

**T.C.  
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ**

**ŞEHİRLERARASI DENİZ ULAŞIMINDA REKABETİN  
YOLCU MEMNUNİYETİNE ETKİSİ: BUDO ÖRNEĞİ**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Önder ÖZMEN**

**İSTANBUL, 2014**



**T.C.  
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ**

**FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
KENTSEL SİSTEMLER VE ULAŞTIRMA YÖNETİMİ**

**ŞEHİRLERARASI DENİZ ULAŞIMINDA  
REKABETİN YOLCU MEMNUNİYETİNE ETKİSİ:  
BUDO ÖRNEĞİ**

**Yüksek Lisans Tezi**

**ÖNDER ÖZMEN**

**Tez Danışmanı: YRD.DOC.DR. NİLGÜN CAMKESEN**

**İSTANBUL, 2013**

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

Tezin Adı: Şehirlerarası Deniz Ulaşımında Rekabetin Yolcu Memnuniyetine Etkisi:  
BUDO Örneği  
Öğrencinin Adı Soyadı: Önder ÖZMEN  
Tez Savunma Tarihi: 13.01.2014

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları yerine getirmiş olduğu Fen Bilimleri Enstitüsü tarafından onaylanmıştır.

Doç.Dr. Tunç BOZBURA  
Enstitü Müdürü

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları yerine getirmiş olduğunu onaylarım.

Prof.Dr. Mustafa ILICALI  
Program Koordinatörü

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

                    Jüri Üyeleri                                             İmzalar                    

Tez Danışmanı  
Yrd.Doç.Dr. Nilgün CAMKESEN

-----

Üye  
Prof.Dr. Mustafa ILICALI

-----

Üye  
Doç.Dr. Sırma TURGUT

-----

## TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim boyunca değerli görüş ve fikirleriyle beni yönlendiren, bu tez çalışmamı yöneten ve en değerli zamanlarını hiç düşünmeden harcayan danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Nilgün CAMKESEN'e, lisansüstü eğitimim ve tez çalışmalarım boyunca önemli katkıları olan Prof. Dr. Mustafa ILICALI'ya ve desteğini esirgemeyen değerli arkadaşım Alican'a teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca çalışmalarım süresince bana yardımcı olan kardeşim Soner'e, manevi desteğini esirgemeyen ve her konuda bana katkıda bulunan eşim Nilay'a şükranlarımı sunar, çalışmamı onlara ithaf ederim.

Bursa, 2014

Önder ÖZMEN

## ÖZET

### ŞEHİRLERARASI DENİZ ULAŞIMINDA REKABETİN YOLCU MEMNUNİYETİNE ETKİSİ: BUDO ÖRNEĞİ

Önder ÖZMEN

Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi

Tez Danışmanı: Yrd.Doç.Dr. Nilgün CAMKESEN

Ocak 2014, 73 Sayfa

Bursa, üç milyona yaklaşmış nüfusu, gelişmiş sanayisi ve tarihsel mirasın getirdiği kültürel kimliğiyle Türkiye'nin en önemli kentlerinden biridir. Türkiye'nin nüfusu en fazla ili olan İstanbul'a yakınlığından dolayı, iki şehir arasında oldukça yoğun yük ve yolcu hareketliliği yaşanmaktadır. Bu hareketlilik talebi, uzun yıllardır sadece karayolu sistemi ile karşılanmıştır. İki kent arasında seyahat edenlerin artan yolculuk taleplerinden dolayı karayolu dışında kalan alternatif ulaşım sistemlerinin işletilmesi konusu hem kamu hem de özel sektörün ilgisini çekmiştir.

Bu çalışmada, Bursa ile İstanbul arasında deniz otobüsü ile yapılan yolculuklar incelenmiş, biri kamu diğeri özel sektöre ait deniz yolu taşımacılığı yapan kuruluşların arasındaki rekabetin yolcu memnuniyetine olan etkileri ortaya konmuştur.

Tezin ilk bölümünde, Bursa ilinin sosyo-ekonomik yapısı, Bursa-İstanbul arasındaki mevcut ulaşım sistemleri ve planlanan ulaşım projeleri hakkında bilgi verilmiştir. 2. Bölümde dünyadaki başarılı deniz otobüsü uygulamaları ve Türkiye'deki deniz yolu toplu taşımacılığı incelenmiştir. Daha sonra İstanbul-Bursa arasında deniz otobüsü seferi gerçekleştiren ve birbirlerine rakip olan iki deniz otobüsü işleticisi hakkında bilgi verilerek, son bölümde ise deniz otobüsü yolcularına uygulanan memnuniyet anketinin sonucunda elde edilen veriler değerlendirilerek öneriler geliştirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Bursa, Deniz Otobüsü, Deniz Yolu Ulaşım

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF COMPETITION ON PASSENGER SATISFACTION WITHIN THE CONTEXT OF INTERCITY MARINE TRANSPORT: A CASE STUDY OF BUDO

Önder ÖZMEN

Urban Systems and Transport Management

Thesis Advisor: Assistant Professor Nilgün CAMKESEN

January 2014, 73 Pages

Bursa is one of the most imminent cities of Turkey with its population of approximately three million, advanced industrial districts and cultural identity which has been shaped with its cultural heritage. As it is a close destination to İstanbul, which is the most populated city of Turkey, there is an intense freight and passenger mobility between the two cities. This demand of mobility had only been satisfied with land transportation for a long time. With the increasing demand for mobility between the two cities, public authorities and private sector alike grew interest in alternative modes of transport other than land transportation.

In this study, trips made with sea buses between Bursa and İstanbul are examined and the effects of competition between one public authority and a private sector company are put forward in terms of passenger satisfaction.

In the first part of the thesis the socio-economic structure of Bursa, existing transport systems between Bursa and İstanbul; and planned transportation projects are defined. In the second part there are some information on successful examples of sea bus applications around the world and marine transport in Turkey. Afterwards, two competitor marine transport companies which provide sea bus transport between İstanbul and Bursa are examined. At the fifth part, the details of the passenger satisfaction survey carried out are given and consequently the effect of competition on passenger satisfaction is analyzed through the results of customer satisfaction surveys carried out with sea bus passengers.

**Keywords:** Bursa, Sea Bus, Marine Transport

## İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ .....	1
2. BURSA'NIN TARİHSEL GELİŞİMİ, SOSYO-EKONOMİK YAPISI .....	3
2.1 BURSA'NIN TARİHÇESİ .....	3
2.2 BURSA'NIN SOSYO-EKONOMİK YAPISI .....	4
2.2.1 Coğrafi Konum .....	4
2.2.2 Ekonomik Yapı .....	6
2.3 BURSA İLİNİN MEVCUT ULAŞIM YAPISI .....	7
2.3.1 Kara Yolu Ağı .....	8
2.4 BURSA İLİNDE TOPLU TAŞIMA .....	9
2.4.1 Bursa Hafif Raylı Ulaşım Sistemi (BursaRay) .....	10
2.4.2 Bursa Nostaljik Tramvay Hattı .....	11
2.4.3 Bursa Teleferik İşletmesi .....	12
2.5 İSTANBUL-BURSA ARASI ULAŞIM SİSTEMLERİ .....	13
2.5.1 Kara Yolu .....	13
2.5.2 Deniz Yolu .....	14
2.5.3 Deniz Kuşu .....	16
2.5.4 Hava Yolu .....	17
2.6 BURSA İÇİN GÜNCEL ULAŞIM PROJELERİ .....	17
2.6.1 Gebze-İzmir Otoyol Projesi .....	17
2.6.2 Yüksek Hızlı Tren Projesi .....	19
3. DENİZ OTOBÜSÜ İLE YOLCU TAŞIMACILIĞI .....	24
3.1 DÜNYADAKİ DENİZ OTOBÜSÜ UYGULAMALARINA GENEL BAKIŞ .....	24
3.1.1 Marine Atlantic .....	27
3.1.2 British Columbia Ferry Services .....	28
3.1.3 Washington State Ferries .....	28
3.1.4 Stena Line .....	29
3.2 TÜRKİYE'DE TOPLU TAŞIMADA DENİZ YOLU TAŞIMACILIĞI .....	31
3.3 İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ SANAYİ VE TİCARET A.Ş. (İDO) .....	33



3.3.1 İDO'nun Tarihçesi .....	33
3.3.2 İDO'nun Müşteri Portföyü.....	35
3.4 BURSA DENİZ OTOBÜSLERİ İŞLETMESİ (BUDO).....	40
<b>4. BUDO KULLANICILARINA UYGULANAN MEMNUNİYET ANKETİ</b>	
<b>ÇALIŞMASI.....</b>	<b>45</b>
4.1 ARAŞTIRMANIN KONUSU.....	45
4.2 ARAŞTIRMANIN AMACI .....	45
4.3 ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ.....	46
4.3.1 Araştırmanın Modeli .....	46
4.3.2 Araştırmanın Evreni ve Örneklem .....	46
4.3.3 Veri Toplama Yöntemi.....	47
4.3.4 Hipotezler .....	47
4.4 BULGULAR VE YORUMLAR.....	48
4.4.1 Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	48
4.4.2 Demografik Özellikler .....	48
5. SONUÇ.....	67
KAYNAKÇA .....	74
<b>EKLER</b>	
Ek A.1 Müşteri Memnuniyet Anketi .....	79
Ek A.2 Tez Araştırması İçin BUDO'nun Cevabı.....	82
Ek A.3 Tez Araştırması İçin İDO'nun Cevabı.....	83

## TABLULAR

Tablo 2.1: Bursa'daki Motorlu Araçların Sınıflarına Göre Dağılımı .....	9
Tablo 2.2: Bursa'daki Toplu Taşıma Sistemlerinin Günlük Yolculuk Dağılımı .....	12
Tablo 2.3: Türkiye'deki Hızlı Tren Hatları, Mesafeleri ve Ulaşım Süreleri.....	20
Tablo 2.4: Konya-Ankara Arası Yolcu Piyasa Değişimi (Günlük) .....	23
Tablo 3.1: Deniz Otobüsü Operatörlerinin 2012 Yılı İstatistikleri .....	30
Tablo 3.2: İstanbul'un ve Bursa'nın Toplu Ulaşım Sistemleri.....	32
Tablo 3.3: İDO'nun Yıllara Göre Taşıdığı Yolcu ve Araç Sayıları.....	40
Tablo 3.4: 2013 Sonbahar-Kış Sezonu Ücret Tarifesinin Karşılaştırılması .....	41
Tablo 3.5: 2013 Sonbahar-Kış Sezonu Haftalık Sefer Sıklığının Karş.....	43
Tablo 3.6: Filo Hacimleri .....	43
Tablo 4.1: Güvenilirlik Analizi .....	48
Tablo 4.2: Cinsiyet Dağılımı.....	49
Tablo 4.3: Ödeme Tipi .....	51
Tablo 4.4: Fiyat Politikasının Eğitim Düzeylerine Göre Karş. Yüzdeleri .....	52
Tablo 4.5: Fiyat Politikasının Yaş Dağılımlarına Göre Karş. Yüzdeleri .....	53
Tablo 4.6: Fiyat Politikasının Çalışma Durumlarına Göre Karş. Yüzdeleri .....	53
Tablo 4.7: Fiyat Politikasının Aylık Gelir Durumlarına Göre Karş. Yüzdeleri.....	54
Tablo 4.8: Fiyat Politikasının Kullanım Sıklığına Göre Karşılaştırma Yüzdeleri ...	55
Tablo 4.9: Eğitim Düzeylerinin Memnuniyet İle Anlamlılık İlişkisi.....	55
Tablo 4.10: Eğitim Düzeylerinin Memnuniyet Oranları.....	55
Tablo 4.11: Tukey Testi .....	56
Tablo 4.12: Yaş Gruplarının Memnuniyet Oranları.....	57
Tablo 4.13: Yaş Gruplarının Memnuniyet İle Anlamlılık İlişkisi.....	57
Tablo 4.14: Cinsiyet Gruplarının Memnuniyet Oranları.....	57
Tablo 4.15: Cinsiyet Gruplarının Memnuniyet İle Anlamlılık İlişkisi .....	58
Tablo 4.16: Çalışma Gruplarının Memnuniyet Oranları.....	58
Tablo 4.17: Çalışma Gruplarının Memnuniyet İle Anlamlılık İlişkisi.....	58
Tablo 4.18: Aylık Gelir Gruplarının Memnuniyet Oranları.....	59
Tablo 4.19: Aylık Gelir Gruplarının Memnuniyet İle Anlamlılık İlişkisi .....	59
Tablo 4.20: Tercih Sebebinin Yaş Dağılımlarına Göre Karşılaştırma Yüzdeleri ....	60

Tablo 4.21: Tercih Sebebinin Çalışma Durumlarına Göre Karş. Yüzdeleri .....	61
Tablo 4.22: Tercih Sebebinin Kullanın Sıklığına Göre Karşılaştırma Yüzdeleri ....	61

## ŞEKİLLER

Şekil 2.1: Bursa’da Yıllara Göre Kentsel Nüfus Oranı.....	5
Şekil 2.2: Bursa Ana Trafik Arterleri.....	7
Şekil 2.3: 2030 Projeksiyonunda Bursa Toplu Ulaşım Haritası .....	10
Şekil 2.4: Büyükşehirlerde Nüfusa Göre Raylı Sistem Uzunlukları.....	11
Şekil 2.5: Bursaray Güzergahı ve İstasyon Haritası.....	11
Şekil 2.6: Cumhuriyet Caddesi Nostaljik Tramvay Hattı Güzergahı.....	12
Şekil 2.7: İstanbul-Bursa Arası İDO Deniz Otobüsü Güzergahları .....	14
Şekil 2.8: İstanbul-Bursa Arası BUDO Deniz Otobüsü Güzergahı .....	15
Şekil 2.9: Güzelyalı Feribot İskelesi-Terminal Raylı Sistem Ulaşım Güzergahları	16
Şekil 2.10: Gebze-İzmir Otoyol Projesi Güzergâhları .....	19
Şekil 2.11: Türkiye’de Tamamlanan ve Devam Eden Yüksek Hızlı Tren Hatları ..	21
Şekil 2.12: Osmaneli-Bandırma Hızlı Tren Hattı Bursa Güzergahı ve İstasyonlar	22
Şekil 3.1: Rotherdam Maas Nehrinde Kullanılan Amfibüs .....	25
Şekil 3.2: Marine Atlantic Filosundaki Bir Deniz Otobüsü.....	27
Şekil 3.3: BC Ferry Service Filosundaki Bir Deniz Otobüsü .....	28
Şekil 3.4: Washinton State Ferries Filosundaki İki Feribot .....	29
Şekil 3.5: Stena Line’ın Lüks Feribotlarından Birisi .....	30
Şekil 3.6: İDO’nun Eski Logosu .....	34
Şekil 3.7: İDO’nun Yeni Logosu .....	34
Şekil 3.8: İDO’nun Yıllara Göre Gelişimi ve İlerleyişi .....	35
Şekil 3.9: 2013 Sonbahar-Kış Yenikapı-Bursa Hızlı Feribot Sefer Saatleri.....	37
Şekil 3.10: İDO’nun Bursa Seferi Yapan Katamaran Tipi Feribotu .....	38
Şekil 3.11: 2013 Sonbahar-Kış Bursa-Kabataş(İstanbul) İDOBÜS Sefer Saatleri..	39
Şekil 3.12: BUDO Filosundaki Bir Deniz Otobüsü.....	42
Şekil 4.1: Eğitim Düzeyi .....	48
Şekil 4.2: Yaş Dağılımı .....	49
Şekil 4.3: Meslek Dağılımı .....	49
Şekil 4.4: Aylık Gelir Dağılımı.....	50
Şekil 4.5: Deniz Otobüsü Kullanım Sıklığı .....	50
Şekil 4.6: Yapılan Yolculuk Amacı .....	51

Şekil 4.7: Fiyat Politikası .....	52
Şekil 4.8: İDO'dan Sonra BUDO'yu Tercih Etme Sebebi .....	60
Şekil 4.9: Yolcuların Deniz Otobüsü Tercih Sebebi .....	62
Şekil 4.10: Deniz Otobüslerin ve İskelelerin Engelli Yolcular Açısından Erişilebilirliği .....	62
Şekil 4.11: BUDO İskelesine Ulaşım İçin Kullanılan Araçlar .....	63
Şekil 4.12: BUDO'nun Müşteri Bilgilendirme Açısından Başarısı .....	63
Şekil 4.13: BUDO'nun Zamanlama Açısından Başarısı .....	64
Şekil 4.14: Görevlilerin Bilgili Olma ve Nezaket Açısından Değerlendirilmesi .....	64
Şekil 4.15: Deniz Otobüslerin Konfor, Ergonomi ve Temizlik Açısından Değerlendirilmesi .....	65
Şekil 4.16: Deniz Otobüslerin ve İskelelerin Güvenlik Tedbirleri Açısından Değerlendirilmesi .....	65
Şekil 4.17: Satış Sonrası Hizmetler Açısından BUDO'nun Değerlendirilmesi .....	66

## 1. GİRİŞ

Türkiye’de 1950’li yıllardan sonra başlayan kentlere göç, halen devam etmektedir. 1927 yılında kent nüfusu toplam nüfusun yüzde 24 seviyesinde iken, 2011 yılında bu oran yüzde 77’ye dayanmıştır (TÜİK- 2012 ADNKS). Nüfus artışının yanı sıra nüfus başına düşen araç sayısının artması kentlerimizde ulaşım sorununu beraberinde getirmiştir. Ülkemizin sınırlı yol kaynağına sahip olması ve özel araç sayısının her yıl yaklaşık yüzde 10 oranında artması, ulaşımda karayolu dışındaki alternatif arayışlarını gündeme getirirse de, maalesef ülkemizde ulaşım sorunları daha çok yol genişletme ve yeni yollar yapma gibi ulaşım ağının fiziksel kapasitesini arttırıcı önlemler ile çözülmeye çalışılmıştır. Bu yaklaşım; kara yolu ulaşımında kısa süreli rahatlama sağlasa da zamanla daha yaygın araç kullanımını özendirerek sonuçta daha büyük sorunlar meydana gelmiştir.

İstanbul gibi büyük metropollerde şehir içinde kara yolu ile ulaşım neredeyse imkânsız hale gelmiştir. Bu durum şehirlerarası ulaşımı da büyük ölçüde etkilemiş olup, özellikle pik saatlerde İstanbul’a giriş ve İstanbul’dan çıkış yapmak için kara yolunu kullananlar saatler süren trafik sıkışıklığı ile karşılaşmaktadır. Bu durum İstanbul ile arasında yoğun hareketlilik yaşanan ve denizden bağlantısı olan şehirler için alternatif ulaşım sistemlerini gündeme getirmiştir. İstanbul ile Bursa arasında deniz otobüsleri ile merkezden merkeze kesintisiz ulaşım sağlanmış olup, her geçen gün artan yolculuk talebi bu ulaşım aksına ilgiyi çekmektedir.

İletişimin yoğun olarak kullanılması, kurum ve kuruluşların hizmet kalitelerindeki küçük farklar tüketicilerin algılarında büyük değişimler meydana getirmektedir. Artık hizmetlerin nasıl olduğu kadar ne şekilde sunulduğu da büyük önem arz etmektedir. Aynı hizmeti yerine getiren kuruluşların birbirlerine olan rekabet üstünlükleri hizmet kalitelerinde ortaya çıkmaktadır. İstanbul-Bursa arasında İDO ve BUDO gibi deniz ulaşımı sektöründe hizmet gösteren, biri kamu diğeri özel sektör kuruluşu olan iki kurumda birbiri ile rekabete girmiştir.

Bu tez çalışmasının ilk bölümünde, Bursa ilinin sosyo-ekonomik yapısı, şehir içi ve İstanbul ile arasındaki ulaşım sistemlerinin ortaya konması kentin bulunduğu

konum açısından önem arz ettiğinden, Bursa ilini içine alan ulaştırma projelerinden “Gebze-İzmir Otoyol” ve “Yüksek Hızlı Tren” projelerinin kent üzerindeki oluşturacağı olası etkileri incelenmiştir.

Ülkemizdeki ve dünyadaki deniz yolu toplu taşımacılığının mevcut durumunun anlatıldığı ikinci bölümde, Türkiye’deki örnekleri ile karşılaştırma yapılabilmesi için dünya çapındaki dört büyük deniz otobüsü kuruluşu olan; Marine Atlantic, British Columbia Ferry Services, Washington State Ferries, Stena Line hakkında bilgi verilmiştir.

Bursa ile İstanbul kentleri arasında, aynı güzergâhta deniz otobüsü ile yolcularına hizmet vermeye devam eden İDO ve BUDO’nun hakkında bilgilerin yer aldığı üçüncü bölümde, iki deniz otobüsü sağlayıcısının yolcu sayıları, bilet ücretleri, sefer sıklıkları, güçlü ve zayıf yönleri aktarılmış olup, aralarındaki farklar ortaya konmuştur.

Araştırmanın temel problemi olan deniz otobüsü kullanıcılarına yönelik, rekabetin yolcu memnuniyetine etkisi olup olmadığı sorusuna cevabını bulmak için, incelenen kurumlardan birisi olan BUDO yolcularına memnuniyet anketi uygulanmıştır. 21 sorudan oluşan memnuniyet anketinin ilk 9 sorusu BUDO’yu kullanan yolcuların demografik özellikleri belirlemek için hazırlanmış olup, sonraki 9 soru ise memnuniyet düzeylerini ölçmek için yolculara yöneltilmiş, 3 soru ise tercih sebebi sorusu olarak hazırlanmıştır. Memnuniyet anketi için seçilen örneklem düzeyi, daha önce İDO ile seyahat eden BUDO kullanıcılarından seçildiği için iki kurum arasında kıyaslama yapılmasına olanak sağlanmıştır. Anket verileri değerlendirilerek ortaya çıkan sonuçların ve önerilerin yer aldığı son bölümün karar verici konumunda olanlara ışık tutması beklenmektedir.

Bu çalışmada sonuç olarak, İstanbul ve Bursa arasında deniz otobüsü ile yapılan yolculuklarda, yolcuların memnuniyetine etki eden faktörler incelenmiştir.

## 2. BURSA'NIN TARİHSEL GELİŞİMİ, SOSYO-EKONOMİK YAPISI

### 2.1 BURSA'NIN TARİHÇESİ

Bursa'nın eski adı: Yunanca "Προύσα", Prussa veya Brusa'dır. Yapılan araştırmalar Bursa yöresinin M.Ö. 4000'lerden beri çeşitli yerleşimlere sahne olduğunu göstermektedir. Bu topraklara M.Ö. 13. yüzyıldan sonra Bitinler ve Misler yerleşmiş, ilk çağda Bitinya ve Misya'nın komşu olduğu bir alanda yer alan yöre M.Ö. 7. yüzyılda Lidya'nın, M.Ö. 546'da da Perslerin egemenliğine girmiştir. M.Ö. 334'e kadar süren Pers egemenliği boyunca Bitinyalılar kendi yöneticilerini seçme hakkına sahip olmuştur. M.Ö. 328'de Bitinya Krallığı kurulmuş, Kral Zipoetes döneminde gelişen krallık, oğlu I. Nikomedes zamanında en güçlü haline ulaşmıştır. M.Ö. 230-182 arasında Bitinya kralı olan I. Prusias Bursa kentinin kurucusu olarak kabul edilir. Bursa adının da kentin o zamanki adı Prusa'dan kaynaklandığı sanılmaktadır. M.Ö. 74'te Roma'ya bağlanan Bitinya'nın başkenti Prusa'dan Nikomedeia'ya (İzmit) taşınmış olup, kent özellikle 11. yüzyılda Selçukluların saldırısına uğradıysa da 14. yüzyıla değin Bizans yönetimi altında kalmıştır. Uzun çatışmalardan sonra 1326'da Orhan Bey Bursa'yı alarak Osmanlıların Başkenti yapmıştır. Bursa'nın fethi (1326) ile kurulan Bursa Mehterhanesi 1826 yılında Yeniçeriliğin kaldırılışıyla beraber kapatılmıştır. Bursa 1365'te Edirne'nin başkent yapılmasına kadar bu durumunu korumuştur. Bursa, İstanbul'un Fethi'ne kadar Osmanlıların en önemli merkezi konumunda olmuştur.

8 Temmuz 1920'de Bursa'nın Yunanlılar tarafından işgalinden sonra, 11 Eylül 1922'de yeniden Türk egemenliğine geçmiştir. 29 Ekim 1923'te ilan edilen Cumhuriyet ile birlikte Bursa şehri kültür, sanayi ve tarım merkezi olarak gelişmesini sürdürmüştür. Cumhuriyet dönemiyle birlikte planlama çalışmalarına başlanan şehirde, 1960'lı yıllardan itibaren sanayinin önemi artmış, kentin nüfus ve kentsel gelişimi hızlı bir değişime uğramıştır. Coğrafi konumu, tarımsal, ticari ve sanayi potansiyelinin yüksek oluşu kentin çekiciliğini her dönem korumasını sağlamaktadır.



