekli - 62  9.47%

Ev Hanımı - 54  8.24%

Öğrenci - 77  11.76%

Çalışmıyor - 87  13.28%

Toplam Cevap - 655

4. [*] Yaşınız

Toplam Cevap - 655

5. [*] Tahsil durumunuz

Okur-Yazar Değil - 1  0.15%

Okur-Yazar - 8  1.22%

İlkokul - 124  18.93%

Ortaokul - 117  17.86%

Lise - 295  45.04%

Üniversite - 104  15.88%

Yüksek Lisans/Doktora - 6  0.92%

Toplam Cevap - 655

6. [*] Minibüsü kullanan vatandaş olarak durumunuz aşağıdakilerden hangisine uyuyor?


Semt Sakini - 335  51.15%

Esnaf - 97  14.81%


Yolcu - 223  34.05%

Toplam Cevap - 655

7. [*] Bu hattı kullanan olarak durumunuz

Sürekli Kullanan - 178  27.18%


Ara sıra - 450  68.70%


İlk kez - 27  4.12%

Toplam Cevap - 655

8. [*] Haftada kaç kez minibüsle yolculuk yapıyorsunuz?

0-3 - 312  49.68%

3-6 - 201  32.01%

6-10 - 81  12.90%

10'dan fazla - 34  5.41%

Toplam Cevap - 628


9. [*] Minibüs ücretlerinden memnun musunuz?


Hayır - 160  24.43%

Evet - 495  75.57%

Toplam Cevap - 655

10. [*] Minibüslerin de otobüsler gibi belirli duraklarda durmasını ister misiniz?


Hayır - 449  68.55%


Evet - 206  31.45%

Toplam Cevap - 655

11. [*] Minibüsü tercih sebebiniz aşağıdakilerden hangisidir?


İstediğiniz yere çabuk götürmesi - 548  53.99%

Gitmek istediğiniz güzergâha başka vasıta olmaması - 122  12.02%

İstediğiniz yerde indirme-bindirme yapması - 345  33.99%

Toplam Cevap - 1015

12. [*] Gitmek istediğiniz güzergâhlara başka araç olsa yine de minibüsü tercih eder misiniz?

Hayır - 215  32.82%

Evet - 440  67.18%


Toplam Cevap - 655

Minibüs şoförlerinden şikâyetlerinizi derecelendirebilir misiniz?

13. [*] Yüksek sesle müzik dinlemeleri


ÇR - 297  45.34%


R - 272  41.53%


F - 86  13.13%

Toplam Cevap - 655

14. [*] Çok yolcu almaları

ÇR - 314  47.94%


R - 310  47.33%


F - 31  4.73%

Toplam Cevap - 655

15. [*] Sigara içmeleri


ÇR - 347  52.98%

R - 210  32.06%


F - 98  14.96%

Toplam Cevap - 655

16. [*] Yolculara kaba davranmaları

ÇR - 423  64.58%


R - 221  33.74%


F - 11  1.68%

Toplam Cevap - 655

17. [*] Korna çalmaları

ÇR - 322  49.16%


R - 290  44.27%

F - 43  6.56%

Toplam Cevap - 655

18. [*] Trafik kurallarına uymamaları

ÇR - 473  72.21%


R - 171  26.11%


F - 11  1.68%

Toplam Cevap - 655

19. [*] Ani duruşlar yaparak yolcu almaları


ÇR - 388  59.24%

R - 245  37.40%


F - 22  3.36%

Toplam Cevap - 655

20. [*] Yolda çok beklemeleri


ÇR - 324  49.47%


R - 290  44.27%


F - 41  6.26%

Toplam Cevap - 655

21. Ücret Farklılıkları


ÇR - 81  12.68%


R - 156  24.41%

F - 402  62.91%

Toplam Cevap - 639


22. [*] Minibüs kâhyalarının görevlerini biliyor musunuz?


Hayır - 223  34.05%

Evet - 432  65.95%

Toplam Cevap - 655


23. [*] Minibüs kâhyalarından memnun musunuz?


Hayır - 280  64.81%

Evet - 152  35.19%

Toplam Cevap - 432

24. [*] Minibüs kâhyalarının tüzel bir kişilik olarak hizmet vermelerini ister misiniz?

Hayır - 68  15.74%

Evet - 364  84.26%

Toplam Cevap - 432

25. [*] Genel olarak bu minibüs hattından memnun musunuz?

Hayır - 208  31.76%

Evet - 447  68.24%

Toplam Cevap - 655

26. Anket ile ilgili eklemek istedikleriniz.

Toplam Cevap - 655

ÖZGEÇMİŞ

- Adı Soyadı** : Recep KAHRAMAN
- Sürekli Adresi** : Cumhuriyet Mah. Şefkat Sk. 24.Blok Kat:2 Daire:4
Sultangazi / İstanbul
- Doğum Yeri ve Yılı** : İstanbul 1965
- Yabancı Dili** : İngilizce
- İlk Öğretim** : Gaziosmanpaşa Havuzbaşı İlkokulu
- Orta Öğretim** : Rami Ortaokulu
- Lise** : Gaziosmanpaşa Plevne Lisesi
- Lisans** : İstanbul Teknik Üniversitesi Kimya-Metalürji Fakültesi Kimya
Mühendisliği Bölümü
- Çalışma Hayatı** : İSPARK(2008 -)
Labor-Teknik A.Ş. (2006- 2007)