Hızlı sanayileşme, göç ve nüfus artışı beraberinde çevre kirliliği, kaçak yapılaşma, işsizlik, suç oranının artması gibi dünyanın büyük metropollerine özgü birçok kentsel sorunu da doğurmuştur. Bu sorunlarla mücadele etmek için 1990'larda başlayan bir hareketle yerel, ulusal ve uluslararası kaynaklardan yararlanarak içme suyu, kanalizasyon, ulaşım, eğitim, çevre kirliliği, güvenlik, sağlık ve istihdam gibi konularda önemli adımlar atılmaya başlanmıştır. Sivil toplum örgütleri, özel sektör, üniversite ve vatandaşların giderek artan duyarlılığına cevap verebilmek için yeni parklar, binalar, kültür merkezleri, çevresel yatırımlar ve kentsel düzenlemeler yapılmaktadır.(BBB Stratejik Plan 2010-2014)

## **2.2 BURSA'NIN SOSYO-EKONOMİK YAPISI**

İstanbul'un finans, turizm, kültür merkezi kimliği taşıması, ülkesel ölçekte bir merkez ve çevresindeki diğer kentlerin alt merkez olarak kabul edilmesi öngörülere ile yapılan bölgesel planlar, her geçen gün artan İstanbul nüfusunu çevre illere kaydırma ihtiyacı hissettirmiştir. Bu bağlamda İstanbul mekânsal değişiminde sanayinin desantralize olması çevre yerleşmelerde ciddi değişimleri teşvik etmektedir. İstanbul ili doğu ve batı yönünde büyürken, Anadolu'dan ve Trakya'dan kente gelen göç zamanla çevre yerleşimlere/illere yayılmaya başlamıştır. Bu süreçte Bursa gelişmiş sosyo-ekonomik yapısıyla Marmara Bölgesi içinde İstanbul'un yoğunluğunu dengeleyen bir gelişme odağı olarak desteklenmiş bir ildir. Doğu Marmara Bölge Planı ve sonraki dönemlerde uygulanan planlar ilde sanayi gelişimini teşvik etmiştir. Sanayide artan iş olanakları, İstanbul'a yakın konumunun sağladığı ulaşım ve erişilebilirlik avantajları, kırsal alanda verimli tarım topraklarının desteklediği üretken yapı gerek kıyı, gerekse kenti göç için cazip duruma getirmiştir. Geçmişinden gelen ticari – idari merkez olma özelliği bu göçün sadece yurt içiyle sınırlı olmamasının da kültürel temelini desteklemektedir. (Bal, 2013)

### **2.2.1 Coğrafi Konum**

Bursa 40 derece boylam ve 28 - 30 derece enlem daireleri arasında Marmara Denizi'nin güneydoğusunda yer alan, toplam il nüfusu 2012 Yılı Genel Nüfus Tespit sonuçlarına

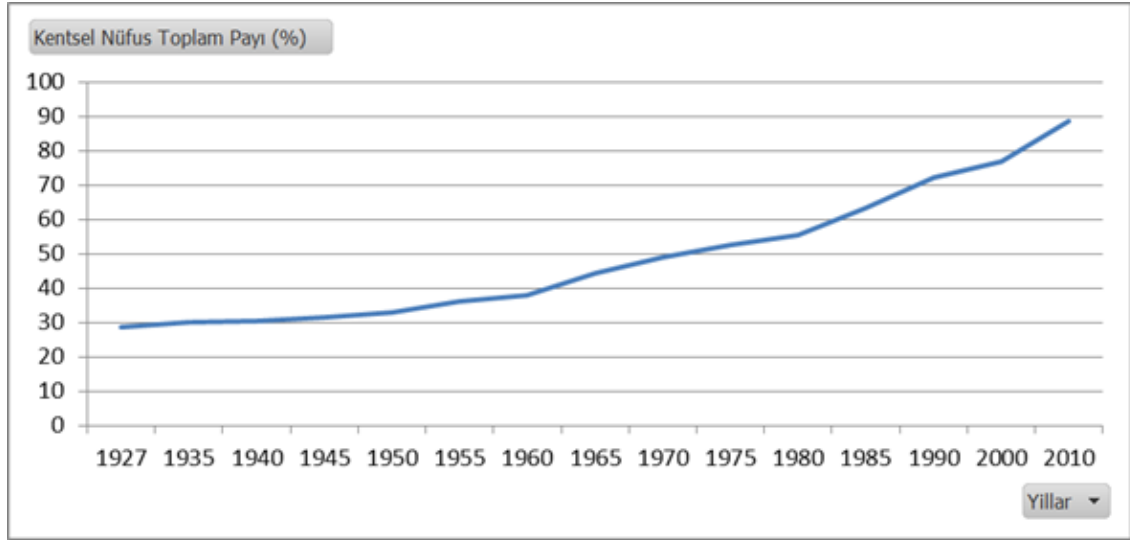
göre 2.688.171 ile Türkiye'nin 4. büyük kentidir. Bu rakam ülke nüfusunun yüzde 3,5'ini oluşturmaktadır. Toplam nüfusun 2.402.012'si il ve ilçe merkezinde, 286.159 kişi ise belde ve köylerde yaşamaktadır. Toplam nüfusun yüzde 88'i kentsel alanlarda yaşamaktadır. İlçeler arasında Osmangazi ilçesi 792.219 nüfusu ile en kalabalık ilçe olurken, Harmancık ilçesi 7.352 nüfusu ile son sırada yer almaktadır.<sup>1</sup>

Bursa ili doğuda Bilecik, Adapazarı, kuzeyde Kocaeli, Yalova, İstanbul ve Marmara Denizi, güneyde Kütahya, batıda Balıkesir illeriyle çevrilidir.

Denizden yüksekliği 155 metre olan Bursa, genelde ılıman bir iklime sahiptir. Ancak, iklim bölgelere göre de değişiklik göstermektedir. Kuzeyde Marmara Denizi'nin yumuşak ve ılık iklimine karşılık güneyde Uludağ'ın sert iklimi ile karşılaşmaktadır.

İlin en sıcak ayları Temmuz – Eylül en soğuk ayları ise Şubat - Mart'tır. 52 yıllık gözlem süresi itibarı ile yıllık ortalama yağış miktarı 706 mm'dir. İlde ortalama nispi nem yüzde 69 civarındadır.

### Şekil 2.1: Bursa'da Yıllara Göre Kentsel Nüfus Oranı



Kaynak: TÜİK

<sup>1</sup> Veriler TÜİK 2012 Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sisteminden Alınmıştır.

### 2.2.2 Ekonomik Yapı

Bursa, ülke ekonomisine sağladığı katma değer açısından İstanbul, Kocaeli ve İzmir'den sonra 4. sırada yer almaktadır. İmalat sanayinde ise Türkiye katma değerinin (GSMH'dan aldığı pay) yüzde 8-9'unu tek başına sağlamaktadır.

2012 yılında Türkiye GSYİH'sı yüzde 9,2 oranında büyümüştür. 2012 yılı Türkiye GSYİH'sı 786 milyar dolar olup, yaklaşık yüzde 4'ünün Bursa tarafından yaratıldığı varsayımıyla, Bursa'nın 2012 yılı GSYİH'sı yaklaşık 32 milyar dolardır. TÜİK tarafından açıklanan rakamlar ışığında 2012 yılında kişi başına düşen gelirin, Bursa'da 11.700 dolar seviyesinde olduğunu tahmin edilmektedir. TÜİK, 2012 yılında Türkiye geneli için kişi başına geliri 10.504 dolar olarak açıklamıştır.

En son açıklanan 2011 yılı illerin ve bölgelerin sosyo-ekonomik gelişmişlik sıralaması araştırması (SEGE) sonuçlarına göre; sosyo-ekonomik gelişmişlik sıralamasında Bursa, İstanbul, Ankara, İzmir, Kocaeli ve Antalya'nın ardından 6. sırada yer almaktadır.

2013 Şubat ayı itibariyle Türkiye'deki toplam sigortalı çalışanların yüzde 4,8'i Bursa'dadır. 565.319 çalışanın 406.638'i erkek, 158.681'i ise kadındır. Bu rakamlara göre Türkiye'deki toplam sigortalı çalışan kadınların yüzde 5,3'ü, erkeklerin ise yüzde 4,6'sı Bursa'dadır.

Sanayi gelişimi açısından Bursa gelişmiş üç metropoliten ili takip eden ve bir yandan da benzer konumdaki Kocaeli ile yarışan bir kent durumundadır. Kocaeli'nin gelişim süreci İstanbul sanayinin plan kararlarıyla desantralizasyon süreçlerinden etkilenmiş, fiziksel olarak da İstanbul metropoliten alanının devamı niteliğinde gerçekleşmiştir (Erkut ve Albayrak, 2004).

Bursa, zengin tarihi, kültürel dokusunun yanında yeşil örtüsü ile yerli ve yabancı ziyaretçileri çekmektedir. Başta Rusya olmak üzere pek çok turist için kayak ve kış sporları merkezi haline gelen Uludağ ve kaliteli ve zengin potansiyeli ile termal su tesisleriyle ülkemiz için uzun vadede çok önemli turizm merkezlerinden birisi olmaya en büyük aday kentlerin başında gelmektedir.

### 2.3 BURSA İLİNİN MEVCUT ULAŞIM YAPISI

Bursa; İstanbul ve İzmir arasında önemli bir kavşak konumunda olan büyük bir sanayi kentidir. İstanbul'a yakınlığı, yaz ve kış turizmine hizmet etmesi, otomotiv sektörünün önde gelen firmalarının üretim yeri olması ve aynı zamanda oldukça büyük bir tekstil üretim merkezi olması dolayısıyla, ulaşım anlamında en hareketli kentlerden biridir.

Bursa'da karayolu ulaşım ağı iki ana aks üzerinde seyretmektedir. Birincisi lineer büyüme gösteren kentte doğu-batı aksı olan D200 (Ankara – İzmir) kara yolu, ikincisi de onu dik kesen ve kuzeye doğru ilerleyen D575 (Yalova) kara yoludur. Son yıllarda yapılan yatırımlarla bu akslara yakın çevre yolu ve uzak çevre yolu ilave edilmiştir.

Bursa'nın en önemli ulaşım sorunlarından biri; D200 ve D575 kara yollarının kentin ortasından geçmesi, kent içi trafiğe de hizmet vermesidir. Ancak Gebze-İzmir Otoyol Projesinin tamamlanmasıyla transit trafiğin şehir içine girmesi engellenerek şehir içi trafiğinin rahatlanması hedeflenmektedir.

Şekil 2.2: Bursa Ana Trafik Arterleri



Kaynak: BBB Ulaşım Ana Planı Çalışması. 2011.

Kent doğu-batı yönünde bir hat boyunca uzanmakta ve genellikle doğu-batı hattında büyüyerek lineer bir gelişim göstermektedir. Büyükşehir Belediyesi sınırlarının genişlemesinden sonra ana arterler doğu-batı ve kuzey yönünde daha da büyümüştür. Bursa'da hızlı nüfus artışı, ulaşım talebinin artışını ve kentsel büyümeyi beraberinde getirmiştir. Artan ulaşım talebinin karşılanabileceği alternatif yolların bulunmayışı nedeniyle, D200 kara yolu, şehirlerarası trafiğe hizmet etmekle kalmayıp, kent içi ulaşımına da büyük ölçüde hizmet eden bir yol olmuştur. evre Yolunun tamamlanmasından sonra ise şehir içi ulaşım aksı konumunu almıştır.

### **2.3.1 Kara Yolu Ağı**

Bursa'da yol ağı; Karayolları 14. Bölge Müdürlüğünün sorumluluğundaki 74 km. Otoyol ile 120 km.'lik Devlet karayolu ve Bursa Büyükşehir Belediyesinin sorumluluğundaki yaklaşık 212 km. yol ile birlikte yaklaşık 400 km. uzunluğundaki ana arter ve yüzlerce km. uzunluktaki yerel yollardan oluşmaktadır. Yolların yüzde 80'i kentsel yol niteliğindedir. Yol meknının bir kısmını park eden araçların işgal etmesi nedeniyle, yollar tam kapasite kullanılmamaktadır. Kent içi tali yolların büyük çoğunluğunda plansız yapılaşma nedeniyle yaya kaldırımı bulunmamaktadır. Bunlardan bazıları 4 metre genişliğinde dar yollar olup, eğimleri yüzde 10'un üzerindedir.(BBB Stratejik Plan 2010-2014)

Bursa'da motorlu araç sayısı ve motorlu araç sahipliliği giderek artmaktadır. 2013 yılı Ocak ayı itibariyle motorlu araç sayısı toplam; 612.027'dir. Bu verilere göre motorlu araç sahipliliğindeki yıllık artış oranı son yıllarda yaklaşık yüzde 6 oranına ulaşarak bugün itibarıyla her beş kişiye 1 araç düşmektedir. Yıllık artış oranının değişmeyeceği düşünülerek Bursa'da her yıl ortalama 32.500 yeni aracın trafiğe katılacağı hesaplanmaktadır. Tablo 2.1'de Bursa'da yer alan motorlu araçların sınıflarına göre dağılımları gösterilmiştir. (TÜİK, şehirler Bazında Motorlu Araç Sahipliliği, 2013)

**Tablo 2.1: Bursa'daki Motorlu Araçların Sınıflarına Göre Dağılımları**

Yıllar	Toplam	Otomobil	Minibüs	Otobüs	Kamyonet	Kamyon	Traktör
2005	<b>407.201</b>	212.325	7.550	8.855	73.994	20.112	47.565
2006	<b>445.847</b>	225.275	7.774	9.526	83.847	21.267	49.599
2007	<b>473.613</b>	236.116	8.068	10.106	92.237	22.326	50.540
2008	<b>498.087</b>	246.405	8.391	10.428	98.801	22.937	51.371
2009	<b>513.498</b>	255.155	8.328	10.326	103.560	22.380	50.904
2010	<b>538.598</b>	271.160	8.314	10.528	110.284	22.342	51.019
2011	<b>574.926</b>	293.585	8.546	11.046	117.848	22.750	52.389
2012	<b>607.585</b>	313.599	8.652	11.780	124.562	23.304	53.276

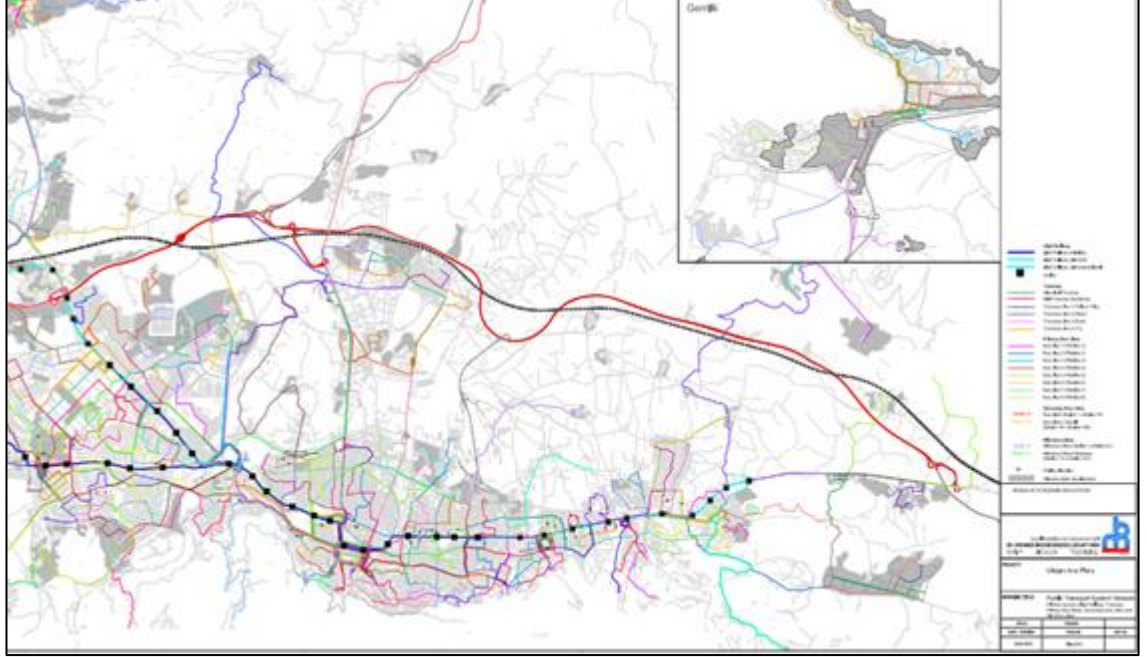
Kaynak: Emniyet Genel Müdürlüğü

## 2.4 BURSA İLİNDE TOPLU TAŞIMA

Bursa'da bugüne kadar mevcut toplu taşıma hizmetleri tamamen karayoluna bağlı olarak yürütülmüştür. Bursa'da toplu taşıma hizmetleri BursaRay, belediye otobüsleri, minibüsler, servis araçları, taksi-dolmuşlar ve ticari taksilerle sağlanmaktadır. Büyükşehir Belediyesi sınırları içinde, 738 Otobüs, 995 Minibüs, 2698 Servis aracı, 1009 Güzergah izin belgeli araç, 703 Dolmuş ve 695 Taksi bulunmaktadır. Bunlardan özellikle minibüsler ve taksi-dolmuşlar trafik düzenini ve güvenliğini olumsuz etkilemektedir. Minibüsler sabit güzergâhlar üzerinde belirlenmiş olan duraklarda yolcu indirip bindirdikleri gibi gelişigüzel yerlerde de yolcu indirip bindirmekte, bu da trafiği büyük ölçüde aksatmaktadır. Taksi-dolmuşlar için de aynı sorunlar vardır. Taksi-dolmuşların hemen hemen hepsinin güzergahı Bursa'nın merkezinde yer alan Atatürk Heykel bölgesinde birleşmektedir. Bunlara ek olarak taksi-dolmuşların yolcu taşıma kapasitesi maksimum 4 kişi, minibüslerin ise 14 kişidir. Böyle düşük kapasiteli ulaşım araçlarının kentin önemli noktalarında çok sayıda olması ve sıklıkla çalışması trafik sıkışıklığına neden olmaktadır. (Dinç, 2012)

Yapılan analiz ve sayımlarda, Bursa kentinde bir günde yapılan (toplu taşıma ve özel) yolculuk sayısının 1.700.000 olduğu belirlenmiştir. Yine araştırmalara göre; Bursa'da diğer bir çok ilden farklı olarak Cumartesi ve Pazar günleri yapılan yolculuklar da hafta içi yapılan yolculuk sayılarına yakın bir orandadır. (BBB Stratejik Plan 2010-2014)

**Şekil 2.3: 2030 Projeksiyonunda Bursa Toplu Ulaşım Haritası**



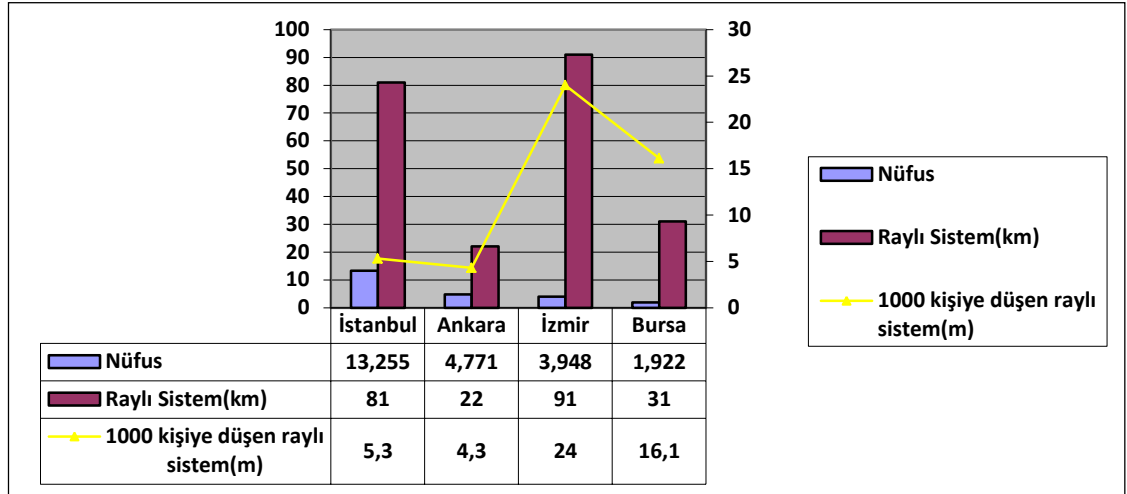
*Kaynak: BBB Ulaşım Ana Planı*

#### **2.4.1 Bursa Hafif Raylı Ulaşım Sistemi (BursaRay)**

Bursa Hafif Raylı Ulaşım Sistemi 1. Aşama (1. Bölüm 17 km.) İnşaatı yapım süreci 19 Ağustos 2002 yılında bitirilmiş olup diğer toplu taşıma araçları ile de entegrasyonu tamamlanarak işletmeye alınmış ve ihale kapsamında yer alan ikinci bölümünün yapımı da 2007 yılında tamamlanarak 22,5 km'lik güzergâh ulaşıma açılmıştır. 2008 yılında inşaat çalışmalarına başlanan 6,5 km'lik Küçük Sanayi- Üniversite Hattı ile birlikte Mudanya Yolu güzergâhında Organize Sanayi Bölgesi 1050 Konutlar İstasyonundan itibaren Emek Kavşağı'na kadar 2 km. daha uzatılarak 2012 yılında hizmete başlamıştır. Bununla birlikte ihalesi yapılan yaklaşık 8 km. uzunluğunda olan BHRS III. Etap Kestel hattının inşaat çalışmaları devam etmektedir.

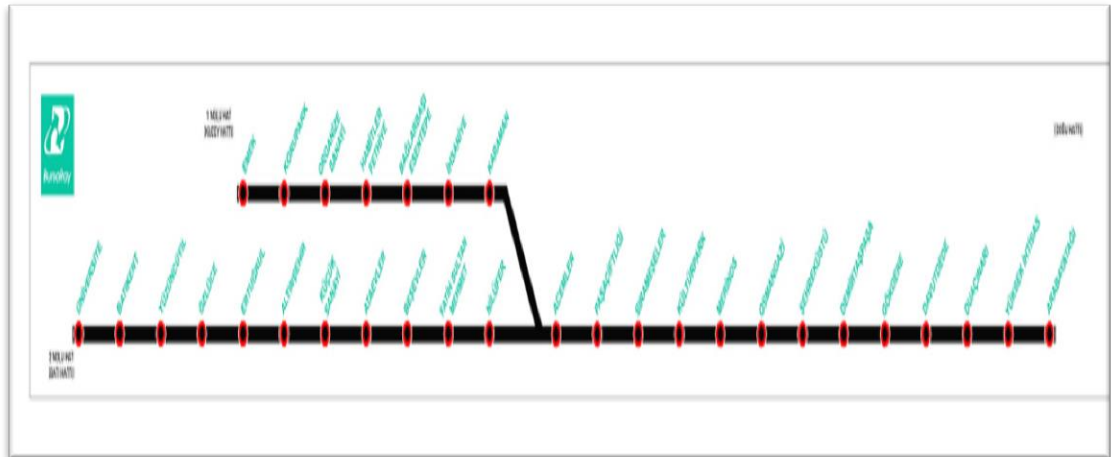
Türkiye'deki raylı sistemlerin kıyaslanmasına bakıldığında Şekil 2.4'te görüldüğü gibi Bursa, Türkiye'de nüfusuna oranla İzmir'den sonra en uzun raylı sistem hattına sahip olan kent haline gelmiştir. Bu durumu ile Bursa, kent nüfusu esas alındığında İstanbul'un 3 ve Ankara'nın 4 katı raylı sistem uzunluğuna sahiptir.

**Şekil 2.4: Büyükşehirlerde Nüfusa Göre Raylı Sistemler Uzunlukları**



*Kaynak: Selahattin DİNÇ, (2012) Gelişmekte Olan Kentlerde Ulaşım Sorunlarının Sürdürülebilir Çözümleri İçin Ulaşım Ana Planlarının Önemi: Bursa Örneği*

**Şekil 2.5: Bursaray Güzergahı ve İstasyon Haritası**



*Kaynak: Burulaş*

#### 2.4.2 Bursa Nostaljik Tramvay Hattı

Bursa'da 2010 yılında Cumhuriyet Caddesi Yayalaştırma Projesi kapsamında araç trafiğine kapatılarak, Cumhuriyet Caddesi üzerinde, Zafer Plaza – Gökdere- Davutkadı arasında yaklaşık 2,5 kilometrelik güzergâhta Nostaljik Tramvay hattı yapılmıştır. Nostaljik Tramvay ile günlük 2 bin yolcu taşımaktadır. İstanbul'un İstiklal Caddesine benzeyen tramvay hattında, hem yerli halkın hem de ziyaretçilerin rahatlıkla alışveriş yaparak zaman geçirebileceği bir konsept oluşturulmuştur.



## Şekil 2.6: Cumhuriyet Caddesi Nostaljik Tramvay Hattı Güzergahı



Kaynak: BBB Ulaşım Dairesi Başkanlığı 2011

**Tablo 2.2: Bursa'daki Toplu Taşıma Sistemlerinin Günlük Yolculuk Dağılımı**

TOPLU TAŞIMA YOLCUSU DAĞILIMI		Hat Sayısı	Çalışan Araç Sayısı	Yedek Araç Sayısı	Toplam Araç Sayısı	Toplam Günlük Ort. Yolcu Sayısı (Hafta içi)	Yolcu %	
OTOBÜS	Bursa Belediye Otobüs İşletmesi (BÖİ)	33	70	41	111	31.251	3	
	Bursa Ulaşım A.Ş. (BURULAŞ)	36	120	4	137	104.448	9	
	Özel Halk Otobüsü	Batı	62	276	24	300	150.792	14
		Doğu	26	53	2	55	32.166	3
		İhaleli (İlçeler)	24	72	5	77	41.559	4
	İhaleli (İlçeler)	13	49	20	69	25.435	2	
<b>Otobüs Toplamı</b>		<b>194</b>	<b>640</b>	<b>96</b>	<b>749</b>	<b>385.650</b>	<b>34</b>	
<b>BursaRay</b>					<b>73</b>	<b>181.800</b>	<b>16</b>	
<b>Minibüs</b>					<b>1034</b>	<b>206.800</b>	<b>18</b>	
<b>Servis</b>					<b>2699</b>	<b>215.920</b>	<b>19</b>	
<b>Güzergah İzin Bel. Servis</b>					<b>1298</b>	<b>64.900</b>	<b>6</b>	
<b>Dolmuş</b>					<b>702</b>	<b>70.200</b>	<b>6</b>	
<b>Taksi</b>					<b>783</b>	<b>15.660</b>	<b>1</b>	
<b>TOPLAM</b>						<b>1.140.130</b>	<b>100</b>	

Kaynak: BBB Ulaşım Dairesi Başkanlığı 2011

### 2.4.3 Bursa Teleferik İşletmesi

Bursa'nın simgelerinden biri olan Teleferik 29 Ekim 1963 tarihinde tamamlanarak işletmeye açılmıştır. Bursa'da Yıldırım İlçesinden Uludağ Oteller Bölgesi arasında çalışan Teleferik iki kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısım, Teferruç – Kadiyayla-Sarıalan istasyonları arasında 30 kişilik kabinlerin çalıştığı Teleferik sistemi ve ikinci kısım Sarıalan-Çobankaya istasyonları arasında iki kişilik kabinlerin çalıştığı Telesiyej

kısından meydana gelmektedir. İstasyon rakımları; Teferrüç istasyonu 374 m. Kadiyayla istasyonu 1231 m. Sarıalan İstasyonu 1634 m. ve Çobankaya İstasyonu 1711 m.'den oluşmakta olup transfer süresi 8 dakikadır. 2012 yılının ilk 10 ayında Teleferikle 243.097 yolcu taşınmıştır. Yeni teleferik projesi ile eski kabinler yenilenmektedir. Bu yeni proje ile ulaşım süresi kısalarak, daha konforlu yolculuk mümkün olacaktır. Proje için istasyonlar ve hatlar yenilendiğinden dolayı Ekim 2012'den bu yana yolcu seferleri durdurulmuştur. (BBB Ulaşım Dairesi Başkanlığı 2011)

## **2.5 İSTANBUL-BURSA ARASI ULAŞIM**

İstanbul'dan Bursa'ya gitmek için oldukça farklı alternatifler vardır. Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin son yıllarda hayata geçirdiği projeler ile iki şehir arasındaki alternatifler artmış, son olarak hava yolu ile de kesintisiz ulaşım mümkün hale gelmiştir. Bursa, kara ve deniz ulaşımından en geniş şekilde yararlanabilen, hava ulaşımında gelişme potansiyeli olan bir ildir. İlin coğrafi ve tarihsel konumu, ülkenin önemli ve gelişmiş merkezlerine yakınlığı, ulaşım alternatiflerinin gelişmesini sağlamıştır.

### **2.5.1 Kara Yolu**

İstanbul-Bursa arası karayolu mesafesi 242 km.'dir. Kullanılan araç tipine göre ve aracın hızına göre varış süresi değişiklik göstermektedir. Bursa, gerek şehir içi gerek şehirlerarası trafik yönünden yoğun bir karayolu trafiğine sahiptir. İstanbul ve İzmir illeri arasında bir köprü görevi gören Bursa'nın içinden D-200 kara yolu geçmektedir. Bursa şehir merkezinin kuzeyinde bulunan O-30 otobanı (ücretsiz) iller arası ulaşımı kolaylaştırmak için yapılmıştır. Bu otoban Körfez Geçişi Otoyol Projesi tamamlandığında bu projeye entegre edilecektir.

Bursa Şehirlerarası Otobüs Terminali il merkezine yaklaşık 10 km uzaklıkta bulunmaktadır ve Bursa'dan diğer tüm şehirlere otobüs ile ulaşım mümkündür. İstanbul ile Bursa arasında yolcu taşıyan büyüklü küçüklü 30'dan fazla otobüs firması bulunmaktadır. Bunların küçük bir kısmı Türkiye'nin hemen her noktasına sefer düzenleyen kurumsal ve sektördeki pazarın büyük bir kısmına hakim olan ulusal

firmalar olup, diğeri ise bölgesel düzeyde çalışan otobüs firmalarıdır. İstanbul'dan yola çıkan otobüsler için Bursa bir durak konumundadır. Otobüsler, Bursa'ya uğrayarak yolcu transferini gerçekleştirdikten sonra güzergâhlarına devam etmektedirler. İstanbul-Bursa arası otobüs ile yolculuk ücreti ise 18-24 TL arasında değişmektedir. Yolculuk süresi İstanbul Avrupa yakasından yaklaşık 4-4,5 saat, Anadolu yakasından ise 3-3,5 saat sürmektedir. Bu süreler, sabah ve akşam saatlerine, özel günlere ve resmi tatillere denk geldiğinde daha da artmaktadır.

## 2.5.2 Deniz Yolu

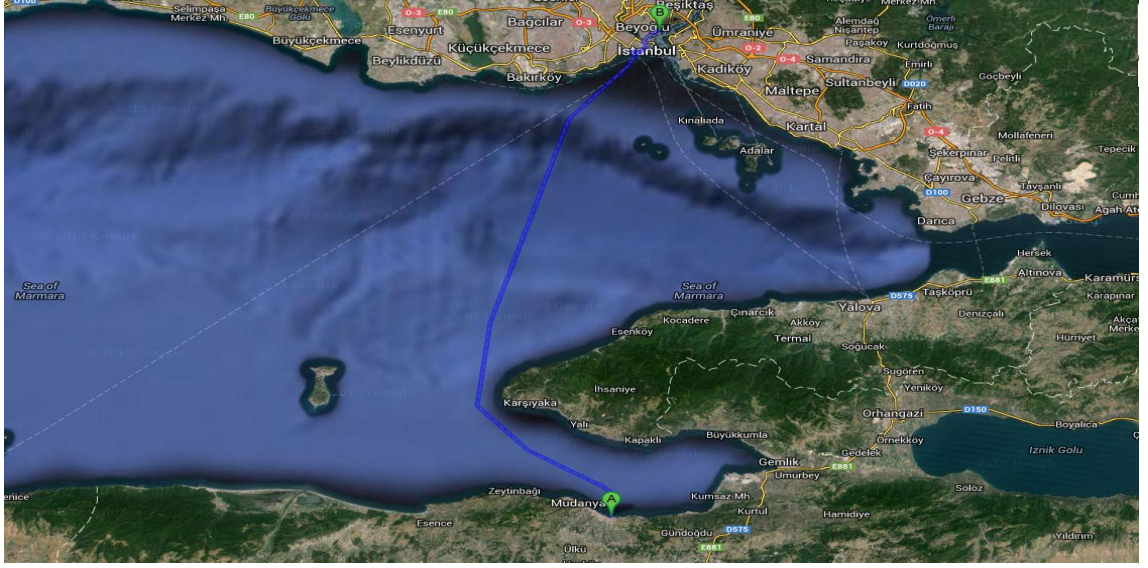
Bursa'ya deniz yolu kullanılarak ulaşılacak istendiğinde yolcular iki farklı kuruluşun deniz otobüslerinden birisini tercih etmektedirler. İDO iskelesi Güzelyalı Sahili'nde, BUDO iskelesi ise Mudanya Merkez'de bulunmaktadır. Güzelyalı'dan Kadıköy-Kabataş ve Yenikapı'ya deniz otobüsü seferleri İDO tarafından düzenlenmekte olup, İstanbul Bursa hattında 225 araç ve 1.200 yolcu kapasiteli dünyanın en gelişmiş hızlı feribotlarının yanında sadece yolcu taşıyan deniz otobüsleri hizmet vermektedir. BUDO ise Mudanya'dan sadece Kabataş'a yolcu tipi deniz otobüsleri ile seferler düzenlemektedir.

Şekil 2.7: İstanbul-Bursa Arası İDO Deniz Otobüsü Güzergahları



Kaynak: İDO

## Şekil 2.8: İstanbul-Bursa Arası BUDO Deniz Otobüsü Güzergahı



Kaynak: Google Haritalar

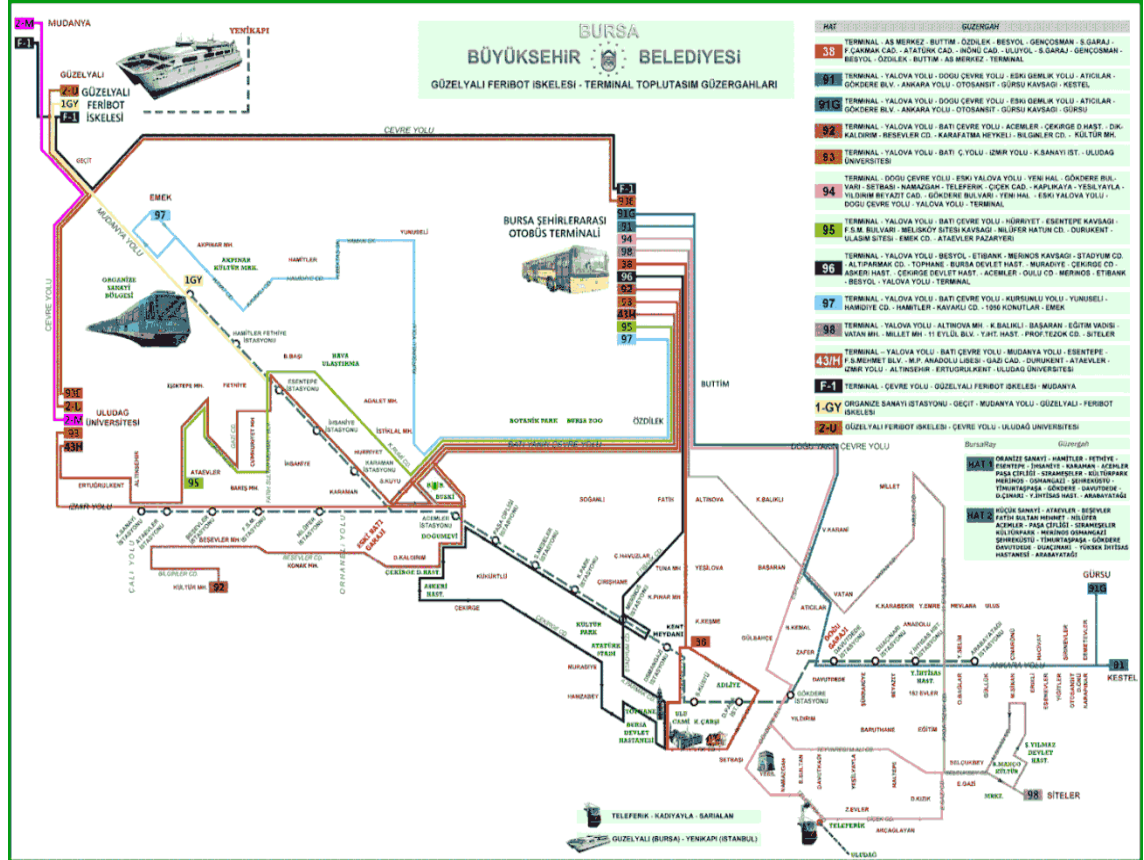
Bursa, kara yolu yanında deniz yolu taşımacılığı için de en uygun kentlerden biridir. Bursa'nın yılın her mevsiminde yerli ve yabancı turist çeken bir kent olması, İstanbul ile ticari bağlarının bulunması ve Marmara'da hava ulaşımından sonra zaman açısından en hızlı ulaşım sistemi olması bakımından kentler arası (özellikle Bursa-İstanbul arası) ulaştırma için, deniz yolu ulaşımı önemli bir seçenek haline gelmektedir. Bu nedenle yapımı 2007 yılında tamamlanan Güzelyalı Hızlı Feribot İskelesi ile birlikte Bursa – İstanbul arasında çalışan Hızlı Feribot seferleri ile yolcu ve özel araç geçişlerini sağlayan önemli bir deniz yolu ulaşım sistemi kurulmuştur.

Hızlı Feribot sefer süresi 1,5 saat olup, Bursa – İstanbul arası toplam ulaşım süresi 2 saate inmiştir. Hızlı Feribot İskelesinin yapımı ile Güney Marmara Bölgesi'nin İstanbul ile bağlantısında önemli bir kolaylık sağlanmıştır. Aynı şekilde, kentler arası ulaştırma için, uzun mesafelerde (450 km ve yukarısı) bir seferde büyük miktarda yolcu ve yük taşınabilmesi açısından ekonomik olan, çevre dostu ve güvenli olması nedeni ile geliştirilmesi gereken demiryollarının da çok kısıtlı olduğu görülmektedir.

Deniz yolu ulaşımı Gemlik ve Mudanya iskeleleri vasıtasıyla gerçekleşmektedir. Her iki liman da Bursa'ya yaklaşık 30 km. uzaklıktadır ve Bursa sanayisi için önemli dışalım ve dışsatım iskeleleridir. Gemlik limanından sadece yük taşımacılığı yapılmaktadır. İDO

seferlerine göre Hızlı Feribot İskelesi'nden şehir merkezine, BursaRay Organize Sanayi İstasyonu, Terminal ve Üniversiteye hareket eden toplu taşıma araçları bulunmaktadır. Güzelyalı Feribot İskelesinden Bursa'ya toplu ulaşım seferleri Şekil 2.9'da gösterilmiştir.

**Şekil 2.9: Güzelyalı Feribot İskelesi-Terminal Raylı Sistem Ulaşım Güzergahları**



Kaynak: BBB Ulaşım Dairesi Başkanlığı

### 2.5.3 Deniz Kuşu

İstanbul Bursa arası alternatif ulaşım yolu arayışının bir sonucu olarak ortaya çıkan Deniz Kuşu, Gemlik (Bursa) ile Haliç (İstanbul) arası sefer düzenlemektedir. Şuan için iki şehir arası en kısa süreli ulaşım yolu olan Deniz Kuşu, 18 kişi taşıma kapasiteli bir deniz uçağı ile 18 dakikada yolcuları Bursa'dan İstanbul'a ulaştırmaktadır. Uçak havalandıktan sonra deniz seviyesinden yaklaşık 1000 metre yükselerek uçmaktadır. İlk uçuşunu 1 Nisan 2013 tarihinde yapan Deniz Kuşu günde karşılıklı 4 sefer ile hizmet verirken, bugün salı günleri hariç hafta içi karşılıklı 5, hafta sonu ise karşılıklı 6 sefer

yapmaktadır. Deniz Kuşu ile seyahat etmenin ücreti ise 100 TL'dir. Ücret konusunda diğer ulaşım kanalları ile kıyaslandığında zaman avantajı yönünden maliyeti katlanılabilir bir seviyede olduğu söylenebilir.

#### **2.5.4 Hava Yolu**

Bursa şehir merkezine yakın, Yunuseli semtinde yer alan Bursa Havaalanı'nın büyük gövdeli yolcu ve kargo uçaklarının iniş-kalkışına elverişli olmaması (pist ebadı: 1395m x 30m) ve modern terminal ve tesislerin inşa edilmesi isteği ile Yenişehir ilçesinin 10 km batısında bulunan mevcut Hava Kuvvetleri Komutanlığı envanterindeki askeri havaalanının 2000 yılında sivil hava trafiğe açılmasına karar verilmiştir. Sivil uçaklara uygun şekilde yapılan yeni terminalin yolcuya açık alanlar iç ve dış hat kullanım alanı 5600 m<sup>2</sup> olup, 1.500.000 yolcu/yıl kapasiteye sahiptir.

Bunun yanında Kasım 2013'de özellikle iş dünyasına yönelik olarak hayata geçirilen, helikopter ile taksiyi birleşimi olan "Helitaksi" seferlerine başlamıştır. İstanbul Bursa arasını 25 dakikada alan helikopterler, İstanbul'da; Kadıköy, Şişli ve Atatürk Havalimanı'na düzenli uçuşlar gerçekleştirmenin yanında özel kiralama ile de kullanılmaktadır.

## **2.6 BURSA İÇİN GÜNCEL ULAŞIM PROJELERİ**

### **2.6.1 Gebze-İzmir Otoyol Projesi**

Ülke ekonomisinin sanayi üretimi açısından ilk sırada yer alan Marmara Bölgesi ile ikinci sıradaki Ege bölgesini birbirine bağlayan İstanbul-İzmir aksı, ülkemizin can damarlarından birini oluşturmaktadır. Türkiye ekonomisinin belkemiğini oluşturan bölgeler arasındaki güzergâhta, ülkemizin son yıllarda büyüme ve kalkınma hızına paralel olarak artan trafik yoğunluğu, mevcut yolların yetersiz kalacağını göstermektedir. Bu doğrultuda, özellikle İzmit Körfezi'nin yaklaşık 90 km'yi bulan ve 75 dakika gibi bir zamanda geçilebilen devlet karayolu; trafik yoğunluğu ve konfor

açısından bu arterin en büyük olumsuzluğunu teşkil etmektedir. Bu nedenle, bölgede gerçekleştirilmesi planlanan Gebze-İzmir otoyolu projesi özel önem arz etmektedir.

Projenin başlangıç noktası Gebze olup; Dilovası ile Hersek Burnu arasında yer alan İzmit Körfezini asma köprü ile geçen Otoyol, Orhangazi ve Gemlik yakınlarından geçerek, Ovaakça Kavşağı ile Bursa Çevre Yolu'na bağlanmaktadır. Otoyol, yapımı tamamlanmış olan Bursa Çevre Yolundan sonra Karacabey Kavşağı'ndan başlayarak Uluabat Gölünün doğusundan, Mustafakemalpaşa'nın güneyinden ve Susurluk'un kuzeyinden geçerek Balıkesir'e ulaşmaktadır. Balıkesir'in batısından güneye yönelerek Savaştepe, Soma, Kırkağaç ilçelerinin yakınlarından geçen Otoyol, Turgutlu yakınlarında batıya yönelmekte, İzmir-Uşak Devlet Yoluna paralel olarak ilerlemekte ve İzmir Çevreyolu üzerindeki Anadolu Lisesi Kavşağına bağlanmaktadır. (Otoyol A.Ş., Gebze Orhangazi İzmir Otoyolu Projesi, Eylül 2012,1,2,3)

Genel olarak ulaşım mesafe ve süresinin kısalmasıyla özellikle büyük bölge ve yerleşim yerlerinin küçük yerleşimlere göre ekonomik canlanmayı tetiklemesi ve yolculuk sayısının artırması beklenmektedir. (Blum ve diğerleri 1997, s. 3). İstanbul- Gebze- İzmir Otoyolu hem güzergâhındaki büyük kentlerin ekonomik, sosyal ve kültürel ilişkilerini artıracak hem de kentler arasındaki yerleşimleri bu konuda tetikleyecektir.

Bursa da sanayi ve tarım ürünlerinin uluslararası piyasalara çıkış açısından önemli limanların ve karayolu bağlantılarının henüz ciddi bir gelişme olmadığı görülmektedir. bu bağlamda Gebze-İzmir Otoyolunun Bursa ilini Trans-Avrupa Otoyol Ağları sistemi içine dahil edilmesi ile bu beklenen gelişmeler sağlanacaktır. Otoyol ithalat ve ihracatta önemli gelişme sağlayacak ve Bursa'nın dış dünyaya açılan kapısı görevi üstlenecektir.

Başta gıda ve inşaat olmak üzere birçok sektörün canlanması, nakliye masraflarının düşmesi, İstanbul ve Avrupa'ya yapılan iş seyahatlerinin artması ve ilişkilerin gelişmesi, bölge ve kentlerin daha fazla yatırım alması, ticari ve sanayi etkileşimin yanında Türkiye'nin en büyük turizm potansiyellerinin bulunduğu İzmir-Bursa-İstanbul ekseninde turizm olanaklarını daha da geliştirerek ulusal ve uluslararası düzeyde daha çok turist çekmesi beklenmektedir. (Bal, 2013)

## Şekil 2.10: Gebze-İzmir Otoyol Projesi Güzergâhları



Kaynak: [http://www.otoyolas.com.tr/?page\\_id=5379](http://www.otoyolas.com.tr/?page_id=5379), Mayıs 2013

### 2.6.2 Yüksek Hızlı Tren Projesi

Bursa hızlı tren hattı, tamamlandığında yapımı devam eden Ankara-İstanbul hızlı tren hattı ile entegre olacak Yüksek Hızlı Tren hattıdır. Bandırma-Bursa-Ayazma-Osmaneli Hızlı Tren Hattı Ankara, İzmir, İstanbul ve Bursa gibi metropollerin arasındaki ulaşımın kolaylaşması ve seyahat süresinin azaltılması hedeflenmektedir. Projenin tamamlanmasıyla ana hat üzerindeki mevcut işletim sorunları ortadan kaldırılarak Asya ve Avrupa arasında doğrudan bağlantı aynı standartlarda sağlanacaktır. Amaçlanan bir diğer hedef ise hızlı tren hattının, bölgede karayolu taşımacılığındaki yoğunluktan kaynaklanan trafik kazaları, hava kirliliği gibi sorunları azaltarak daha güvenli ve konforlu bir ulaşım imkân verecek olmasıdır.

Bilecik'ten Ankara-İstanbul hattına bağlanacak 105 kilometrelik projenin, Bursa-Yenişehir arasındaki 75 kilometrelik bölümünün alt yapısını, 393 milyon lira bedelle ihale edilmiş ve 2015 yılına kadar tamamlanması ön görülmektedir. Hat, 250 kilometre hıza uygun olarak inşa edilmektedir. Ancak hatta yolcu trenleri saatte 200, yük trenleri ise 100 kilometre hızla çalışacak. Hızlı tren yapım çalışmalarında 13 milyon metre küp kazı, 10 milyon metre küp dolgu gerçekleştirilecek. Hattın yaklaşık 43 kilometresi tünel, viyadük ve köprülerden oluşacak. Proje tamamlandığında Bursa-Bilecik arası 35 dakika, Bursa-Eskişehir 1 saat, Bursa-Ankara 2 saat 15, Bursa-İstanbul 2 saat 15, Bursa-



Konya 2 saat 20 dakika, Bursa-Sivas arası ise 4 saate inecek. Proje tamamlandığında Ankara-Bursa hattında yılda ortalama 6 milyon yolcunun seyahat edeceği öngörülmektedir.

([http://tr.wikipedia.org/wiki/Bursa\\_h%C4%B1zlı%C4%B1\\_tren\\_hatt%C4%B1](http://tr.wikipedia.org/wiki/Bursa_h%C4%B1zlı%C4%B1_tren_hatt%C4%B1))

Ankara, Eskişehir, İstanbul, Konya, İzmir, Sivas, Bursa gibi yolcu potansiyeli ve nüfus açısından ülkemizin büyük kentlerini birbirlerine bağlayacak olan koridorlarda hızlı tren hatlarının çalışmaları başlatılmış olup, devam eden ve tamamlanan tüm hızlı tren hatları Tablo 2.3’de ve Şekil 2.11’deki harita üzerinde gösterilmiştir.

**Tablo 2.3: Türkiye’deki Hızlı Tren Hatları, Mesafeleri ve Ulaşım Süreleri**

Türkiye’de Hızlı Tren Hatları	
Ankara-İstanbul. ....	533km./3 saat
Ankara-Eskişehir. ....	245 km./1 saat 5 dakika
Ankara-Konya. ....	212 km./1 saat 15 dakika
İstanbul-Konya. ....	641 km./3 saat 30 dakika
Eskişehir-Konya. ....	360 km./1 saat 26 dakika
Ankara-Sivas. ....	466 km./3 saat
Ankara-İzmir. ....	624 km./3 saat 20 dakika
Ankara-Afyon. ....	281 km./1 saat 20 dakika
Bandırma-Bursa-Osmaneli. ....	190 km./1 saat
Ankara-Kayseri. ....	350 km./2 saat
Halkalı-Bulgaristan. ....	230 km./1 saat
Sivas-Erzincan-Erzurum-Kars. ....	710 km./5 saat

*Kaynak:* tcdd.gov.tr, Mart 2013

Otoyol projesinde olduğu gibi, yüksek hızlı demiryolu projesinin de Bursa İli ve bölgenin sosyo-ekonomik yapısı ve arazi kullanımı üzerinde etki yapması kaçınılmazdır. Yapılması planlanan Bilecik-Bursa-Bandırma Hızlı Demiryolu Hattı’nın Bursa İl sınırları içindeki güzergâhı üzerinde 3 istasyon ve 1 siding yer almaktadır. İstasyonlar Yenişehir İlçesi’nde Yenişehir İstasyonu, Gürsu İlçesi’nde Kazıklı İstasyonu ve Nilüfer İlçesi’nde Bursa İstasyonu’dur. Siding ise Karacabey İlçesinde yer almaktadır. İstasyon yerlerinin kent içi ulaşım sistemi ile bağlantısının uygun biçimde kurulması önemlidir.

**Şekil 2.11: Türkiye’de Tamamlanan ve Devam Eden Yüksek Hızlı Tren Hatları**

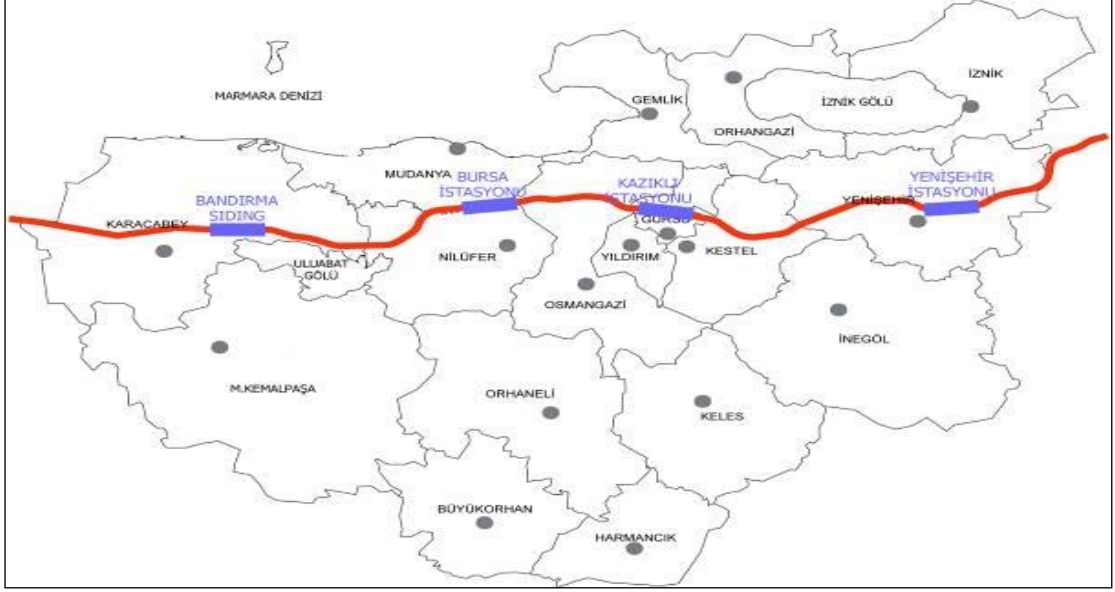


Kaynak: [http://tr.wikipedia.org/wiki/Dosya:Turkey\\_High\\_Speed\\_Rail.png](http://tr.wikipedia.org/wiki/Dosya:Turkey_High_Speed_Rail.png), Eylül 2013

Söz konusu güzergâh projesi henüz uygulama imar planlarına işlenmemiştir. Projenin imar planlarına işlenmesi sırasında istasyon alanının çevresindeki mekânsal kullanım kararları ile ilişkilendirilmesi, bu noktanın kent içi ulaşımına getireceği trafik yükü göz önüne alınarak mevcut ulaşım sisteminin irdelenmesi gereklidir. Bursa 1/100.000 Ölçekli İl Çevre Düzeni Planı’nda, kentin doğusunda organize sanayi bölgeleri ile gelişen, Yenişehir Havaalanı ve yüksek hızlı demiryolu projesinin etki alanında olan Yenişehir ve İnegöl İlçelerini kapsayan İnegöl-Yenişehir Alt Bölgesi’nde yer alacak Yenişehir İstasyonu’nun Yenişehir Havaalanı ile entegre olacak şekilde konumlandırılması önerilmektedir.

Mızırak’a göre yeni bir ulaştırma modeli olan hızlı trenler zaman tasarrufunda bulunarak yolcuların zamanın ekonomik değerini anlamalarının önünü açar. Hızla güveni ve rahatlığı birleştirerek erişme fiiline dinamizm kazandırır. Ulaşımın bu derece kolaylaşması ise ekonomik, kültürel, bilimsel, sportif vb. birçok faaliyete ve etkinliğe yol açarak kurumlar, firmalar ve bireyler arasında iletişimi geliştirir ve bağlanılan iki nokta arasında bir köprü kurulur. Bağladığı iki veya daha çok noktanın bir bölge içinde değerlendirilerek tek bir ekonomik coğrafya oluşumuna sebep olur. Dolayısıyla üretim faktörlerinin daha rahat dolaşımına yol açarak üretim sürecine de olumlu katkı sağlar.

## Şekil 2.12: Osmaneli-Bandırma Hızlı Tren Hattı Bursa Güzergâhı ve İstasyonlar



*Kaynak:* Gerçek H. 2012. Çevre Düzeni Planı Ulaşım, Lojistik ve Teknik Altyapı Sektör Analiz Raporu, Bursa Büyükşehir Belediyesi

Hızlı trenin ekonomik etkileri ele alındığında özellikle hizmet sektörünün öne çıktığını belirtmek gerekir. Japonya'daki hızlı trenin devreye girmesiyle beraber Tokyo ve Osaka'da bu sektör daha da öne çıkmıştır. Nagoya kentinde (Tokyo-Osaka arasında) bu sektördeki işsizlik oranlarında belirgin düşüşler kaydedilmiştir. Plaud (1977) bu düşüşü yüzde 30'lar civarında tahmin etmiştir. Turizm sektörü yine yaklaşık 10 yıllık dönemde yüzde 15-25 arasında büyümüştür. Ama ilginç olan bir noktada Esteban Martin (1998)'e göre turizm sektörünün olumlu olarak etkilenmesiyle birlikte bazı hızlı tren istasyon kent örneklerinde gecelik konaklamalarda ve turizm harcamalarında düşüşler kaydedilmiştir. Günlük geliş gidiş kolaylığı o şehirlerde kalma planlarını değiştirmiş, dolayısıyla sabah geliş ve akşam dönüşler sebebiyle otel konaklamaları etkilenmiştir.

İstanbul-Bursa arasındaki trafik her zaman yoğun olmuş bilimsel, kültürel, sportif, turistik ve sağlık gerekçeleriyle her iki şehir arası yolculuklar her zaman canlı olmuştur. İki il arasındaki ulaşımın canlı olmasında; ticaret merkezi olması, coğrafi kolaylık, iki şehrin mutlak üstünlükleri vb. gibi faktörler önde olmuştur. Birbiri ile ilişkisi üst seviyede olan bu iki şehir hızlı tren ile birlikte yolculuklarda şüphesiz ek talep oluşturacaktır. Aşağıda yer alan Tablo 2.4'de Ankara ile Konya arasında yüksek hızlı

tren ile yapılan günlük yolcu hareketlerini göstermektedir. Hızlı trenden önce günlük 6.576 olan ortalama yolcu sayısı hızlı trenle birlikte 7.080 rakamına ulaşmış ve yolcu artış oranı yüzde 8'e tekabül etmiştir. Yani hızlı trenle birlikte günlük gidiş gelişler daha da artmıştır. Bu durum hızlı tren ile birlikte ek talebin ortaya çıktığını göstermektedir.

**Tablo 2.4: Konya-Ankara Arası Yolcu Piyasa Değişimi (Günlük)**

<b>Ulaşım Aracı</b>	<b>Yolcu Sayısı YHT'den Önce</b>	<b>Pay %</b>	<b>Yolcu sayısı YHT'den Sonra</b>	<b>Pay %</b>
<b>Otobüs</b>	4616	70	2500	35
<b>Özel araç</b>	1920	29	780	11
<b>Havayolu</b>	40	0.6	0	0
<b>Hızlı tren</b>	0	0	3800	54
<b>Toplam</b>	<b>6576</b>	<b>100</b>	<b>7080</b>	<b>100</b>

*Kaynak: 2011 Yılı MEVKA Teknik Destek Programı, Yüksek Hızlı Trenin Bölgesel Kalkınmaya Etkileri, OCAK 2012*

### 3. DENİZ OTOBÜSÜ İLE YOLCU TAŞIMACILIĞI

#### 3.1 DÜNYADAKİ DENİZ OTOBÜSÜ UYGULAMALARINA GENEL BAKIŞ

Son yıllarda kentlerde özel otomobil sahipliğinin ve kullanımının hızla gelişimi kaçınılmaz bir olgu halini almıştır. Ancak bu olgu, ulaştırma sorununun özel araçlara yönelik bir yaklaşımla çözümünü gerektirmemektedir. Çünkü insanların ulaşım gereksinimlerini karşılamak asıl amaç olup, bu amaçla toplu taşımaya öncelik ve ağırlık veren bir yaklaşımdan başka bir geçerli yol bulunmamaktadır. Kentlerin kısıtlı yol olanaklarını etkin biçimde kullanabilmesinin gereği de budur.

Avrupa Birliği daha da küreselleşen deniz taşımacılığını teşvik ederken, Avrupa Birliği iç pazarı alanında deniz taşımacılığında kabotaj uygulamasına geçmiştir. Avrupa Birliği'nde 3577/92 sayılı tüzük ile yapılan düzenleme sonucu mal, kişi, hizmet ve sermaye serbest dolaşabilmektedir. Kısa mesafeli deniz taşımacılığı Avrupa'da başarıyla uygulanan ve Avrupa ulaşım politikasının anahtar rolünü üstlenen bir ulaşım modelidir.

Akdeniz'de düzenli feribot ile yolcu taşımacılığı hattı dünyanın sayılı uzun hatlarından biridir. Bu bölgede Avrupa Birliği'ne üye ülkeler arasında feribotla yolcu taşımacılığı dolayısı ile deniz ulaştırması alanında bir pazar paylaşımı ve rekabet söz konusu olmaktadır. Akdeniz'de Feribot taşımacılığı yapan ülkeler; Yunanistan, Fransa, Finlandiya, Almanya, İtalya, Kıbrıs Rum Kesimi, İngiltere, Amerika ve daha küçük çapta, Türk, Hırvat, Arnavut, İsraili feribot işletmecileri bulunmaktadır. (Demirel, 1996)

Şehir içi deniz yolu taşımacılığı açısından bakıldığında çeşitli ülkelerde şehir içi toplu taşımacılıkta deniz yolu taşımacılığından en üst düzeylerde yararlanılmaktadır. Bu kentlerdeki uygulamalar kendi özel konumlarına, teknolojik olanaklarına bağlı olarak önemli farklar göstermektedir (Koldemir, 1995). Rusya Federasyonu'nun Don, Volga,

Kama ve Neva nehirleri 6.500 kilometrelik bir su yoluna sahip olup, bu nehirler üzerine çeşitli büyüklükte 126 adet limanı bulunmaktadır. Bir çok nehir limanı demir yolu ağıyla entegre edilmiştir. 2004 yılında bu nehirlerde 136 milyon yük ve 30 milyon yolcu taşınmıştır. Rusya Federasyonu'nda tüm taşımacılık modelleri içinde su yolları ulaşımının payı yüzde 4'tür. Bu oran Avrupa'da ve Türkiye'de de hemen hemen aynıdır.

Venedik Metropolitan alanında, ana ulaşım deniz yolu taşımacılığı ile yapılmaktadır. Kullanılan deniz taşıma araçları çok çeşitlidir. Gondollar, Motoscafi denilen deniz motorları, Vaporetti (vapurlar, deniz otobüsleri), merkez kent ile en büyük banliyö olan Lido arasında araba vapurları da çalışmaktadır.

Bir dönem İstanbul Haliç'de kısa mesafeli olarak kullanılması gündeme gelen, hem karada hem denizde gidebilen amfibüsler Hollanda'nın Rotterdam kentindeki Maas Nehri'nde 2010 yılından bu yana yolcu taşımaktadır. 50 yolcu kapasiteli olan araçlar, suya girdiğinde tekerleklerini toplayarak tekne gibi yüzebilmektedir. Dış yüzeyi alüminyumdan üretilen amfibüsler karada 110 km. hıza çıkabilmektedirler.

### **Şekil 3.1: Rotterdam'ın Maas Nehri'nde Kullanılan Amfibüs**



*Kaynak:* <http://www.turksail.com>, Aralık 2013

New York Water Taxi Şirketi, saatte 28 deniz mili hız yapabilen 74 ve 149 yolcu kapasiteli iki tür deniz otobüsü ile Manhattan ve Brooklyn arasında sefer yapmaktadır. Staten Adası ile Manhattan arasında Verrazano-Narrows Köprüsü'nün yapılmasına

rağmen yolcuların büyük çoğunluğu deniz yolu taşımacılığını tercih etmektedirler. 8,4 kilometre uzunluğundaki bu hat üzerinde 25 dakikada bir her iki yönde sefer yapılmakta ve yılda yaklaşık 33.000 seferde 19 milyon yolcu taşınmaktadır. Ayrıca New Jersey ile Manhattan arasında Hudson nehri üzerinden deniz ulaşımı feribotlarla sağlanmaktadır.

ABD'nin en büyük 13. şehri ve Kaliforniya eyaletinin en büyük 4. şehri olan San Francisco coğrafi açıdan İstanbul'a benzemektedir ve 3 tarafı denizlerle çevrilidir. San Francisco'da San Rafael, Vallejo, Oakland, Berkeley ve şehir merkezinde 5 ayrı noktada deniz taksi servisi bulunmaktadır. Ayrıca Alameda, Oakland, Angel Island, Sausalito, Larkspur ve Vallejo banliyöleri arasında düzenli feribot seferleri yapılmaktadır.

Hong Kong 236 adadan oluşmaktadır ve deniz yolu taşımacılığı ana ulaşım ağını oluşturmaktadır. Kullanılan deniz araçları, geleneksel uzak doğu kayığı Sampan, Wallawallas denilen motorlu kayıklar ve düzenli deniz ulaşım hizmeti veren vapur ve deniz otobüsü ile turistik amaçlı değişik boyutta tekneler yaşamın bir parçası olmuştur. Tokyo metropolitan alanında, Yokohama ve Chiba yerleşim birimleri arasında karşılıklı feribot seferleri bulunmaktadır. Ayrıca Seto iç denizinde üç hatta hizmet veren Feribotlar yolcu ve araç taşımaktadırlar.

Seattle'da deniz yolu taşımacılığı kara yolu taşımacılığının bir uzantısı şeklindedir. Kentin banliyösü konumundaki çok sayıda adanın feribotları kullanmaktan başka olanağı bulunmamaktadır. Seattle deniz yolu taşımacılığında birbirine bağımlı olarak çalışan çok sayıda vapur hattı bulunmakta ve yolcu ve araç taşımacılığı yapılmaktadır. Ayrıca Vancouver'da da deniz otobüsü ve feribotlar ile yolcu ve araç taşımacılığı yapılmaktadır. (Mısır, 2007)

Kitle taşımacılığı içinde birim taşıma maliyeti en düşük olan deniz yolu taşımacılığıdır. Bu nedenle de sanayileşmiş ve denize kıyısı olan ülkeler taşımacılıkta deniz yolunu tercih etmektedirler. Bugün dünya ticaretinin yaklaşık yüzde 80'i deniz yolu ile yapılmakta, ton-mil bazında ise bu oran yüzde 99 'u bulmaktadır. (Köleteli, 1998)

Deniz yolu taşımacılığının diğer taşıma türlerine göre avantajları fazladır. Demir yolu taşımacılığına oranla 3,5 kat, kara yolu taşımacılığına oranla 7 kat daha ucuzdur. (Akten-1995)

Deniz taşımacılığı (yolcu ve hafif araçlar) konusunda Amerika Kıtası'nda Kanada ve Birleşik Devletlerin, Avrupa'da ise İskandinav ülkelerinin bu konuda gelişmiş olduğu görülmektedir. Yolcu ve hafif araç taşımacılığında İstanbul'da İDO benzeri başlıca en büyük 4 kurum; Marine Atlantic, British Columbia Ferry Services, Washington State Ferries, Stena Line'dır.

### 3.1.1 Marine Atlantic

Merkezi St. John's, Newfoundland/Kanada'da bulunan Marine Atlantic 1986 yılında kurulmuştur. Marine Atlantic başlıca iki rota üzerinde yolcu ve hafif araç taşımacılığı gerçekleştirmektedir. (www.marine-atlantic.ca, 09.04.2013)

Marine Atlantic'in filosundaki araçlar:

- a) MV Atlantic Vizyon
- b) MV Mavi Puttees
- c) MV Highlanders
- d) MV Leif Ericson

### Şekil 3.2: Marine Atlantic Filosundaki Bir Deniz Otobüsü



Kaynak: <http://sydneyport.ca/about-the-ports/marine-atlantic>, Aralık 2013



### 3.1.2 British Columbia Ferry Services

Kanada'nın başlıca British Kolombiya Eyaleti'nde faaliyet gösteren en önemli deniz yoluyla yolcu ve otomobil taşımacılığı yapan kuruluşudur. 1960 yılında küçük bir işletme olarak yolcu taşımacılığına başlayan işletme zamanla büyümüş ve Kuzey Amerika'nın deniz ulaşımında en çok yolcu taşıyan şirketi haline gelmiştir. British Kolombiya Anakarası ile çeşitli adalara deniz yolu ile bağlantıyı sağlayan en önemli kuruluştur. British Columbia Ferry Services 36 deniz aracıyla 49 noktaya yolcu taşımaktadır. (<http://www.bcferries.com>, 21.04.2013)

#### Şekil 3.3: BC Ferry Service Filosundaki Bir Deniz Otobüsü



Kaynak: <http://www.desitrucking.com/the-facts-about-ferry-service-and-fares-in-b-c>,

### 3.1.3 Washington State Ferries

Washington Ulaşım Dairesi tarafından işletilen Şirket feribotlar ile yolcu ve araç taşımacılığı yapmaktadır. Amerika'nın en büyük, dünyanın en büyük üçüncü deniz taşımacılığı işletmesidir. Yılda 11 milyon araç ile deniz yoluyla araç taşımacılığında en büyük şirkettir. Filosunda 22 gemi bulunmakta, 13 noktaya sefer düzenlemektedir. Filosunun toplam araç kapasitesi 3.231 olup toplam yolcu kapasitesi ise 33.838'dir. (<http://www.wsdot.wa.gov/ferries>, 26.04.2013)

### Şekil 3.4: Washinton State Ferries Filosundaki İki Feribot



Kaynak: <http://www.transportationissuesdaily.com>, Aralık 2013

#### 3.1.4 Stena Line

Merkezi İsveç'in Göteborg kentinde bulunan Stena Line dünyanın özel sektöre ait deniz yolu ile taşımacılık yapan en büyük nakliye şirkettir. Stena.Line; Danimarka, Birleşik Krallık, Almanya, İrlanda, Litvanya, Hollanda, Norveç, İsveç ve Polonya gibi Avrupa ülkeleri başlıca rotasında bulunan ülkeler olup, yolcu ve araç taşımacılığı, yük taşımacılığı, liman hizmetleri, tatil ve iş seyahatleri gibi hizmetler sunmaktadır. 1972 yılında Avrupa'da ilk kez bilgisayar üzerinden rezervasyon almayı başlatan kuruluştur. Yıllar içinde gittikçe büyümüş ve Kuzey Avrupa ülkelerinde faaliyet gösteren diğer küçük deniz taşımacılığı (yolcu taşımacılığı) yapan şirketleri bünyesine katmıştır. Bu birleşmelerin en büyüğünü, 2000 yılında İskandinavya bölgesinde faaliyet gösteren Scandlines AB'yi bünyesine katarak gerçekleştirmiştir. Şirketin yaklaşık 6.000 çalışanı bulunmaktadır. (www.stenaline.com, 14.04.2013)

Örnekleri verilen deniz otobüsü kuruluşlarının ortak özellikleri yolcu, araç ve yük taşımacılığı yapmalarıdır. Bunun yanında filolarındaki deniz otobüslerinden bazıları lüks konsepte sahiptir. Bu deniz otobüslerinin içlerinde; mağazalar, restoranlar, kafeler, toplantı odaları, kişiye özel odalar, eğlence mekânlar, bar ve kumarhane gibi hizmetleri yolcularına sunmaktadırlar. Bilgileri verilen deniz otobüsü operatörlerinin karşılaştırmaları Tablo 3.1'de gösterilmiştir.

**Şekil 3.5: Stena Line’ın Lüks Feribotlarından Birisi**



Kaynak: <http://worldmaritimenews.com>, Aralık 2013

**Tablo 3.1: Deniz Otobüsü Operatörlerinin 2012 Yılı İstatistikleri**

	Marine Atlantic	British Columbia	Washington SF	Stena Line
Deniz Otobüsü-Feribot	4	36	22	38
Yolcu	351.643	20.000.000	12.226.622	14.400.000
Araç	123.609	7.700.000	9.974.874	3.000.000
Rota	2	49	13	22

Kaynak: [http://publications.gc.ca/collections/collection\\_2013/ma/CC526-2013-eng.pdf](http://publications.gc.ca/collections/collection_2013/ma/CC526-2013-eng.pdf)

<http://www.stenaline.com/en/stena-line/corporate/about-stena-line/>

[http://www.bcferrys.com/files/AboutBCF/AR/BCFS\\_Annual\\_Report\\_2012-2013.pdf](http://www.bcferrys.com/files/AboutBCF/AR/BCFS_Annual_Report_2012-2013.pdf)

[http://www.wsdot.wa.gov/ferries/traffic\\_stats/annualpdf/2012.pdf](http://www.wsdot.wa.gov/ferries/traffic_stats/annualpdf/2012.pdf)

Avrupa’da özellikle son on yılda artan trafik yoğunluğu ve kara araçlarından kaynaklanan kirlilik kabul edilebilir sınırların üzerine çıkmıştır. Bu sebeple Avrupa Birliği’nin menfaatlerini temsil eden ve koruyuculuğunu yapan, siyasi olarak bağımsız bir kurum olan Avrupa Komisyonu 1992 yılı itibariyle Avrupa’da kısa mesafeli deniz taşımacılığının geliştirilmesini öncelikli hedefler arasına almıştır. (Bestkovnik, 2006)

Avrupa Birliği’nin oluşturmaya çalıştığı yeni deniz ticaret politikası, denizcilikle ilgili tüm sektörleri (sosyal, ekonomik ve çevresel) kapsamayı ve entegre etmeyi amaçlamaktadır. Avrupa Birliği tarafından; “Amerika, Avustralya ve Kanada gibi devletlerin denizcilikle ilgili faaliyetlerinin kendi ekonomilerine büyük katkıları olduğu,

rüzgâr ve dalga enerjisi gibi yenilenebilir enerjiler vb. geniş tabanlı sektörlere odaklandığı” tespit edilmiş ve AB’nin yeni denizcilik politikalarının, bu konuları da içerecek şekilde tam kapsamlı olması gerektiği vurgulanmıştır.

AB yeni denizcilik politikasında; entegre, sürdürülebilir ekosistem yaklaşımını temel almaktadır. AB’nin ekonomisini yeniden canlandırma çalışmaları kapsamında denizcilik sektörünün çok önemli olduğu ve AB’nin büyümesinde ana etken olduğu göz önüne alınmaktadır.

### **3.2 TÜRKİYE’DE TOPLU TAŞIMADA DENİZ YOLU TAŞIMACILIĞI**

Ülkemizde 1950 yılına kadar, doğru bir tercih olarak demir yolu ve deniz yoluna ağırlık veren politikalar benimsenmiştir. Bu uygulama sonucunda 1950 yılında yolcu taşımacılığında taşıma türleri arası dağılım yüzde 49,9 kara yolu, yüzde 42,2 demir yolu, yüzde 7,5 deniz yolu ve yüzde 0,6 hava yolu şeklindeydi. 1950 yılından sonra en pahalı taşıma türü olan kara yolu taşımacılığını destekleyen politikalar, her hükümet döneminde devam ederek Türkiye’de ulaşım karayoluna bağımlı hale getirilmiştir. Böylece günümüzde yurt içi taşımacılık; yükte yüzde 90, yolcuda yüzde 95 kara yolu payı ile dengesiz, pahalı ve sağlıksız bir yapıya dönüşmüştür<sup>2</sup>.

Çok eski bir geçmişi olan denizcilik sektörümüzün Cumhuriyet döneminde Türkiye Seyr-i Sefain İdaresi adıyla başlayan kamu kurumları günümüze kadar değişik isimlerle faaliyetlerini sürdürmüşlerdir. Denizlerde düzenli yolcu taşımacılığının ciddi bir şekilde başlaması 1843 yılında padişah Abdülmecit’in buyruğu ile kurulan Fevaid-i Osmaniye ve ilk halka açık anonim şirket şeklinde 1841 yılında kurulup verilen bir imtiyaz ile Boğaziçi’nde ulaşımı sağlayan Şirket-i Hayriye ile gerçekleşmiştir. Cumhuriyet döneminde değişik isimler altında faaliyetlerini sürdüren gemi yapan, işleten ve liman hizmetlerini veren kuruluşlar devlet tarafından kurulmuşlardır. Büyük yatırım ve uzmanlık isteyen bu kuruluşların başlangıçta devletçe kurulması doğru bir seçimdi. Nitekim bunlar uzun yıllar büyük hizmetler vermiş, sanayimizin gelişmesi ve uzman eleman yetişmesinde uygulamalı bir okul görevini sürdürmüşlerdir. Zamanla özel

---

<sup>2</sup> Taşımacılık Sektörü Raporu, Başbakanlık Yatırım Destek ve Tanıtım Ajansı, 2010

sektörün gelişmesi, yurt dışına açılma eğilimlerinin artması ve değişen ekonomik koşullarda etkinlikleri azalarak, gelişen teknolojiye ve modern işletme anlayışına ayak uyduramaz hale gelmişlerdir. (DPT, 2006)

Deniz yolu kullanımının arttırılması için özellikle limanların alt yapılarının iyileştirilmesi, kara yolu ve demir yolu ile olan bağlantılarının arttırılması gerekmektedir. Aynı zamanda deniz yolunun kullanımının artması ile gerekli olacak gemi sayısının karşılanması gerekmektedir. Bu sayının karşılanmasında gemilerin satın alınması yerine bu gemilerin ülkemizde tasarlanması ve yine ülkemiz tersanelerinde imal edilmesi ülkemiz ekonomisine büyük faydalar sağlayacaktır.

Bursa'da şehir içi deniz ulaşımı yoktur. Şehir içi toplu ulaşımın tüm yükünü demir yolu ve kara yolu çekmektedir. Bursa'da şehir içi ulaşımında yüzde 30 demir yolu, yüzde 70 kara yolu kullanılmaktadır. Şehir içi ulaşımında İstanbul'a baktığımızda yüzde 87 kara yolu, yüzde 10 demir yolu ve yüzde 3 deniz yolu kullanılmaktadır. Ülkemiz genelindeki durum İstanbul'a benzerlik taşımakta, şehir içi ulaşımında yüzde 90 kara yolu, yüzde 6 demir yolu ve sadece yüzde 4 deniz yolu kullanılmaktadır. Şehirlerarası ulaşımında deniz yolunun oranı daha da alt seviyelerdedir. Bu durumun iyileştirilmesi ve ulaşımın deniz yoluna kaydırılması ülke ekonomisi, emniyetli taşıma ve çevre kirliliği açısından acilen ele alınması gereken bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır.(İBB,2006)

**Tablo 3.2: İstanbul'un ve Bursa'nın Toplu Ulaşım Sistemleri**

<b>Sistem</b>	<b>İstanbul</b>	<b>Bursa</b>
Karayolu	<b>87,30%</b>	<b>84%</b>
Raylı sistemler	<b>10,17%</b>	<b>16%</b>
Deniz yolu	<b>2,53%</b>	-
<b>TOPLAM</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Kaynak: İETT, Bursa Büyükşehir Belediyesi*

### **3.3 İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ SANAYİ VE TİCARET A.Ş. (İDO)**

#### **3.3.1 İDO'nun Tarihçesi**

1987 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İstanbul'un hızla artan trafik sorununun çözümüne katkıda bulunmak amacıyla deniz ulaşımının geliştirilmesine karar vermiş ve 1580 sayılı "Mahalli İdareler Kanunu" ve 3030 sayılı "Büyükşehir Belediyeleri Kuruluş Kanunu"nun verdiği yetkiler çerçevesinde, İstanbul Ulaşım ve Ticaret A.Ş.'yi kurmuştur.1988 yılında söz konusu şirket unvan değişikliğine giderek İstanbul Deniz Otobüsleri Sanayi ve Ticaret A. Ş.(İDO) adını almıştır.

Sermayesinin büyük bölümü İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne ait olan İstanbul Deniz Otobüsleri A.Ş., 75 km uzunluğunda Marmara kıyı şeridinde yerleşmiş bir kent olan İstanbul'un trafik sorununa daha ucuz, daha güvenli, daha konforlu bir ulaşım seçeneği sunmak amacıyla kurulmuştur. Başlangıçta, 449 yolcu kapasiteli iki deniz otobüsü ile faaliyete başlayan İDO aynı yıl, 3 adet, bir yıl sonra 5 adet daha deniz otobüsü satın alarak kapasite artırımına gitmiş, gemi sayısını 10'a çıkarmıştır. Bu dönemde, gerek İstanbul'un sürekli göç alan yapısı gerek İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin işyerlerini şehir dışına çıkarılmasına ilişkin kararları trafik sorununu büyütmüş, deniz yoluyla yolcu taşımacılığına olan talebi arttırmıştır.

2000'li yılların başında İDO, yeni bir hizmet anlayışı ile bir Kalite Yönetim Sistemi (KYS) oluşturmuş; ISO 9001:2000 belgesine sahip olmuştur. Kalite felsefesinin desteklenmesi çerçevesinde, özellikle gemiler için geliştirilmiş bir kalite yönetim ve güvenlik sistemi olan Uluslararası Gemi Güvenliği Yönetimi (International Ship Safety Management - ISM) çalışmaları yapılmıştır. Sözü edilen çalışmalar ile uluslararası ölçekte, geminin seyir sırasında sahip olması gereken özellikler, geminin denize açılması, teknik donanımı, can ve mal güvenliği ile çevrenin korunması vb. konularındaki standartlara uyum sağlanmıştır. Çalışmaların sonuçlanarak yürürlüğe girmesi ile yalnızca uluslararası gemi işleten kuruluşlar için gerekli olan uygunluk belgeleri ve güvenli yönetim sertifikaları edinilerek uluslararası taşımacılık yapma izni alınmıştır.

2005 yılına gelindiğinde, İstanbul Büyükşehir Belediyesi, Özelleştirme Yüksek Kurulu ile bir protokol imzalayarak özelleştirme kapsamındaki Şehir Hatları İşletmesini devralmıştır. Devralma işlemi ile birlikte, İDO İstanbul'da deniz ulaşımında sorumlu tek otorite durumuna gelmiştir. Kalite çalışmaları, EFQM Mükemmellik Modeli kapsamında, 2006 yılının Kasım ayında elde edilen "Mükemmellikte Yetkinlik" onayı ve 2008 yılında TÜSİAD ve KalDer tarafından verilen Ulusal Kalite Başarı Ödülü ile desteklenmiştir.

İDO'nun hızlı büyümesi, Referans Gazetesi'nce gerçekleştirilen Hızlı Balık ödülleri ile de belgelenmiştir. Ciro, kârlılık, pazar payı, verimlilik, istihdam yaratma alanlarındaki performansların göz önüne alındığı Hızlı Balık Ödülleri'nin "Yük ve Yolcu Taşımacılığı" kategorisinde 2008 yılının "Hızlı Balık"ı seçilmiştir. 2005 yılında İDO bünyesine katılmış olan Şehir Hatları İşletmesi, Eylül 2010'da İstanbul Büyükşehir Belediyesi iştiraki olan İstanbul Şehir Hatları Turizm Sanayi A.Ş.'ye devredilmiştir. Böylelikle İstanbul içi deniz ulaşımı ile şehirlerarası deniz ulaşımı birbirinden ayrılmıştır.

**Şekil 3.6: İDO'nun Eski Logosu**



Kaynak: İDO

**Şekil 3.7: İDO'nun Yeni Logosu**



Kaynak: İDO

08 Nisan 2011 tarihinde açık arttırma usulüyle yapılan ihalede İDO, 861 milyon dolarlık verilen en yüksek teklif ile yerli-yabancı ortak girişim olan özel bir gruba satılarak özelleştirilmiştir. Bu yapılan özelleştirme; Avrupa finans çevrelerinin yakından takip ettiği Euromoney yayın grubu bünyesindeki Project Finance dergisinin düzenlediği proje finansmanı yarışmasında, İDO "Yılın Özelleştirmesi" ödülüne layık görülmüştür.

2013 yılı itibari ile İDO; 19 hatta, 25 deniz otobüsü, 10 hızlı feribot, 18 araba vapuruyla 32 noktaya 53 gemi ile hizmet götürmektedir. İDO'nun yıllara göre gelişimi ve ilerleyişi Şekil 3.8'de gösterilmiştir.

**Şekil 3.8: İDO'nun Yıllara Göre Gelişimi ve İlerleyişi**



Kaynak: www.ido.com.tr, Nisan 2013

### 3.3.2 İDO'nun Müşteri Portföyü

Geniş bir müşteri portföyüne sahip İDO'nun temel müşteri grupları şu şekilde özetlenebilir:

- İstanbul'un Anadolu ve Avrupa yakalarında oturan genellikle işe, okula giden veya gezmek amacıyla karşı yakaya (ve Adalar'a) geçen deniz otobüsü müşterisi.



- b) İstanbul, Bursa, Bandırma ve Yalova hatlarını kullanan genellikle şehirlerarası iş gezisi yapan ya da tatile giden araçlı / araçsız hızlı feribot, araçsız deniz otobüsü müşterisi.
- c) Genellikle tatil amaçlı seyahat edilen İstanbul, Avşa Adası, Armutlu Tatil Köyü, Marmara Adası arasındaki araçsız deniz otobüsü müşterisi.
- d) Sirkeci – Harem hattında küçük araç ve minibüs sınıfında yoğunlaşan araba vapuru müşterisi.
- e) Eskişehir – Topçular hattında eşit yoğunluklu kamyon – çekici, otobüs ve küçük araç sınıfına yoğunlaşan araba vapuru müşterisi.

Müşteri yoğunluğu açısından hızlı feribot yolcularının ulaşım hareketleri mevsimsel etkiye, deniz otobüsü, şehir hatları arabalı vapurları, yolcularının ulaşım hareketleri ise günlük mesai saatlerindeki değişkenliğe açıktır. Ayrıca, İstanbul’da yaşanan değişken hava şartları (şiddetli lodos gibi) seferleri aksatıcı bir etkiye sahiptir.

İDO 2011 yılında özelleştirildikten sonra sabit fiyattan dinamik fiyat politikası uygulamasına geçmiştir. Dinamik fiyatlandırma özellikle internet ortamında satış yapan işletmeler için oldukça cazip görünen bir fiyatlandırma stratejisidir. Günümüzde pek çok işletme tüketicilerin değer algılamalarını değiştirerek, rekabet avantajı sağlamak için dinamik fiyatlandırmayı uygulamaktadır. Dinamik fiyatlandırma stratejisi ile işletmeler belirli periyotlar içinde fiyatlarını değiştirme olanağına sahiptirler. Bu periyotları bilen tüketicilerin sık sık işletmenin internet sitesini ziyaret etmeleri sağlanarak bağlı müşterinin algısı işletmenin üzerinde tutulmaktadır. Özellikle fiyat dalgalanmaları söz konusu olduğunda dinamik fiyatlandırmanın etkili bir şekilde uygulanabilmesi işletmelere önemli kazançlar sağlamaktadır. Bunun yanında dinamik fiyatlandırma stratejisi uygularken kuruluşlar bazı tehlikeler ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Örneğin; bir işletmenin dinamik fiyatlandırma adına çok sık ve gereksiz fiyat değişikliğine gitmesi ürün kalitesiyle ilgili tüketici algılamalarını olumsuz etkileyebilir. Yine bu tür fiyatlandırma stratejilerinin süreklilik kazanması işletmeye olan güveni zedeleyebilir ya da tüketicilerin satınalma kararlarını geciktirmelerine neden olabilir. (Torlak, 2004)

İDO'nun uyguladığı dinamik fiyatlandırma basitçe “erken al az öde” şeklinde açıklanabilir. Verimlilik açısından düşünüldüğünde, yani boş koltuk olmadan, doğru kapasite kullanımı ile yolculara hizmet verildiğinde maliyetler daha düşük olmaktadır. Bu anlamda 2 ay önceden koltukları dolmuş bir deniz otobüsü ya da araç kapasitesi dolmuş bir hızlı feribot İDO için garanti müşteri anlamına gelmektedir. Yürürlüğe girdikten sonra yolcular tarafından birçok eleştiri alan bu politikada Temmuz 2012’de bir dizi revizyona giden İDO, bazı hatlardaki fiyatları özelleştirme öncesi döneme çekmiştir. Dinamik fiyat politikası kapsamında, İDO’nun hemen hemen tüm seferlerinde belirli bir oranda promosyon biletler satışa sunulmaktadır. Bu biletler sefer günü ve saatinden belirli bir süre önce satışa çıkmakta ve sefer saati yaklaştıkça fiyatları artmaktadır.

**Şekil 3.9: 2013 Sonbahar-Kış Yenikapı-Bursa Hızlı Feribot Sefer Saatleri**

YENİKAPI - BURSA						
PAZARTESİ Monday	SALI Tuesday	ÇARŞAMBA Wednesday	PERŞEMBE Thursday	CUMA Friday	CUMARTESİ Saturday	PAZAR Sunday
07:30	07:30	07:30	07:30	07:30	07:30	-
17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30	17:30
-	-	-	-	20:30	-	20:30

BURSA - YENİKAPI						
PAZARTESİ Monday	SALI Tuesday	ÇARŞAMBA Wednesday	PERŞEMBE Thursday	CUMA Friday	CUMARTESİ Saturday	PAZAR Sunday
07:30	07:30	07:30	07:30	07:30	07:30	-
18:00	18:00	18:00	18:00	18:00	18:00	18:00
-	-	-	-	20:30	-	20:30

**Sefer Süresi Yaklaşık 90 dakikadır. / Sailing time is approx. 90 minutes.**

Kaynak: www.ido.com.tr, 16.09 2013

İDO'nun İstanbul Yenikapı İskelesi'nden; Bursa, Bandırma, Yalova, Armutlu Tatil Köyü, Avşa Adası ve Marmara Adası'na seferleri bulunmaktadır. İDO'nun Bursa'ya düzenlediği seferleri iki grupta toplamak mümkündür. İlk grup araçları olan, daha konforlu yolculuk yapmak isteyen veya kısa zamanda ulaşımı seçen yolcuların tercih ettiği hızlı feribotlardır. “Osman Gazi” ve “Orhan Gazi” isimli hızlı feribotlarla yapılan yolculuklar yaklaşık 90 dakika sürmektedir. Sadece İstanbul Yenikapı İskelesi'nden

hareket eden hızlı feribotlar Bursa Güzelyalı İskelesi'ne yolcularını ulaştırmaktadır. 1.200 yolcu ve 225 araç kapasiteli olan katamaran tipi hızlı feribotlar 2007 yılında Avustralya'da üretilmiştir. Bu iki feribot İDO'nun filosundaki en genç, en yüksek kapasiteli ve en hızlı olan araçlardır. İçerisinde kafeterya, mescit, emzirme odası, revir ve kablosuz internet imkânı bulunmaktadır.

İstanbul-Bursa arası hızlı feribot kullanmak isteyenler iki farklı sınıfta yolculuk deneyimi yaşayabilirler. Ekonomi sınıfı, klasik yolculuk anlayışına hitap eden ve yolcuların daha yoğun olarak bulunduğu bölümdür. Bu bölüm feribotun alt katlarında yer almakta, ekonomi sınıfında yolculuk yapmak isteyenler biletlerini bir süre önce aldıkları takdirde promosyon bilet olarak alma imkanı yakalayıp yolculuklarını daha uygun ücretle yapabilmektedirler. Business sınıfında yolculuk yapan yolcular, feribotun üst katında daha konforlu koltuklarda daha güzel bir açıdan görsel deneyim yaşarken, koltukların önüne konulan masaüstü ekranlarda, yolculuk boyunca film seyretmek, müzik dinlemek, oyun oynamak, internet erişimi sayesinde e-postaları kontrol etmek ve haberleri takip etmek gibi imkânlarla sahip olmaktadır. Yemek arabası business sınıfının olduğu katta gezerek yiyecek ve içecek almak isteyenlere hizmet sunmaktadır. Bunun yanında hızlı feribotlarda dileyen yolcular VIP salonda yolculuk yapabilmektedirler. Her feribotta sadece iki adet bulunan VIP salonları çalışma ofisi şeklinde tasarlanmış olup bu salonlarda kişiye özel hizmetler verilmektedir.

**Şekil 3.10: İDO'nun Bursa Seferi Yapan Katamaran Tipi Feribotu**



*Kaynak: İDO*

İDO, Mart 2012'de "İDOBÜS" uygulamasını hayata geçirerek kara yolu ile deniz yolu ulaşımında entegrasyonu sağlamıştır. Özellikle İstanbul-İzmir hattında araçsız seyahat eden yolculara yönelik olan proje, konforlu ve ekonomik seyahat imkânı sunma hedefi ile yola çıkmıştır. İDOBÜS mevcut güzergâhta direk otobüs ile ulaşımına göre zamandan

da büyük tasarrufu sağlamaktadır. Otobüsü tercih eden yolcular, İstanbul şehir merkezinden otogara servis ile ulaşmak için, özellikle akşam ve sabah saatlerinde İstanbul trafiği göz önüne alındığında deniz otobüsüne göre 3 saate varan vakit kaybı yaşamaktadırlar. Bunlardan dolayı İDOBÜS biletleri önceden alındığı takdirde ekonomik olmakta ve zaman tasarrufu sağladığı için tercih direk otobüs ile ulaşımına göre tercih edilebilir bir duruma gelmiştir.

Dinamik fiyat politikası izleyen İDOBÜS'ten 2013 Yaz Sezonunda 1 TL'ye bilet almak mümkün olmuştur (1 TL+1 TL Hizmet Bedeli). Tüm seferlerde belirli oranda bulunan promosyon biletler 1 TL'den satışa sunulmuş, sefer gün ve saati yaklaştıkça fiyatı yükselmiştir. 1 TL'lik biletler sefer saatinde 27 TL'yi bulan fiyatlarla satılmıştır.

İDO, İDOBÜS uygulaması için özel bir otobüs firması ile anlaşarak, İstanbul Kabataş İskelesi'nden deniz otobüsü ile hareket eden yolcuların Bursa Güzelyalı İskelesi'nde otobüslere transferi gerçekleştikten sonra sırasıyla; Balıkesir ve Manisa'dan geçerek İzmir'e ulaştırmaktadır. İstanbul ve Bursa'dan karşılıklı her gün 11 sefer düzenlenerek özellikle günün ilk saatlerinde hemen her saat bir deniz otobüsü hareket etmektedir.

**Şekil 3.11: 2013 Sonbahar-Kış Bursa-Kabataş (İstanbul) İDOBÜS Sefer Saatleri**

1. YOLCULUK							
Seç	Güzergah ve Kalkış Saati	Süre	Servis	Yolcu Sayısı	Tutar	Detaylar [+]	
<input type="radio"/>	BURSA-İST.(Kabataş)	06:45	2 saat 0 dk	İDOBÜS.com	1	16.00 TL	+
<input type="radio"/>	BURSA-İST.(Kabataş)	08:00	1 saat 50 dk	İDOBÜS.com	1	19.00 TL	+
<input type="radio"/>	BURSA-İST.(Kabataş)	09:30	2 saat 0 dk	İDOBÜS.com	1	19.00 TL	+
<input type="radio"/>	BURSA-İST.(Kabataş)	12:45	2 saat 0 dk	İDOBÜS.com	1	19.00 TL	+
<input type="radio"/>	BURSA-İST.(Kabataş)	15:00	2 saat 0 dk	İDOBÜS.com	1	16.00 TL	+
<input type="radio"/>	BURSA-İST.(Kabataş)	17:30	2 saat 0 dk	İDOBÜS.com	1	16.00 TL	+

Dönüş yolculuğu istemiyorum.

2. YOLCULUK							
Seç	Güzergah ve Kalkış Saati	Süre	Servis	Yolcu Sayısı	Tutar	Detaylar [+]	
<input type="radio"/>	İST.(Kabataş)-BURSA	07:00	2 saat 0 dk	İDOBÜS.com	1	19.00 TL	+
<input type="radio"/>	İST.(Kabataş)-BURSA	10:15	2 saat 0 dk	İDOBÜS.com	1	19.00 TL	+
<input type="radio"/>	İST.(Kabataş)-BURSA	12:30	2 saat 0 dk	İDOBÜS.com	1	16.00 TL	+
<input type="radio"/>	İST.(Kabataş)-BURSA	15:15	1 saat 50 dk	İDOBÜS.com	1	16.00 TL	+
<input type="radio"/>	İST.(Kabataş)-BURSA	17:45	2 saat 0 dk	İDOBÜS.com	1	16.00 TL	+
<input type="radio"/>	İST.(Kabataş)-BURSA	18:30	2 saat 0 dk	İDOBÜS.com	1	16.00 TL	+
<input type="radio"/>	İST.(Kabataş)-BURSA	20:00	2 saat 0 dk	İDOBÜS.com	1	16.00 TL	+

Kaynak: www.idobus.com.tr, 26.10.2013

**Tablo 3.3. İDO'nun Yıllara Göre Taşıdığı Yolcu ve Araç Sayıları**

<b>YILLAR</b>	<b>YOLCU</b>	<b>ARAÇ</b>
<b>2013<sup>3</sup></b>	55.000.000	10.000.000
<b>2012</b>	51.000.000	9.400.000
<b>2011</b>	49.865.366	9.061.986
<b>2010<sup>4</sup></b>	94.979.964	6.921.704
<b>2009</b>	100.011.250	6.954.718
<b>2008</b>	100.067.810	6.663.044
<b>2007</b>	97.632.166	5.927.540
<b>2006</b>	90.470.088	5.636.838
<b>2005<sup>5</sup></b>	67.445.479	4.429.145
<b>2004</b>	11.076.822	955.806

*Kaynak:* İstanbul Büyükşehir Belediyesi Faaliyet Raporu 2010, Tepe İnşaat Faaliyet Raporu 2011

### **3.4 BURSA DENİZ OTOBÜSLERİ İŞLETMESİ (BUDO)**

BUDO (Bursa Deniz Otobüsleri İşletmesi), Bursa ile İstanbul arasında deniz ulaşımını sağlamak amacıyla Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin ulaşım şirketi BURULAŞ'ın bünyesinde kurulmuş, seferlerine 23 Ocak 2013 tarihinde başlamıştır. Hizmete girdiği ilk günlerde İstanbul'da Kabataş İskelesi'ne, Bursa'da Mudanya İskelesi'ne günde karşılıklı iki sefer düzenleyerek yolculuklarının ulaşım ihtiyaçlarını karşılamıştır.

BUDO, artan yolcu taleplere cevap verebilmek için 1 Şubat 2013 tarihinden itibaren cuma günleri karşılıklı olarak bir sefer daha eklemiştir. Daha sonra 1 Mart 2013 tarihinden itibaren hafta içi beş gün günde 4'er sefer, hafta sonları ise 5'er sefer yaparak artan talebi karşılama yoluna gitmiştir. 2013 Sonbahar Kış tarifesinde ise hafta içi 6, Cumartesi günleri 5, Pazar günleri ise karşılıklı 6 sefer düzenlenmiştir. İDO'nun aksine sabit fiyat politikası uygulayan BUDO'da tam bilet 20 TL, indirimli bilet ise 16 TL'den

<sup>3</sup> 2013 ve 2012 yıllarına ait veriler beyana dayanmaktadır.

<sup>4</sup> 2010 verileri içerisinde İDO ve Şehir Hatları verileri bulunmaktadır.

<sup>5</sup> Şehir Hatları Nisan 2005 itibari ile İDO'ya devredilmiştir.

satılmaktadır. BUDO deniz ulaşımı hizmetini dört adet deniz otobüsü ile sürdürmektedir. Hüdavendigar, Yıldırım Beyazıt ve Nilüfer Hatun adlı gemilerin ardından yaz sezonu başında Hong Kong'tan alınan 300 kişi kapasiteli yeni gemiye 'Emir Sultan' adı verilmiştir. Emir Sultan ile birlikte yaz sezonunda sefer sayısı cuma günleri karşılıklı olarak 9'a kadar çıkmıştır.

**Tablo 3.4: 2013 Sonbahar-Kış Sezonu Ücret Tarifesinin Karşılaştırılması**

KURULUŞ	2013 KIŞ SEZONU ÜCRET TARİFESİ	
	Tam	İndirimli
<b>İDO</b>	5 TL-19TL (9 TL-27 TL) <sup>6</sup>	5 TL-15TL
<b>BUDO</b>	20 TL	16 TL

Kaynak :[www.ido.com.tr](http://www.ido.com.tr), <https://budo.burulas.com.tr/>

BUDO 2013 Yaz sezonunda (17 Haziran 2013-15 Eylül 2013) Kabataş'ın yanında Armutlu, Avşa Adası ve Tekirdağ seferlerini de hayata geçirilmiş olup, tatil amaçlı seyahat eden yolculara yönelik olarak Armutlu seferleri, Kabataş-Armutlu-Mudanya güzergâhında her gün karşılıklı olarak birer kez düzenlenmiştir. Armutlu seferleri için ücret tarifesi ise İstanbul Kabataş ile aynı olan tarife üzerinden uygulanmıştır<sup>7</sup>. Yine yaz sezonuna özel olarak gerçekleştirilen Avşa-Tekirdağ güzergâhında yolculuk ücreti 50 TL olup, 7 saat olan otobüs yolculuğunu 3,5 saate indirmiştir. BUDO Tekirdağ hattında, hem tatil amaçlı seyahat etmek isteyen yolcuların taleplerini karşılamış hem de Balkanlar ile Trakya arasında deniz üzerinden bağ kurmuştur. Balkan kökenli Tekirdağlılar'ın Bursa'da yaşayan çok sayıda akrabaları bulunmaktadır ve Tekirdağ ile Bursa arasında devamlı bir hareketlilik söz konusudur. BUDO bu hareketliliği görüp, ulaşım ihtiyacını iyi analiz ederek yaz sezonu için bu seferleri düzenlemiştir. Arada kalan Avşa Adası'na hem Bursa'dan hem de Tekirdağ'dan günlük tatilci yolcular bu hattı kullanmaktadırlar.

<sup>6</sup> Ücret tarifesi 21.12.2013 tarihinde alınmıştır. İDO için 21.12.2013 ve 31.12.2013 tarihleri baz alınmıştır. 9 TL-27 TL arabalı feribot için yolcu ücretidir.

<sup>7</sup> 2013 Yaz sezonu bilet fiyatları: tam 18 TL – indirimli 14 TL'den satılmıştır.

Bursa’da bulunan BUDO İskelesi, Mudanya İlçesi’nin merkezinde bulunması özellikle yaz aylarında bu ilçeye ekonomik bir hareketlilik kazandırdığı görülmektedir. Konum itibari ile deniz kenarında bulunan Mudanya’nın Bursa merkeze uzaklığı 25 km’dir. Bursa’ya yakınlığı, toplu ulaşım açısından erişilebilir olması ve nezih mekânların bulunmasından dolayı yaz aylarında deniz havası almak isteyen Bursalılar’ın ilk tercih ettikleri yer bu ilçenin sahilleridir. Bu doğal hareketliliğin yanında günlük yaklaşık 5.000 yolcu BUDO iskelesinden geçmekte olup, bu yolcular Bursa ekonomisine katkı sağlamaktadır.

### Şekil 3.12: BUDO Filosundaki Bir Deniz Otobüsü



*Kaynak:* [http://www.zaman.com.tr/bolgehaberleri\\_idonun-alternatifi-budo-sefere-basliyor\\_2035240.html](http://www.zaman.com.tr/bolgehaberleri_idonun-alternatifi-budo-sefere-basliyor_2035240.html)

Özel sektör kuruluşu olmayan BUDO’da öncelikli hedef kazanç sağlayıp kar elde etmek değil, yolcularına uygun fiyatla iyi hizmet sunarak deniz yolu ulaşım ihtiyacını karşılamaktır. Bursa halkından gelen talepler doğrusunda Bursa Büyükşehir Belediyesi böyle bir yatırım yapma kararı almıştır. 2013 Yaz Sezonunda %100 doluluk oranı ile hizmet veren BUDO günlük ortalama 5.000 yolcuya hizmet vermiştir. Bu oran kış sezonunda %60’lara düşmektedir<sup>8</sup>.

İDO ile BUDO’nun fiyat politikaları birbirinden tamamen farklıdır. İDO dinamik fiyat politikası uygularken BUDO sabit fiyat politikası ile yolcularında hizmet vermektedir.

<sup>8</sup> Doluluk oranları gözlemsel verilere dayanmaktadır.

İki deniz yolu taşımacılığı yapan kuruluşun 2013 Kış Sezonu göz önüne alındığında, sefer sıklığı Tablo 3.5’de, filo hacimleri Tablo 3.6’da gösterilmiştir.

**Tablo 3.5: 2013 Sonbahar-Kış Sezonu Haftalık Sefer Sıklığının Karşılaştırılması**

	2013 KIŞ SEZONU SEFER SIKLIĞI									TOP. 9
	Kabataş Kalkış					Yenikapı Kalkış				
	Pzt.	Salı-Prş.	Cuma	Cts.	Pazar	H.İçi	Cuma	Cts.	Pazar	
<b>İDO (Feribot)</b>						2	3	1	2	<b>16</b>
<b>İDOBÜS</b>	6	5	7	6	7					<b>62</b>
<b>BUDO</b>	6	6	6	5	6					<b>58</b>

Kaynak : www.ido.com.tr, https://budo.burulas.com.tr, Aralık 2013

**Tablo 3.6: Filo Hacimleri**

	FİLOLAR		
	Deniz Otobüsleri	Hızlı Feribotlar	Araba Vapurları
<b>İDO</b>	25	4	18
<b>BUDO</b>	4	0	0

Kaynak : www.ido.com.tr, https://budo.burulas.com.tr, Aralık 2013

Verilen mevcut hizmetler göz önüne alınarak iki kurum karşılaştırıldığında aşağıda yer alan farklılıkların ortaya çıktığı görülmektedir.

- i. İDO değişken fiyat tarifesi uygulamaktadır. Bu tarife göre, sefer saatinde bilet alındığında 5 TL’lik biletler 27 TL’ye varan fiyatlara satılmaktadır. BUDO’da ise sabit fiyat tarifesi bulunduğu için yolcu tarafından ödenecek tutar sabittir ve bilinmektedir.
- ii. Özelleştirme sonrası İDO’da en çok eleştirilen konularda birisi, önceki dönemlere göre deniz otobüslerinin içindeki büfelerde satılan ürünlerin fiyatlarının yüksek olmasıdır. BUDO’deniz otobüslerinde, Bursa Büyükşehir Belediyesi’nin kuruluşu olan BESAŞ’ın (Bursa Ekmek Sanayi Anonim Şirketi) ürünlerini sattığı için hem daha ekonomik hem de hijyen açısından yolcular tarafından daha güvenilir bulunmaktadır. Bu durum pek çok yolcu tarafından bir tercih sebebidir.

<sup>9</sup> Sefer sayıları İstanbul-Bursa arası karşılıklı olarak verilmiştir.



iii. Özelleştirme sonrası geçiş sürecinde İDO pek çok konuda kamuoyundan şikâyet almıştır. Bu şikâyetlerden bazıları:

- a) İptal seferlerde bilet iadesinin yapılmaması<sup>10</sup>
- b) İnternet sitesindeki ortaya çıkan aksaklıklar<sup>11</sup>
- c) Deniz otobüsü içindeki yiyecek içeceklerin fiyatlarını yüksek olması<sup>12</sup>
- d) Dinamik fiyat tarifesinde bilet fiyatlarının çok yüksek olması<sup>13</sup>
- e) Hizmet kalitesinin düşük olması<sup>14</sup>
- f) Bilet satışında yaşanan sorunlar<sup>15</sup>

BUDO ise rekabet avantajını ele geçirmek için sorunlara daha çözüm odaklı yaklaşmaktadır. Kuralları yolcuları mağdur etmemek adına esnetebilmektedir.

iv. BUDO İskelesi Mudanya'nın merkezinde bulunduğu için Bursa'nın çeşitli bölgelerinden toplu ulaşım ile erişilebilmektedir. İDO iskelesine ise BUDO'ya nazaran daha sınırlı sayıda araç ile ulaşım sağlanmaktadır. BUDO'ya 6 farklı güzergâhta çalışan otobüs ve bir özel minibüs ile çalışırken, İDO İskelesine ise 5 otobüs hattı hizmet vermektedir. Deniz otobüsü iskelelerine çalışan toplu ulaşım araçları kış sezonlarında yaklaşık %50-60, yaz sezonlarında ise %100 doluluk oranı ile seferlerini gerçekleştirmektedirler. Kış sezonunda toplu ulaşım araçları İDO İskelesine günde ortalama 4.000 yolcu, BUDO İskelesine ise 5.000 yolcu taşımaktadırlar. Yine kış sezonunda BUDO İskelesine yolcu taşıyan 1/M ile İDO İskelesine çalışan 1/GY hatlı otobüsler her gün karşılıklı olarak ortalama 55 sefer düzenlemektedirler<sup>16</sup>.

---

<sup>10</sup> Sabah Gazetesi Arşivi, <http://www.sabah.com.tr/Ekonomi/2012/07/12/idoya-inceleme-baslatildi>, [Ziyaret tarihi 16.12.2013]

<sup>11</sup> Sabah Gazetesi Arşivi, <http://www.sabah.com.tr/Ekonomi/2012/07/12/idoya-inceleme-baslatildi>, [Ziyaret tarihi 16.12.2013]

<sup>12</sup> <http://www.guncelposta.com/%C4%B0STANBUL%20MAN%C5%9EETLER%C4%B0/11381-%20%C4%B0DO,%20vatanda%C5%9F%C4%B1%20%C3%A7ileden%20%C3%A7%C4%B1kard%C4%B1.html>, [Ziyaret tarihi 16.12.2013]

<sup>13</sup> <http://finans.mynet.com/haber/detay/ekonomi/ido-isyan-ettirdi-vatandas-ates-puskuruyor/79899>, [Ziyaret tarihi 16.12.2013]

<sup>14</sup> [http://www.ascihaber.com/v4/haber/devam.asp?haber\\_id=12614](http://www.ascihaber.com/v4/haber/devam.asp?haber_id=12614), [Ziyaret tarihi 16.12.2013]

<sup>15</sup> <http://www.on5yirmi5.com/haber/ekonomi/sirketler/95340/idoda-bir-koltuga-iki-bilet.html>, [Ziyaret tarihi 16.12.2013]

<sup>16</sup> Doluluk oranları ve yolcu sayıları gözleme dayalı olarak verilmiştir.

## **4. BUDO KULLANICILARINA UYGULANAN MEMNUNİYET ANKETİ ÇALIŞMASI**

### **4.1 ARAŞTIRMANIN KONUSU**

Bu çalışmada; rekabet yarışının son hızla sürdüğü günümüzde, fark yaratabilmek veya rakiplerine göre bir adım daha öne geçebilmek amacıyla göz önünde bulundurulması gereken ilk kurallardan birisi olan müşteri memnuniyetinin belirleyicileri üzerinde durulmaktadır. Araştırmanın temel problemi deniz otobüsü kullanıcılarına yönelik, rekabetin yolcu memnuniyetine etkisi olup olmadığıdır. Bunun yanı sıra yolcuların demografik özelliklerinin memnuniyet üzerindeki etkileri de araştırılmak istenmektedir.

### **4.2 ARAŞTIRMANIN AMACI**

Sürekli artan bir rekabet ortamı içerisindeki işletmelerin başarılarında en önemli unsurlardan biri de müşterilerin kurumlara karşı hissettikleri memnuniyet düzeyidir. Bu düzey işletmelerin en önemli performans göstergelerinden biri olarak kabul edilmektedir. Müşteri memnuniyeti çok sayıda etken tarafından belirlenmekte olup bu etkenler sektörden sektöre farklılıklar göstermektedir.

Yöneticileri alacakları kararların başarı oranı bir ölçüde bu kararların, hedef tüketicilerin istekleri, tercihleri, tutum ve davranışları ile uyumlu olmasına bağlıdır. Çünkü günümüzde müşteri isteklerinin öğrenilerek müşterinin memnun edilmesi pazarlama çabalarının en temel hedeflerinden birisi durumuna gelmiştir. Bir işletmenin başarısı incelenirken, müşteri memnuniyetini ne ölçüde oluşturduğu da dikkatle araştırılmalıdır. Müşteri memnuniyetinin ne düzeyde olduğunun araştırılması hem işletmenin mevcut durumunu gösterir, hem de eksiklikleri ve yapılması gerekenleri ortaya çıkararak gelecekteki çalışmalara yön verir. Bu esaslar ışığında araştırmanın başlıca amaçları aşağıdaki biçimde belirtilebilir:

- a) Deniz otobüsü ile seyahat eden yolcuların deniz otobüsünün mevcut uygulamalarından ne derece memnun olduklarının belirlenmesi,

- b) Deniz otobüsü ile seyahat eden yolcuların memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi

### **4.3 ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ**

#### **4.3.1 Araştırmanın Modeli**

Bu araştırmada, birinci el veri toplama yöntemlerinden anket yöntemi kullanılmıştır. Ayrıca araştırmada tanımlayıcı araştırma modeli ve neden sonuç ilişkisini açıklamayı amaçlayan araştırma modeli kullanılmıştır.

Tanımlayıcı araştırma modeli uygulanırken amaç; eldeki problemi, bu problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamaktır. Tanımlama yapıldıktan sonra, bu tanıma dayanılarak ileriye dönük tahminler yapmak mümkün olacaktır. Tanımlayıcı araştırmalarda amaç, ilgilenilen konularda tanımlamalar yapabilmektir. (Kurtuluş, 1998)

Bu çalışma içinde, tanımlayıcı araştırma modeli kapsamında; deniz otobüsü ile seyahat eden yolcuların demografik özellikleri ve ulaşım hizmeti sağlayan kuruluşun uygulamaları ile ilgili memnuniyet düzeyleri tanımlanmaya çalışılmıştır. Neden-sonuç ilişkisini açıklamayı amaçlayan araştırma modeli kapsamında ise; yolcuların demografik özellikleri itibarıyla, ulaşım hizmeti sağlayan kuruluşun uygulamalarını algulamalarında farklılıklar olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

#### **4.3.2 Araştırmanın Evreni ve Örneklem**

Bu araştırma İstanbul ile Bursa arasında BUDO ile seyahat eden yolcular üzerinde yapılmıştır. Bu araştırmanın sınırlılıkları şu şekilde sıralanabilir:

- a) Araştırmanın örnekleme 14.10.2013-19.11.2013 tarihleri arasında 4 farklı günde BUDO ile seyahat eden yolcuları kapsamakta olup başka zamana genellenemez.
- b) Araştırma ilgili tarihler arasında BUDO'yu kullanan 127 yolcu ile sınırlıdır.

- c) Araştırmanın yüksek lisans tez çalışması olması ve diğer güçlükler nedeniyle, araştırma örnekleme daha büyük oluşturulamamıştır.

### **4.3.3 Veri Toplama Yöntemi**

Araştırmada veri ve bilgilerin toplanması için yüz yüze anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Bir kısım anketlerin ise dağıtımı yapılmış ve cevaplanmasına müteakip araştırmacıya teslim edilmesi istenmiştir. Uygulanan 136 adet ankette çeşitli sebepler ile 9 adeti elenerek 127 adet anket analize uygun bulunmuştur. Anketler yardımıyla elde edilen verilerin istatistiksel analizleri SPSS for Windows programı kullanılarak hesaplanmıştır.

Anket vasıtasıyla elde edilen veriler kodlanarak bilgisayar ortamına aktarılmış, bilgisayardan alınan sonuçlar düzenli tablolara dönüştürülmüştür. Araştırmada elde edilen verilerin frekansları, yüzde oranları, düzenlenen tablolarda gösterilip, tablolar ile ilgili yorumlar yapılmıştır.

### **4.3.4 Hipotezler**

Demografik özelliklerin genel memnuniyet ile arasında farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Buna göre aşağıdaki 5 hipotez ele alınmıştır:

H1: Eğitim Düzeyi ile memnuniyet arasında farklılık yoktur.

H2: Yaş ile memnuniyet arasında farklılık yoktur.

H3: Cinsiyet ile memnuniyet arasında farklılık yoktur.

H4: Çalışma durumu ile memnuniyet arasında farklılık yoktur.

H5: Aylık gelir ile memnuniyet arasında farklılık yoktur.

## 4.4 BULGULAR VE YORUMLAR

### 4.4.1 Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Memnuniyet sorularına uygulanan güvenilirlik analizi sonucunda güvenilirlik katsayısı  $\alpha=0,656$  bulunmuştur. Bu değer anketimizin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

**Tablo 4.1:Güvenilirlik Analizi**

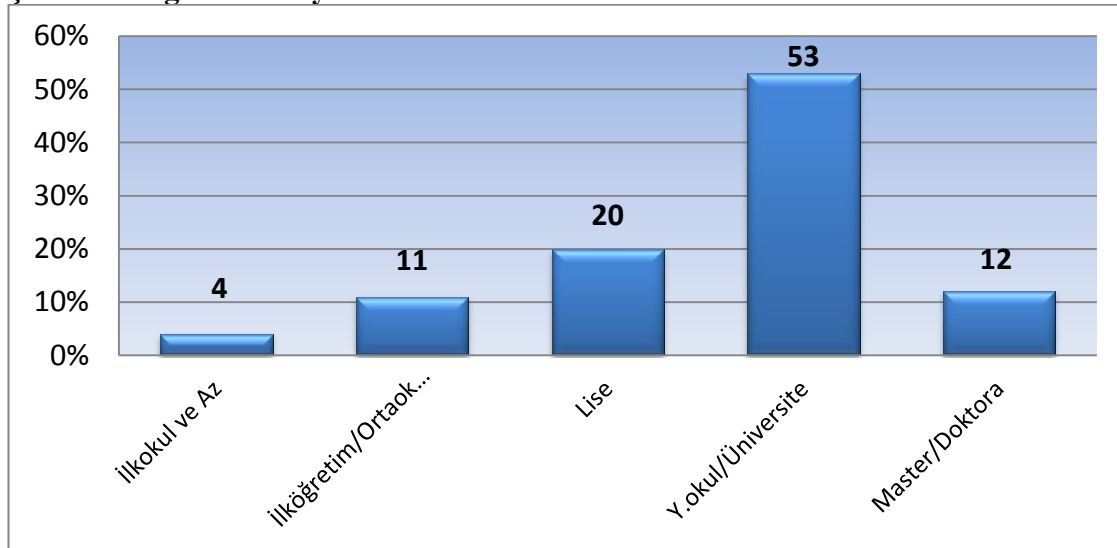
Güvenilirlik Katsayısı	Memnuniyet Sorusu
0,656	8

0.00  $\leq$   $\alpha$  < 0.40 ise ölçek güvenilir değil.  
0.40  $\leq$   $\alpha$  < 0.60 ise ölçek düşük güvenilirlikte  
**0.60  $\leq$   $\alpha$  < 0.80 ise ölçek oldukça güvenilir**  
0.80  $\leq$   $\alpha$  < 1.00 ise ölçek yüksek güvenilirlikte

### 4.4.2 Demografik Özellikler

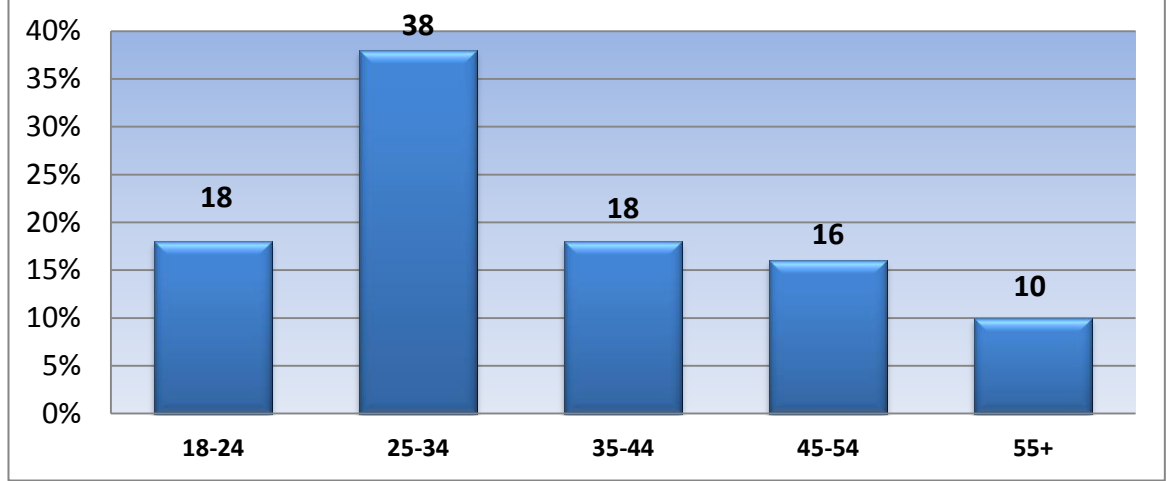
Yapılan anket çalışmasında araştırmaya katılan 127 deniz otobüsü yolcusunun demografik özellikleri aşağıdaki tablolarda yer almaktadır. Genel olarak değerlendirildiğinde cinsiyet, yaş, eğitim durumu, gelir düzeyleri ve meslek ile ilgili demografik faktörlerin tamamı yolculara ait özellikleri doğru olarak yansıtmaktadır. Dolayısıyla örneklemin evreni yeterli biçimde temsil ettiği söylenebilir. Ankete katılanların eğitim durumlarına göre dağılımları Şekil 4.1’de verilmiştir.

**Şekil 4.1: Eğitim Düzeyi**



Deniz otobüsü ile yolculuk yapanların büyük çoğunluğu öğrenim düzeyi yüksek olan yolculardan oluşmaktadır.

**Şekil 4.2: Yaş Dağılımı**



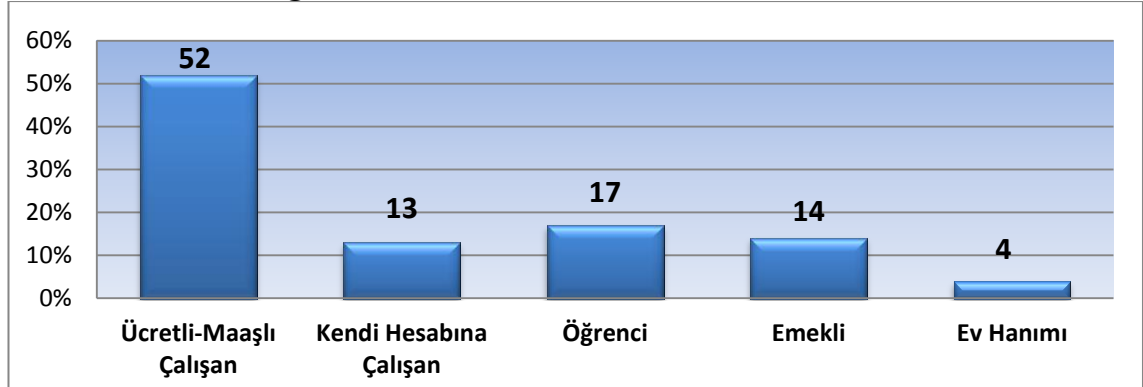
Deniz otobüsü kullanan yolcuların yüzde 56'lık kısmını genç olarak tabir edebileceğimiz 34 yaş altındaki kesim oluşturmaktadır.

**Tablo 4.2: Cinsiyet Dağılımı**

CİNSİYET DAĞILIMI	FREKANS	YÜZDE
Kadın	72	57
Erkek	55	43

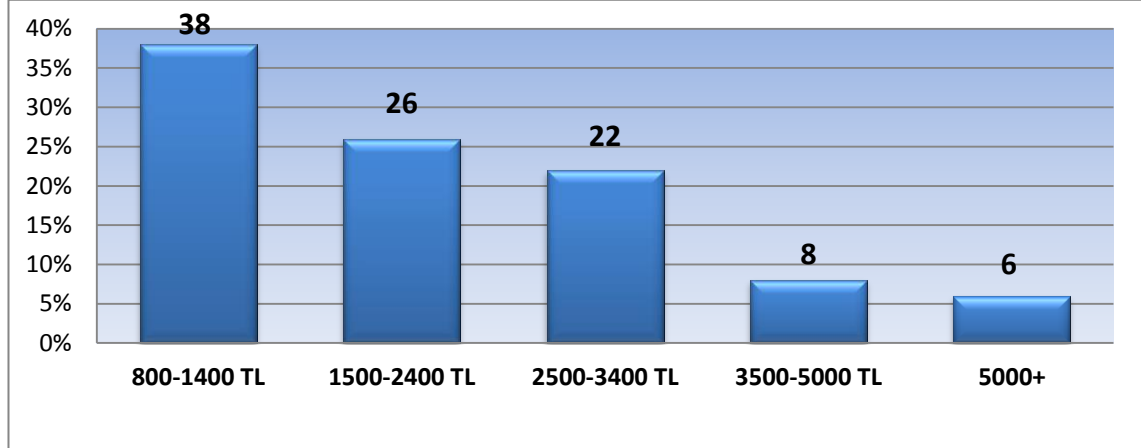
Ankete katılan yolcuların yüzde 43'ünü bayanlar, yüzde 53'ünü ise erkeklerin oluşturduğu tespit edilmiştir.

**Şekil 4.3: Meslek Dağılımı**



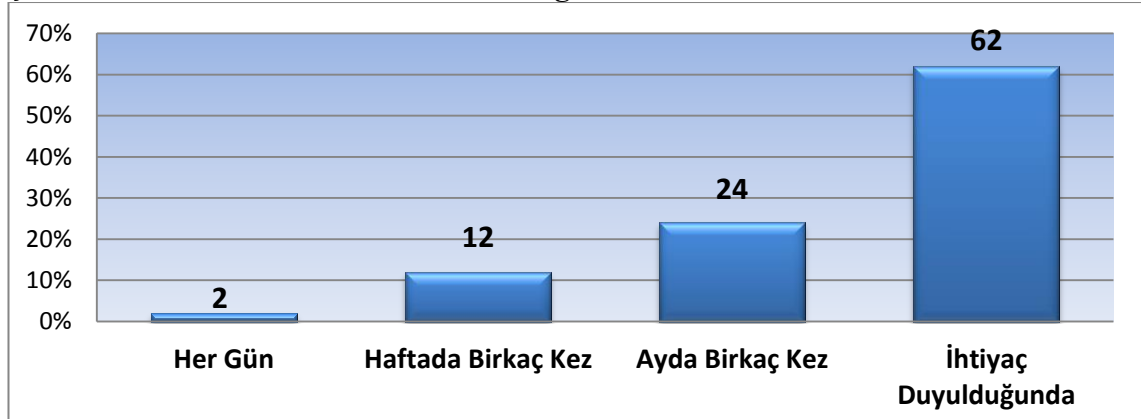
Yolcuların meslek dağılımları incelendiğinde yüzde 52 ile ücretli çalışanlar ilk sırada yer almaktadır. İkinci sırada yüzde 17 ile öğrenciler gelmekte olup, öğrencilerin hemen hemen hepsi Y.okul/Üniversite öğrencisidir. Ev hanımları 5 kişi olup çok küçük bir grup olarak karşımıza çıkmıştır.

**Şekil 4.4: Aylık Gelir Dağılımı**



Deniz otobüsü yolcularının yüzde 38'inin alt gelir düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir.

**Şekil 4.5: Deniz Otobüsü Kullanım Sıklığı**



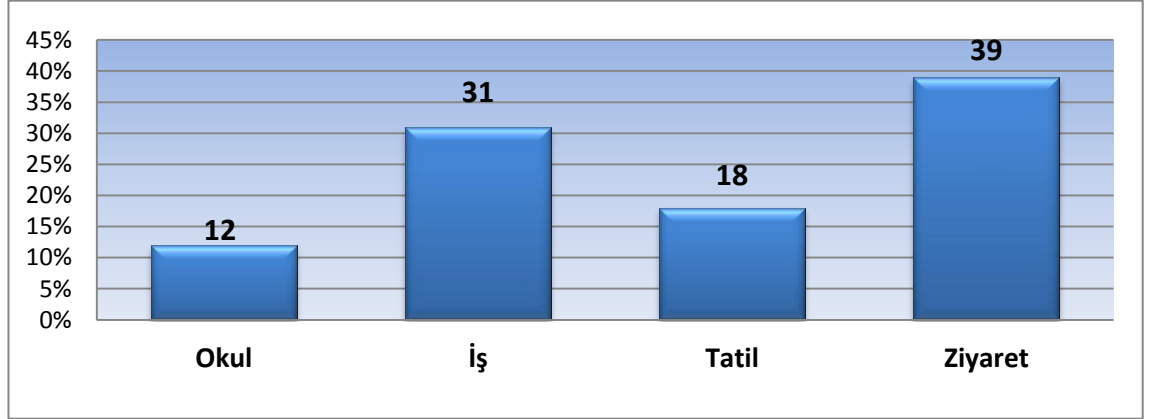
Yolcuların “Her Gün” ve “Haftada Birkaç Kez” cevabını veren yüzde 14'lük kesimin büyük çoğunluğunu Y.okul/Üniversite öğrencileri oluşturmaktadır. Bunun yanında yolcuların çok büyük bir kısmı ihtiyaç duyduklarında deniz otobüsünü kullandıkları görülmektedir.

**Tablo 4.3: Ödeme Tipi**

ÖDEME TİPİ	FREKANS	YÜZDE
Tam	93	73%
İndirimli	34	27%

İndirimli yolculuk yapanların büyük bir kısmı “Y.okul/Üniversite Öğrencilerinden” ve “Emekli” grubundan oluşmaktadır.

**Şekil 4.6: Yapılan Yolculukların Amaçları**



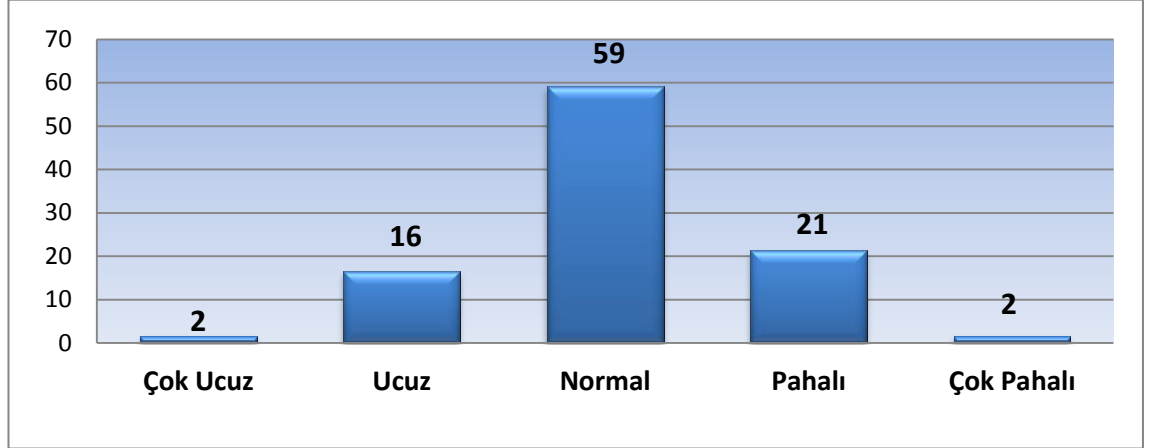
Deniz otobüsü ile yapılan yolculukların amaçları incelendiğinde, bir ihtiyaç olmadan ziyaret amaçlı yapılan yolculukların ilk sırada olduğu görülmektedir<sup>17</sup>. Bunun yanında iş için yapılan yolculuklar yüzde 31 ile ikinci sırada yer almaktadır.

Birbirine rakip olan iki deniz otobüsü sağlayıcısının uyguladığı fiyat politikası birbirinden taban tabana farklıdır. Bundan dolayı fiyat politikası ile demografik faktörler arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya çalışacağız. Ankete katılanların yüzde 18’i BUDO’nun bilet fiyatlarını ucuz bulmakta, yüzde 23’ü pahalı olduğunu belirtmişlerdir. Yolcuların fiyat politikasına bakış açıları Şekil 4.7’de gösterilmiştir.

<sup>17</sup> Ziyaret amacıyla yapılan yolculuklar gününbirlik ya da en fazla 1 gündür.



**Şekil 4.7: Fiyat Politikası**



Fiyat politikasına bakış açısı eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık göstermiştir. Farklılığın olduğu grup “İlkokul ve Az (5yıl)” grubu bilet ücretlerini pahalı, “Y.okul/Üniversite” grubu ise bilet ücretlerinin ucuz olduğunu belirtmiştir (Tablo 4.4).

Fiyat politikasına bakış açısı yaşa göre anlamlı farklılık göstermiştir. Farklılığın olduğu grup “55+” yaş grubudur. Genel oran yüzde 23 iken 55+ arasında pahalı bulanların oranı yüzde 30,8 olarak gerçekleşmiştir (Tablo 4.5).

**Tablo 4.4: Fiyat Politikasının Eğitim Düzeylerine Göre Karş. Yüzdeleri**

1) Eğitim Düzeyiniz	10) Fiyat politikası açısından BUDO’yu nasıl buluyorsunuz?				
	Çok Ucuz	Ucuz	Normal	Pahalı	Çok Pahalı
İlkokul ve Az	-	-	60	40	-
İlköğretim/Ortaokul	-	21,4	50	28,6	-
Lise	-	12	60	24	4
Y.okul/Üniversite	2,9	22,1	55,9	17,6	1,5
Master/Doktora	-	-	80	20	-
<b>Total</b>	1,6	16,5	59,1	21,3	1,6

**Tablo 4.5: Fiyat Politikasının Yaş Dağılımlarına Göre Karş. Yüzdeleri**

2)Yaş	10) Fiyat politikası açısından BUDO'yu nasıl buluyorsunuz?				
	Çok Ucuz	Ucuz	Normal	Pahalı	Çok Pahalı
18-24	-	13	60,9	<b>17,4</b>	<b>8,7</b>
25-34	4,2	16,7	60,4	18,8	-
35-44	-	21,7	52,2	26,1	-
45-54	-	15	65	20	-
55+	-	15,4	53,8	<b>30,8</b>	-
<b>Total</b>	1,6	16,5	59,1	21,3	1,6

**Tablo 4.6: Fiyat Politikasının Çalışma Durumlarına Göre Karş. Yüzdeleri**

4) Çalışma durumu	10) Fiyat politikası açısından BUDO'yu nasıl buluyorsunuz?				
	Çok Ucuz	Ucuz	Normal	Pahalı	Çok Pahalı
Ücretli-Maaşlı Çalışan	3	21,2	57,6	18,2	-
Kendi Hesabına Çalışan	-	18,8	68,8	12,5	-
Öğrenci	-	4,5	59,1	<b>27,3</b>	<b>9,1</b>
Emekli	-	11,1	61,1	<b>27,8</b>	-
Ev Hanımı	-	20	40,0	40	-
<b>Total</b>	1,6	16,5	59,1	21,3	1,6

**Tablo 4.7: Fiyat Politikasının Aylık Gelir Durumlarına Göre Karş. Yüzdeleri**

5) Aylık Gelir (TL)	10)Fiyat politikası açısından BUDO'yu nasıl buluyorsunuz?				
	Çok Ucuz	Ucuz	Normal	Pahalı	Çok Pahalı
<b>800-1.400</b>	-	18,8	50	<b>27,1</b>	<b>4,2</b>
<b>1.500-2.400</b>	6,1	12,1	66,7	15,2	-
<b>2.500-3.400</b>	-	10,7	60,7	<b>28,6</b>	-
<b>3.500-5.000</b>	-	30	60	10	-
<b>5.000+</b>	-	25	75	-	-
<b>Total</b>	1,6	16,5	59,1	21,3	1,6

Fiyat politikasına bakış açısı çalışma durumuna göre anlamlı farklılık göstermiştir. Farklılığın olduğu gruplar “öğrenci” ve “emekli” gruplarıdır (Tablo 4.6).

Aylık gelir durumu değişkeni fiyat politikası ile birlikte incelendiğinde alt gelir grubu olarak tabir edilen “800-1.400 TL” geliri olan kesim ile “2.500-3.400 TL” gelir sahibi olanlar bilet ücretlerini pahalı bulmuşlardır. Söz konusu analiz Tablo 4.7’de gösterilmiştir.

Fiyat politikasının deniz otobüsünü kullanım sıklığına göre çapraz sorgu yapıldığında farklılığın olduğu grup “haftada birkaç kez” grubudur. Bilet fiyatlarını pahalı bulanların genel oran yüzde 23 iken bu grup arasında oran yüzde 40 olmuştur (Tablo 4.8).

**Tablo 4.8: Fiyat Politikasının Kullanım Sıklığına Göre Karş. Yüzdeleri**

7) BUDO'yu ne sıklıkta kullanıyorsunuz?	10)Fiyat politikası açısından BUDO'yu nasıl buluyorsunuz?				
	Çok Ucuz	Ucuz	Normal	Pahalı	Çok Pahalı
Her Gün <sup>18</sup>	-	33,3	-	66,7	-
Haftada Birkaç Kez	-	13,3	46,7	<b>26,7</b>	<b>13,3</b>
Ayda Birkaç Kez	-	16,7	63,3	20	-
İhtiyaç Duyulduğunda	2,5	16,5	62	19	-
<b>Total</b>	1,6	16,5	59,1	21,3	1,6

Hipotezlerimizi test etmek için yüzde 5 anlamlılık düzeyi esas alınmıştır.

**H1: Eğitim düzeyi ile memnuniyet arasında farklılık yoktur.**

**Tablo 4.9: Eğitim Düzeylerinin Memnuniyet İle Anlamlılık İlişkisi**

	Sum of Squares	df	MeanSquare	F	Sig.
BetweenGroups	1,692	4	,423	2,719	<b>,033</b>
WithinGroups	18,973	122	,156		
Total	20,664	126			

**Tablo 4.10:Eğitim Düzeylerinin Memnuniyet Oranları**

Eğitim Düzeyi	N	Mean
İlkokul ve Az (5yıl)	5	<b>3,6500</b>
İlköğretim/Ortaokul (8 yıl)	14	<b>3,6518</b>
Lise	25	<b>3,4850</b>
Y.okul/Üniversite	68	<b>3,3309</b>
Master/Doktora	15	<b>3,4667</b>
Total	127	<b>3,4252</b>

<sup>18</sup> “Hergün” kullananlar arasında farklılık bulunmakla beraber, grup sayısının yetersiz olması değerlendirme yapmamızı engellemiştir.

**Tablo 4.11: Tukey Testi**

(I) 1)Eğitim Düzeğiniz	(J) 1)Eğitim Düzeğiniz	MeanDiffere nce (I-J)	Std. Error	Sig.	95% ConfidenceInterval	
					LowerBoun d	UpperBoun d
İlkokul ve Az (5yıl)	İlköğretim/Ortaokul (8 yıl)	-,00179	,20545	1,000	-,5707	,5671
	Lise	,16500	,19319	,913	-,3700	,7000
	Y.okul/Üniversite	,31912	,18273	,410	-,1869	,8251
	Master/Doktora	,18333	,20364	,896	-,3806	,7472
İlköğretim/Ortaokul (8 yıl)	İlkokul ve Az (5yıl)	,00179	,20545	1,000	-,5671	,5707
	Lise	,16679	,13164	,712	-,1977	,5313
	Y.okul/Üniversite	<b>,32090*</b>	,11574	<b>,050</b>	,0004	,6414
	Master/Doktora	,18512	,14655	,714	-,2207	,5909
Lise	İlkokul ve Az (5yıl)	-,16500	,19319	,913	-,7000	,3700
	İlköğretim/Ortaokul (8 yıl)	-,16679	,13164	,712	-,5313	,1977
	Y.okul/Üniversite	,15412	,09224	,456	-,1013	,4095
	Master/Doktora	,01833	,12880	1,000	-,3383	,3750
Y.okul/Üniversite	İlkokul ve Az (5yıl)	-,31912	,18273	,410	-,8251	,1869
	İlköğretim/Ortaokul (8 yıl)	<b>-,32090*</b>	,11574	<b>,050</b>	-,6414	-,0004
	Lise	-,15412	,09224	,456	-,4095	,1013
	Master/Doktora	-,13578	,11249	,747	-,4473	,1757
Master/Doktora	İlkokul ve Az (5yıl)	-,18333	,20364	,896	-,7472	,3806
	İlköğretim/Ortaokul (8 yıl)	-,18512	,14655	,714	-,5909	,2207
	Lise	-,01833	,12880	1,000	-,3750	,3383
	Y.okul/Üniversite	,13578	,11249	,747	-,1757	,4473

Bulunan  $p=0,033$  değeri (Tablo 4.9) anlamlılık düzeyimiz olan 0,05 den küçük olduğu için hipotezimiz red edilmiştir. Eğitim düzeyi değişkeni ile memnuniyet oranı arasında fark vardır. Tukey testi (Tablo 4.11) ile gruplar birbirleri ile karşılaştırılmış ve farklılık yaratan grup saptanmaya çalışılmıştır. Buna göre Y.okul/Üniv. grubu ile İlköğretim/Ortaokul grubu arasındaki farkın anlamlılık düzeyini aştığı görülmektedir. Ortalama memnuniyetler incelendiğinde Y.okul/Üniv. grubu ortalamasının diğer grup ortalamalarından daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır (Tablo 4.10).

**H2: Yaş ile memnuniyet arasında farklılık yoktur.**

**Tablo 4.12: Yaş Gruplarının Memnuniyet Oranları**

Yaş	N	Mean
18-24	23	<b>3,3641</b>
25-34	48	<b>3,3750</b>
35-44	23	<b>3,5652</b>
45-54	20	<b>3,4938</b>
55+	13	<b>3,3654</b>
Total	127	<b>3,4252</b>

**Tablo 4.13: Yaş Gruplarının Memnuniyet İle Anlamlılık İlişkisi**

	Sum of Squares	df	MeanSquare	F	Sig.
BetweenGroups	,798	4	,200	1,225	<b>,304</b>
WithinGroups	19,866	122	,163		
Total	20,664	126			

Bulunan  $p=0,304$  değeri anlamlılık düzeyimiz olan 0,05 den büyük olduğu için hipotezimiz kabul edilir. Yaş ile memnuniyet oranı arasında anlamlı farklılık yoktur. Yani memnuniyet yaş değişkenine göre farklılık göstermemektedir.

**H3: Cinsiyet ile memnuniyet arasında farklılık yoktur.**

**Tablo 4.14: Cinsiyet Grup. Mem. Or.**

Cinsiyet	N	Mean
Erkek	72	<b>3,3924</b>
Kadın	55	<b>3,4682</b>

Bulunan  $p=0,558$  değeri anlamlılık düzeyimiz olan 0,05 den büyük olduğu için hipotezimiz kabul edilir. Cinsiyet değişkeni ile memnuniyet oranı arasında anlamlı bir fark yoktur. Yani memnuniyet cinsiyete göre farklılık göstermemektedir (Tablo 4.15).

**Tablo 4.15: Cinsiyet Gruplarının Memnuniyet İle Anlamlılık İlişkisi**

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Ortalama Memnuniyet	,345	<b>,558</b>	-1,046	125	,298	-,07582	,07250	-,21930	,06766
			-1,021	104,500	,309	-,07582	,07424	-,22303	,07139

**H4: Çalışma durumu ile memnuniyet arasında farklılık yoktur.**

**Tablo 4.16: Çalışma Gruplarının Memnuniyet Oranları**

Çalışma Durumu	N	Mean
Ücretli-Maaşlı Çalışan	66	<b>3,3712</b>
Kendi Hesabına Çalışan	16	<b>3,5391</b>
Öğrenci	22	<b>3,4205</b>
Emekli	18	<b>3,4653</b>
Ev Hanımı	5	<b>3,6500</b>
Total	127	<b>3,4252</b>

**Tablo 4.17: Çalışma Gruplarının Memnuniyet İle Anlamlılık İlişkisi**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,682	4	,170	1,041	<b>,389</b>
Within Groups	19,982	122	,164		
Total	20,664	126			

Bulunan  $p=0,389$  değeri anlamlılık düzeyimiz olan 0,05 den büyük olduğu için hipotezimiz kabul edilir. Çalışma durumu değişkeni ile memnuniyet oranı arasında anlamlı farklılık yoktur.

**H5: Aylık gelir ile memnuniyet arasında farklılık yoktur.**

**Tablo 4.18: Aylık Gelir Gruplarının Memnuniyet Oranları**

Aylık Gelir	N	Mean
800-1.400 TL	48	<b>3,4818</b>
1.500-2.400	33	<b>3,3523</b>
2.500-3.400	28	<b>3,4330</b>
3.500-5.000	10	<b>3,2375</b>
5.000+	8	<b>3,5938</b>
Total	127	<b>3,4252</b>

**Tablo 4.19: Aylık Gelir Gruplarının Memnuniyet İle Anlamlılık İlişkisi**

	Sum of Squares	df	MeanSquare	F	Sig.
BetweenGroups	,910	4	,228	1,406	<b>,236</b>
WithinGroups	19,754	122	,162		
Total	20,664	126			

Bulunan  $p=0,236$  değeri anlamlılık düzeyimiz olan 0,05 den büyük olduğu için hipotezimiz kabul edilir. Aylık gelir durumu değişkeni ile memnuniyet oranı arasında anlamlı bir fark yoktur.

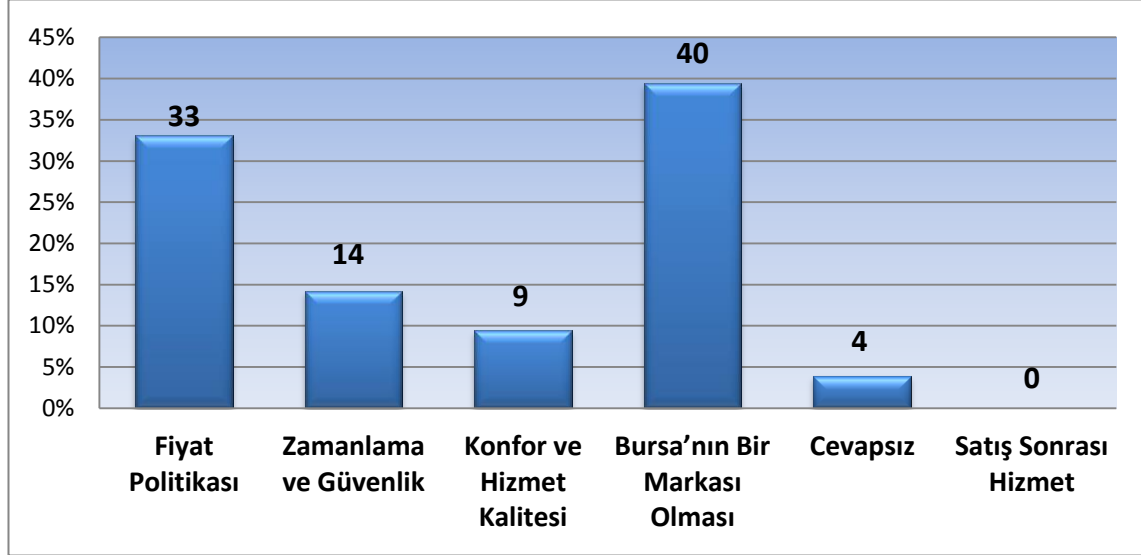
Bu analizler demografik özellikler ile genel memnuniyet oranı arasında yapılan analizlerdir. Tek tek memnuniyet soruları ele alınırsa (fiyat politikasında olduğu gibi) gruplar arası farklılıklar yön değiştirebilir. Örneğin; genel memnuniyet oranı cinsiyete göre değişiklik göstermiyor fakat fiyat politikası açısından memnuniyete baktığımızda kadın-erkek grupları arasında fark olduğu görülüyor. Kadınlar bilet ücretlerini daha pahalı buluyorlar gibi.

Anketimizin 21. sorusu daha önce İDO'yu kullanan yolcuların BUDO'yu tercih etme nedenlerini ortaya çıkarmak üzere sorulmuştur. Aynı hizmeti sağlayan iki kuruluşun aralarındaki rekabet yolcuların tercihlerini ve memnuniyetlerini etkilemiştir. Yolcuların yüzde 39,4'ü İDO'dan sonra BUDO'yu tercih etme sebebi olarak "Bursa'nın bir markası olması" olduğunu belirtmiş olup, bunu yüzde 33,1 ile fiyat politikası cevabı



takip etmiştir. Sadece 12 kişi konfor ve hizmet kalitesinin tercihini etkilediğini belirtmiştir. Yolcuların tercih değiştirme sebepleri Şekil 4.8’de yer almaktadır.

**Şekil 4.8: İDO’dan Sonra BUDO’yu Tercih Etme Sebebi**



Yolcuların tercih değiştirerek rakip kuruluşu seçmesi farklı değişkenler ile analiz edilmiştir. Tablo 4.20’de tercih sebebi ile yaş değişkeninin birlikte incelenmesi yer almaktadır.

**Tablo 4.20: Tercih Sebebinin Yaş Değişkenine Göre Karşılaştırma Yüzdeleri**

Yaş	İDO’dan sonra BUDO’yu tercih etme sebebiniz nedir?			
	Fiyat Politikası	Zamanlama ve Güvenlik	Konfor ve Hizmet Kalitesi	Bursa’nın Bir Markası Olması
18-24	54,5	13,6	4,5	27,3
25-34	39,1	15,2	10,9	34,8
35-44	19	14,3	9,5	57,1
45-54	15	20	15	50
55+	38,5	7,7	7,7	46,2
<b>Total</b>	34,4	14,8	9,8	41

Tercih sebebi yaş grupları ile birlikte incelendiğinde, “18-24” yaş grubunun tercihlerini daha çok fiyatlara bağlı olarak değiştirdiği, yaş arttıkça tercih sebebinin “Bursa’nın bir markası olduğu” cevabına kaydığı görülmektedir (Tablo 4.20).

**Tablo 4.21: Tercih Sebebinin Çalışma Durumuna Göre Karşılaştırma Yüzdeleri**

Çalışma Durumu	İDO’dan sonra BUDO’yu tercih etme sebebiniz nedir?			
	Fiyat Politikası	Zamanlama ve Güvenlik	Konfor ve Hizmet Kalitesi	Bursa’nın Bir Markası Olması
Ücretli-Maaşlı Çalışan	29	11,3	12,9	46,8
Kendi Hesabına Çalışan	31,3	25	12,5	31,3
Öğrenci	66,7	14,3	4,8	14,3
Emekli	22,2	16,7	-	61,1
Ev Hanımı	20	20	20	40
<b>Total</b>	<b>34,4</b>	<b>14,8</b>	<b>9,8</b>	<b>41</b>

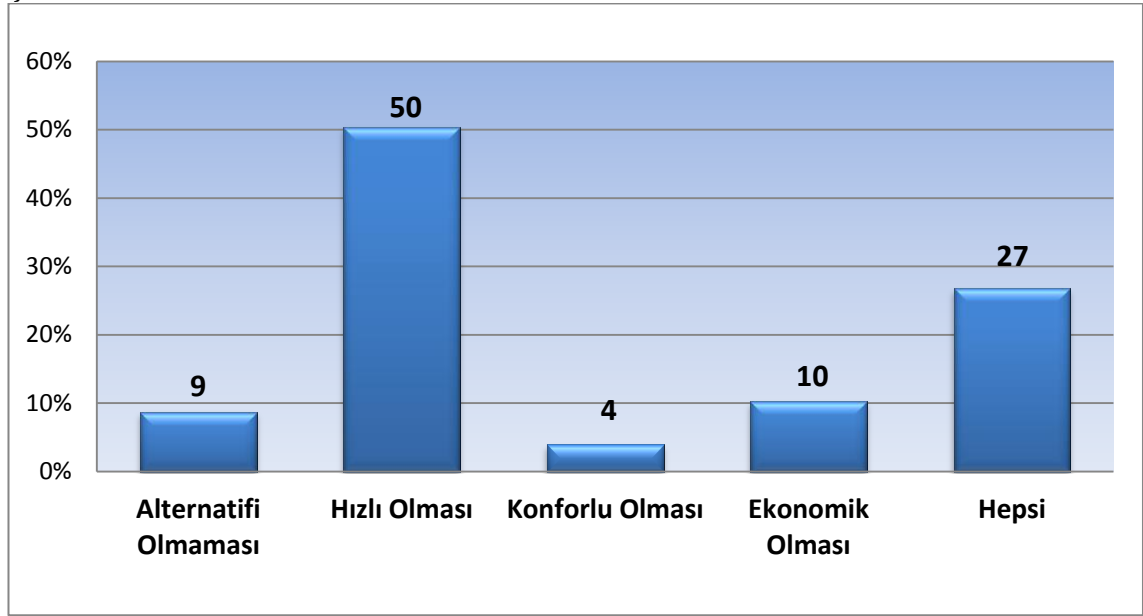
**Tablo 4.22: Tercih Sebebinin Kullanım Sıklığına Göre Karşılaştırma Yüzdeleri**

BUDO’yu ne sıklıkta kullanıyorsunuz?	İDO’dan sonra BUDO’yu tercih etme sebebiniz nedir?			
	Fiyat Politikası	Zamanlama ve Güvenlik	Konfor ve Hizmet Kalitesi	Bursa’nın Bir Markası Olması
Her Gün	66,7	-	33,3	-
Haftada Birkaç Kez	33,3	20	6,7	40
Ayda Birkaç Kez	28,6	14,3	14,3	42,9
İhtiyaç Duyulduğunda	35,5	14,5	7,9	42,1
<b>Total</b>	<b>34,4</b>	<b>14,8</b>	<b>9,8</b>	<b>41</b>

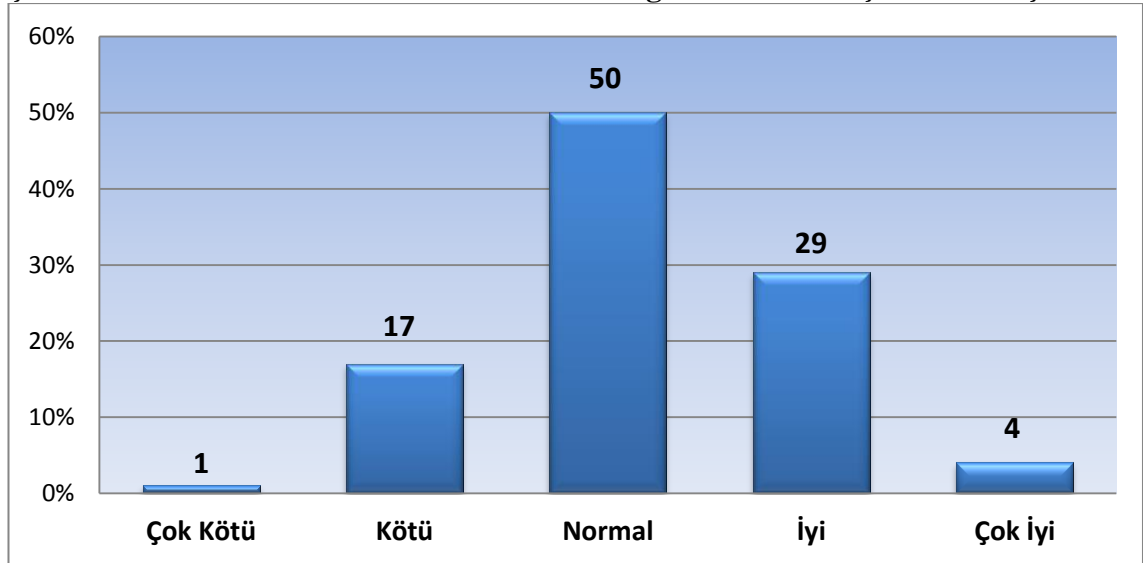
Emeklilerin tercihlerini etkileyen en önemli faktör BUDO'nun Bursa'nın bir markası olması , öğrencilerin tercihlerini ise ekonomik faktörler değiştirmektedir (Tablo 4.21).

Yolcuların neden deniz otobüsü ile yolculuk yaptıkları incelendiğinde, hızlı bir ulaşım aracı olması tercihlerini etkileyen en önemli faktör olarak karşımıza çıkmıştır. Yolcuların İstanbul-Bursa arası tüm ulaşım araçları göz önüne alındığında, deniz otobüsünü tercih etme sebepleri Şekil 4.9'da yer almaktadır.

**Şekil 4.9: Yolcuların Deniz Otobüsü Tercih Sebebi**

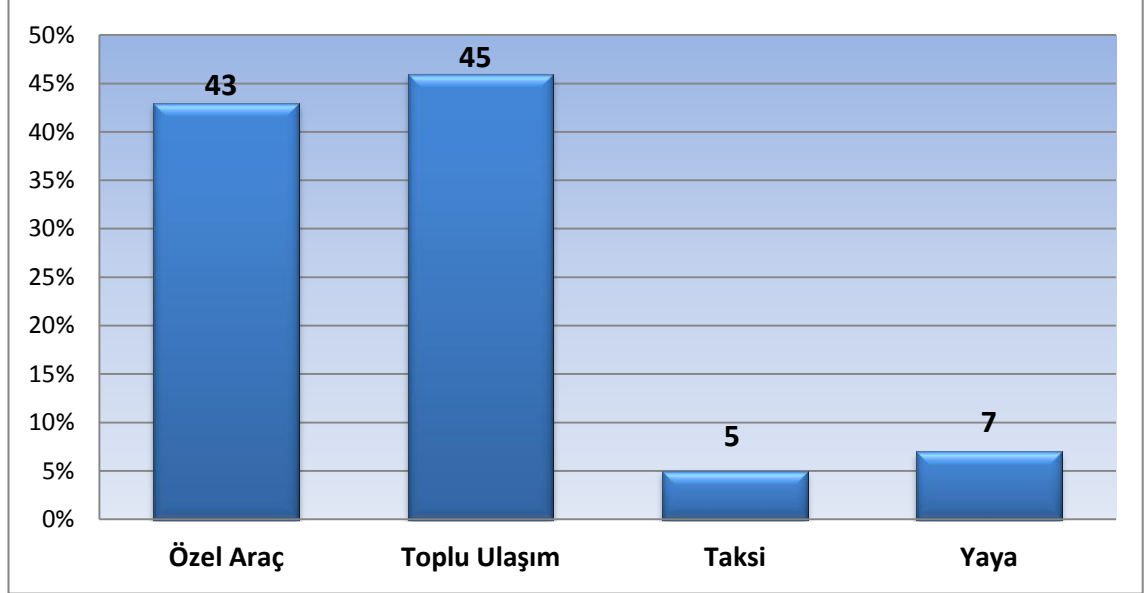


**Şekil 4.10: Deniz Otobüslerin ve İskelelerin Engelli Yolcular Açısından Erişilebil.**



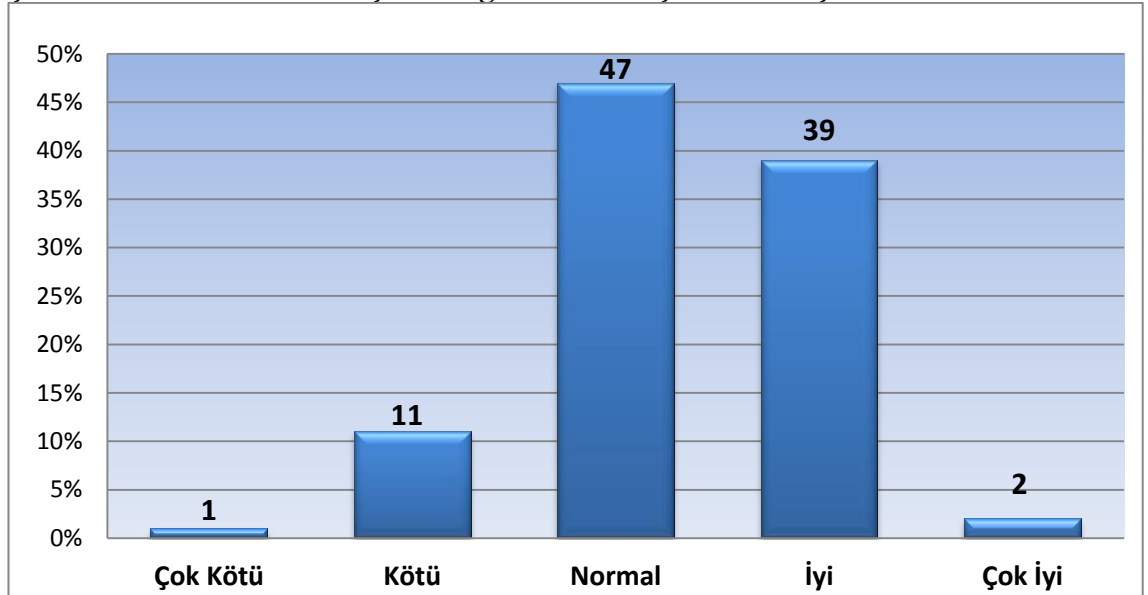
Deniz otobüslerinin ve iskelelerin engelli yolcuların erişimine uygunluğu Şekil 4.10’da gösterilmiştir.

**Şekil 4.11: BUDO İskelesine Ulaşım İçin Kullanılan Araçlar**

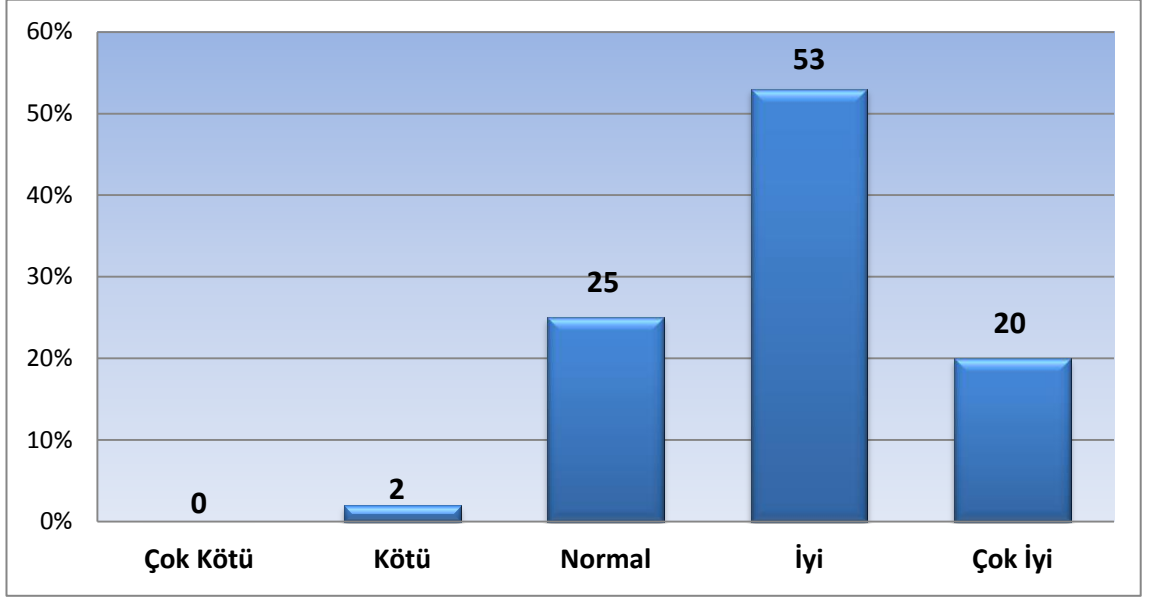


BUDO İskelesine ulaşım için kullanılan araçlar incelendiğinde, yolcuların yüzde 88’inin bir vasıta kullanarak iskeleye ulaşım sağladığı tespit edilmiştir (Şekil 4.11).

**Şekil 4.12: BUDO’nun Müşteri Bilgilendirme Açısından Başarısı**

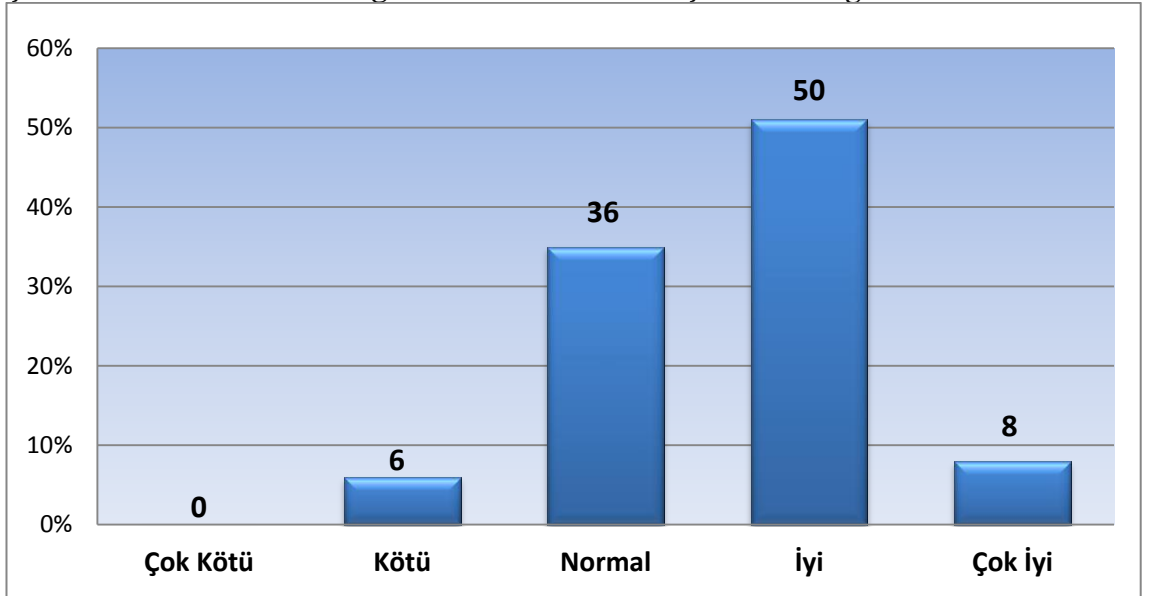


**Şekil 4.13: BUDO'nun Zamanlama Açısından Başarısı**



Yolcular BUDO'nun zamanlamasından oldukça memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Ankete katılanların yüzde 73'ü deniz otobüslerinin zamanında kalkması göz önüne alındığında başarılı olduklarını belirtmişlerdir (Şekil 4.13).

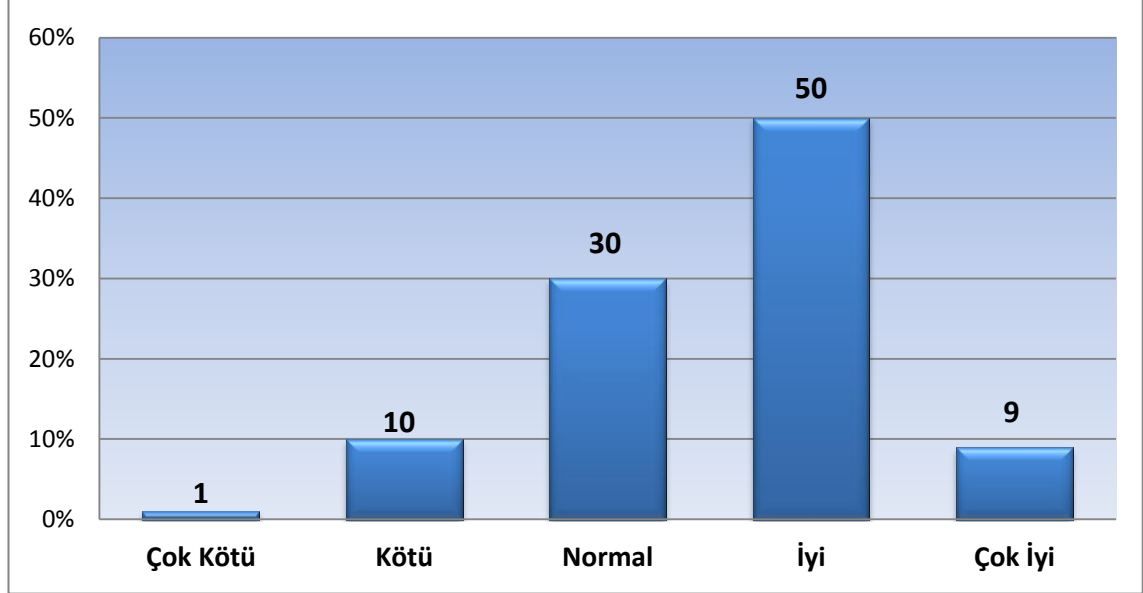
**Şekil 4.14: Görevlilerin Bilgili Olma ve Nezaket Açısından Değerlendirilmesi**



Görevlilerin bilgili olması ve yolculara davranışları açısından BUDO'nun hizmet kalitesi değerlendirildiğinde, yolcuların yüzde 59'u başarılı bulmuştur (Şekil 4.14).

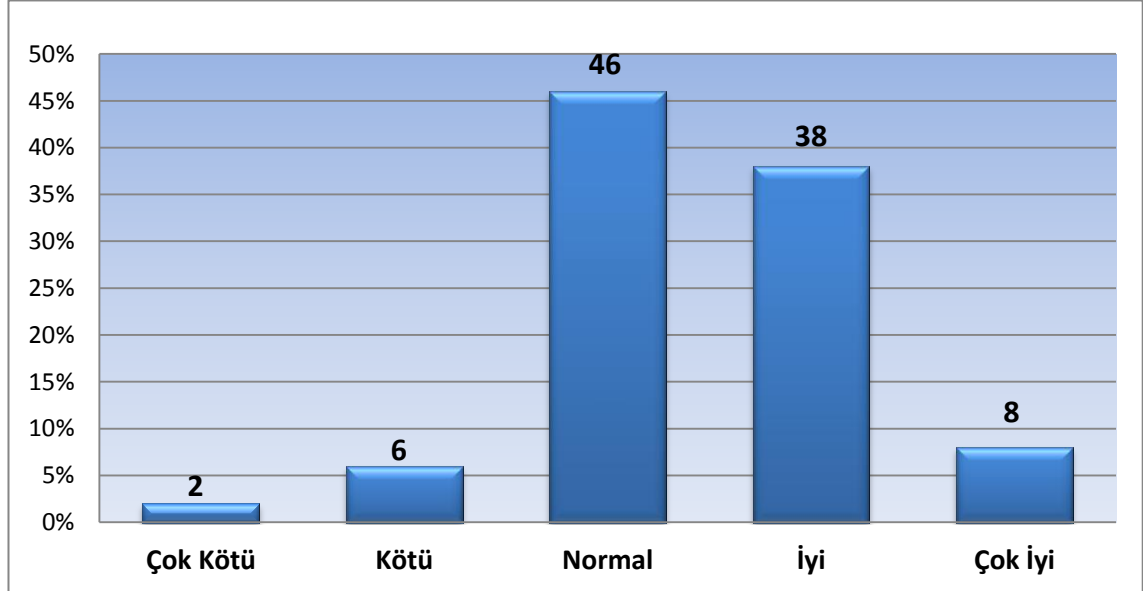
BUDO'nun konfor, ergonomi ve temizlik (koltuklar, tuvaletler ve diğer donanımlar) açısından değerlendirilmesi Şekil 4.15'de gösterilmiştir.

**Şekil 4.15: Deniz Otobüslerin Konfor, Ergonomi ve Temizlik Açısından Değ.**

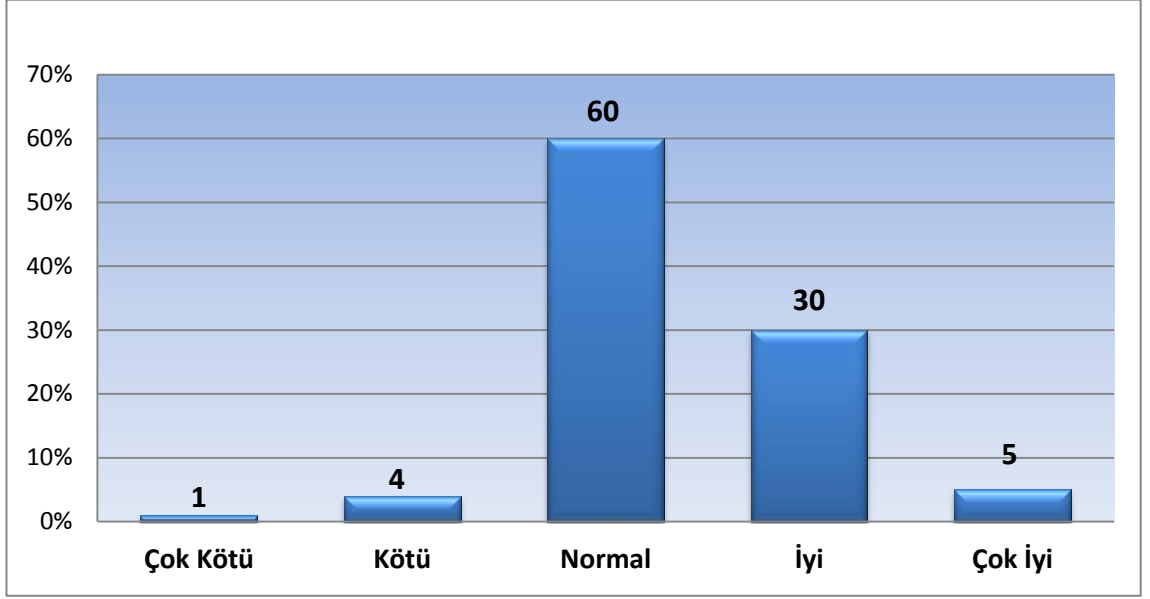


Deniz otobüsleri ve iskeleler güvenlik tedbirleri göz önüne alınarak değerlendirildiğinde, yüzde 59 oranında başarılı bulunduğu görülmektedir (Şekil 4.16).

**Şekil 4.16: Deniz Otobüslerin ve İskelelerin Güvenlik Tedbirleri Açısından Değ.**



**Şekil 4.17: Satış Sonrası Hizmetler Açısından BUDO'nun Değerlendirilmesi**



## 5. SONUÇ

Bu tez çalışmasında, öncelikle Bursa ili incelenmiş ve Bursa ili için güncel ulaşım yatırımları olan “Gebze-İzmir Otoyol” ve “Hızlı Tren” projeleri hakkında bilgi verilmiştir. İkinci bölümde, dünyadaki başarılı deniz otobüsü uygulamaları ve Türkiye’deki deniz yolu ulaşımı anlatılmıştır. Üçüncü bölümde, İstanbul-Bursa hattında deniz otobüsü ile yolcu taşıyan aynı zamanda birbirlerine rakip olan iki kuruluş incelenmiş ve son bölümde ise deniz otobüsü yolcularına uygulanan memnuniyet anketinin sonuçları ortaya konarak değerlendirmelerde bulunulmuştur. Deniz otobüsü ile yapılan yolculuklara sadece yolculuk gözü ile bakılmamış, Bursa ili ile ilişkilendirilerek sosyo-ekonomik açıdan değerlendirilmiştir.

Yapılan anket araştırması sonucunda yolcuların İDO’dan sonra BUDO’yu tercih etme sebebi olarak ilk sırada “Bursa’nın Bir Markası Olması” ortaya çıkmıştır. BUDO, Bursa halkından gelen talepler doğrultusunda hayata geçirilmiştir bir ulaşım projesidir. Burada Bursa halkının markasına sahip çıktığı ve tekel olan İDO’ya rakip istedikleri görülmüştür. Yolcuların tercihlerini değiştirmesinde ikinci büyük faktörün ise “Fiyat Politikası” olduğu tespit edilmiştir (Şekil 4.8). Yolcuların büyük bir kısmının İDO’nun uyguladığı dinamik fiyat politikasından memnun olmadıkları ve bu sebeple tercihlerini değiştirerek BUDO ile yolculuk yapmaya başladıkları belirlenmiş olup, özellikle orta yaş ve üstü yolcuların sabit fiyata yöneldikleri, yani ulaşım için ödeyecekleri fiyatı net olarak bilmenin güvenine sahip olmak istedikleri anlaşılmıştır (Tablo 4.5). Bu noktada İDO dinamik fiyat politikasına sabit fiyat tarifesi ekleyerek kaybettiği yolcuları geri kazanma yoluna gitmelidir. Bunun yanında yolcular satış sonrası hizmeti ulaşım tercihlerini etkileyecek bir unsur olarak görmediklerini belirtmiştir.

Deniz otobüsü kullanıcılarının yüzde 56’sını 35 yaş altındaki kesim oluşturmaktadır (Şekil 4.2). Deniz Otobüslerini kullanan bu genç grup iletişim kanallarını, özellikle interneti yoğun bir şekilde kullandığı yapılan araştırmalar sonucunda bilinmektedir. Bundan dolayı İDO’nun uyguladığı dinamik fiyat politikası bu kesim için cezbedici bir faktör olduğundan, tercihleri en esnek grup olarak karşımıza çıkmıştır. Aynı zamanda bu grubun BUDO markasına olan bağlılığının düşük olduğu tespit edilmiştir. Yolcuların



İDO'dan sonra BUDO'yu tercih etme sebebi temel alınarak yaş grupları incelendiğinde ise yaş yükseldikçe ise markaya bağlılığın arttığı ve yaş düştükçe gelir düzeyinin daha çok önem arz ettiği ortaya çıkmıştır (Tablo 4.20). Yüksek yaş grubu olarak nitelendirilen "55+" grubu bilet ücretlerinde indirim beklemektedir. Sosyal hizmet anlayışı göz önünde bulundurularak fiyat politikasında düzenlemeye gidilmeli, "55+" grubunu tatmin edecek daha yüksek oranda indirim yapılmalıdır (Tablo 4.5).

Tercih sebebi ile çalışma durumu değişkeni analiz edildiğinde, öğrenciler fiyat politikasından dolayı tercihlerini değiştirirken, ücretli-maaşlı çalışan ve emekli kesimin tercih sebebi Bursa'nın markası olmasından kaynaklanmaktadır (Tablo 4.21). Kullanım sıklığı değişkeni tercih sebebi ile birlikte incelendiğinde deniz otobüsü kullanım sıklığı arttıkça tercih sebebi fiyat politikası olmaktadır. Deniz otobüsünü daha sık kullananlar yolculuklarını ekonomik açıdan değerlendirmektedir (Tablo 4.22).

Deniz otobüsü yolcularının çalışma grupları ele alındığında yüzde 52 ile "Ücretli Çalışanlar" ilk sırada yer almaktadır. İkinci sırada yüzde 17 ile öğrenciler gelmekte olup, öğrencilerin hemen hemen hepsi Y.okul/Üniversite öğrencisidir (Şekil 4.3). Fiyat politikası çalışma durumuna göre incelendiğinde, bilet ücretlerini pahalı bulanların genel oranı yüzde 23 iken (Şekil 4.7) öğrenciler arasında bu oran yüzde 36,4 emeklilerde ise yüzde 27,8'dir (Tablo 4.6). Ev hanımları grubunda pahalı bulanların oranı farklılık gösterse de sayı olarak az olması sağlıklı değerlendirme yapılmasını engellemiştir. Ucuz bulanlar arasında farklılık "ücretli maaşlı çalışanlar" grubunda görülmüştür. Bilet fiyatlarını ucuz bulanların genel oranı yüzde 18 iken bu grupta oran yüzde 24,2 olarak tespit edilmiştir. Gelir sahibi olmayan öğrenciler ve alt gelir grubu olarak değerlendirilebilecek emeklilerin bilet ücretlerini pahalı buldukları ortaya çıkmıştır. Düşük gelir düzeyinde olan bu grupların bilet ücretlerini pahalı bulmaları olağan bir sonuç olarak değerlendirilmelidir.

Eğitim düzeyi ile fiyat politikası birlikte incelendiğinde, farklılığın olduğu grup "İlkokul ve Az (5yıl)" grubudur. Genel oran yüzde 23 iken (Şekil 4.7) "İlkokul ve Az (5yıl)" grubu arasında pahalı bulanların oranı yüzde 40 olmuştur. Ucuz bulanlar arasındaki farklılık ise "Y.okul/Üniversite" grubunda görülmüştür. Bilet ücretini ucuz

bulanların genel oranı yüzde 18 iken bu grup arasında bu oran yüzde 25 olmuştur (Tablo 4.4). Bu verilere göre, eğitim düzeyi arttıkça ulaşım hizmeti için katlanılan bedele bakış açısı değişmektedir. Bilet ücretini pahalı bulanların oranı eğitim durumu arttıkça düşmektedir.

Fiyat politikasına bakış açısı cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermiştir. Bilet ücretini pahalı bulanların genel oranı yüzde 23 iken kadınlar arasında bilet ücretini pahalı bulanların oranı yüzde 29,1 olarak belirlenmiştir. Burada bayanların ücret konusunda erkeklere göre daha hassas oldukları ortaya çıkmıştır.

Deniz otobüsü yolcularının yüzde 38'inin alt gelir düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Ancak bu grubun içinden öğrenciler çıkarıldığında kalanlar yüzde 21'lik bir kesimi oluşturmaktadır (Şekil 4.4). Fiyat politikasına bakış açısı aylık gelire göre de anlamlı farklılık göstermiştir. Farklılığın olduğu gruplar "800-1400 TL" ve "2500-3400 TL" gruplarıdır. Bilet fiyatlarını pahalı bulanların genel oranı yüzde 23 iken "800-1400 TL" gelire sahipler arasında bu oran yüzde 31,3 olarak karşımıza çıkmıştır. "2500-3400 TL" gelire sahip olanlar arasında yüzde 28,6 olmuştur. Ucuz bulanlar arasında ise "3500-5000 TL" gelire sahip grupta farklılık görünmekte olup fakat grup sayısının yetersiz olması kesin değerlendirme yapmamızı engellemektedir. Kısmen de olsa gelir düzeyi arttıkça bilet fiyatlarını pahalı bulanların oranı düşmektedir (Tablo 4.7).

BUDO'nun fiyat politikası değişik gruplar bazında ele alınmış olup genel orandan farklılık gösteren gruplar belirlenmiştir. Buna göre; "**İlkokul ve Az**", "**55+**", "**Kadın**", "**Öğrenci**", "**Emekli**", "**800-1400 TL**", "**2500-3400 TL**" ve "**Haftada Birkaç Kez**" grupları bilet ücretlerini diğer gruplardan daha yüksek bulmaktadırlar. Ucuzluk açısından ise ortalamaya göre anlamlı farklılık gösteren gruplar "**Y.okul/Üniversite**" ve "**Ücretli-Maaşlı Çalışan**" gruplarıdır. Bu gruplar genel ortalamanın üzerinde bir oranda bilet fiyatlarını ucuz buldukları saptanmıştır.

"Orta", "Orta Üstü" gelir grubu olarak tabir edilen 1500-3500 TL arasında aylık geliri olan grup, tüm yolcuların yüzde 48'ini oluşturmaktadır (Şekil 4.4). Bu grup için İDO'nun uyguladığı şekilde daha yüksek ücrete daha kaliteli yolculuk seçenekleri

sunulmalıdır. Bunun için daha konforlu koltuklarda yolculuk, internet erişimi, yemek ikramı, launge hizmeti<sup>19</sup> ve deniz otobüsüne binerken ve deniz otobüsünden inerken öncelik sağlanması gibi kişiye özel farklı hizmetler ortaya konmalıdır. Bu grup kendisini özel hissetmek istediği için farklılaştırılmış hizmetlere daha yüksek ücret ödemeye hazırdır.

Anketimize katılan yolcuların yüzde 50'si İstanbul-Bursa arası tüm ulaşım araçları içerisinde deniz otobüsünü hızlı olduğu için tercih ettiklerini belirtmişlerdir (Şekil 4.9). Sorumuzda “Ekonomik Olması” seçeneği bulunmasına rağmen hızlı olması sonucunun çıkması deniz otobüsünü kullanan yolcuların ücreti ön plana almadıkları anlaşılmaktadır. Daha hızlı bir ulaşım için katlanılacak ücretin düzeyi tespit edilerek, kara yolu ulaşımında olduğu gibi ekspres sefer uygulaması gibi farklı projeler değerlendirilmelidir. Bunun yanında BUDO ile yolculuk yapanların yüzde 51'inin özel aracı olduğu belirlenmiştir.

BUDO ve İskeleleri engelli yolcular için uygun olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (Şekil 4.10). Ankete katılan yolcuların sadece yüzde 18'i BUDO araçlarını ve İskelelerini engelli yolcuların erişilebilirliği konusunda olumsuz yanıt vermiştir. Yolcuların İskelelere ulaşımı için kullandıkları araçlar incelediğinde, deniz otobüsü kullanan yolcuların yüzde 43'ü Mudanya İskelesine özel araçlarıyla geldiği, yüzde 90'ının ise bir vasıta kullanarak İskeleye ulaşım sağladığı sonucu elde edilmiştir (Şekil 4.11). Özel araca sahip olan yolcular göz önüne alındığında deniz otobüsü kullanıcılarının iyi bir gelire sahip oldukları sonucu burada tekrar karşımıza çıkmıştır.

Yolcular deniz otobüslerinde, İskelelerde, çeşitli alanlarda görsel ve yazılı bilgilendirme açısından değerlendirdiklerinde BUDO'nun başarılı olduğu ortaya çıkmıştır (Şekil 4.12). Bu noktada satış öncesi ve satış sonrasında BUDO'nun bilgilendirme ve sunduğu hizmet açısından yolcuların zihninde olumlu bir izlenim bıraktığı görülmektedir (Şekil 4.18).

---

<sup>19</sup> Havaalanlarında ve uçaklarda kişiye özel verilen hizmet

Deniz otobüslerinin zamanında kalkması yolcular tarafından son derece olumlu karşılanmıştır. Ankete katılanların yüzde 73'ü BUDO'nun zamanında hareket ettiğini ifade etmiştir (Şekil 4.13). Bununla birlikte yolcular BUDO görevlilerinin davranışlarından memnun olduklarını belirtmiş olup, yolcuların yüzde 58'i görevlileri nezaket konusunda başarılı bulmuştur. (Şekil 4.14).

Deniz otobüsleri konfor, ergonomi ve temizlik (koltuklar, tuvaletler ve diğer donanımlar) açısından değerlendirildiğinde, yolcular yüzde 59 oranında memnun olduklarını belirtmiş olup, yolcuların genel olarak rahat bir yolculuk yaptıklarını söyleyebiliriz (Şekil 4.15). İskeleler ve deniz otobüsleri güvenlik tedbirleri göz önüne alınarak ele alındığında yolcuların güven içerisinde BUDO'yu tercih ettikleri sonucuna varılmaktadır. Yolcuların sadece yüzde 8'i deniz otobüslerini ve İskeleleri güvenlik açısından başarısız bulmuştur (Şekil 4.16).

Memnuniyet sorularının tamamı ele alındığında genel memnuniyet oranının yüzde 69 olduğu tespit edilmiştir. Yolcular en çok zamanlama ve görevlilerin sunduğu hizmetten memnun olduklarını belirtmiş olup, Y.okul/Üniv. grubunun diğer öğrenim düzeylerine göre memnuniyet ortalamasının düşük olduğu ortaya çıkmıştır (Tablo 4.10-4.11). Pazarlama faaliyetlerine ilişkin alınacak kararlarda, üst gelir grubuna ait olan bu kesimin ihtiyaçları çok iyi analiz edilmelidir. Bu şekilde BUDO'ya ek gelir imkânı doğacak, bu kesimin yolculukları daha keyifli hale gelecek ve memnuniyetleri artmış olacaktır. İDO bu durumu iyi analiz ederek farklı gelir grupları için farklı çözümler sunmaktadır.

Yolcuların yüzde 65'ini yüksekokul ve daha üstü öğrenim düzeyine sahip olan entelektüel kesimin oluşturduğu göze alındığında, yolcu memnuniyeti konusunda hassas oldukları sonucuna varılabilir. Çünkü yolcuların eğitim düzeyinin yüksek olması verilen hizmetlerin tam algılanmasında etkili olmaktadır. Bu hassas olan grup aynı zamanda iyi bir gelire sahip olduğu için odak grup olarak değerlendirilmelidir.

Deniz otobüsü kullanıcılarına arasında göze çarpan bir diğer grup ise "Y.okul/Üniversite" öğrencileri olmuştur (Şekil 4.1). Pek çok öğrenci İstanbul'dan üniversite eğitimi için Bursa'ya gelmektedir ve haftada en az iki kez deniz otobüsü ile

yolculuk yapan öğrencilerin büyük bir kısmı BUDO'nun indirimli bilet fiyatının pahalı olduğundan şikâyet etmektedir (Tablo 4.6). İDO'nun dinamik fiyat politikası yöntemiyle indirimli bilet, sefer gününden bir süre önce satın alındığında, BUDO'ya göre üçte bir fiyatına gelmektedir. (Tablo 3.4). Bu durumun BUDO'ya yolcu kaybı yaşatacağı ortada olup, öğrenciler için indirimli bilet konusunda bir düzenleme yapılması gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Deniz otobüsü ile merkezden merkeze ulaşım sağlandığından dolayı yolculuk amacının değiştiği tespit edilmiştir. Anketimizde görüldüğü üzere yolcuların yüzde 39'u İstanbul-Bursa arası yolculuk amacının "Ziyaret" olduğu ortaya çıkmıştır. Artık yolcular bir zorunluluk olmadan, bir ihtiyaç ortaya çıkmadan; günübirlik, turistik, alışveriş ve sosyal aktivite amacıyla yolculuk gerçekleştirmektedir. Bunun yanında ulaşımın kolaylaşması ile iki şehir arasında ticari amaçlı yolculuklarında yüksek olduğu görülmektedir (Şekil 4.6).

BUDO, yolcularının İstanbul Anadolu Yakasına ulaşımını sağlamak için bir aksiyon almalıdır. BUDO'nun bazı seferleri Anadolu Yakasındaki bir iskeleye uğrayarak bu noktaya gitmek isteyen yolcuların talebini karşılayabilir. Alternatif olarak, Kabataş İskelesi'ne inen yolcularını Marmaray istasyonlarına veya Şehir Hatları İskelelerine ulaştırmak için ring otobüs hattı düzenlenebilir. İDO'nun bazı seferleri Bursa'dan hareket ettikten sonra Kadıköy İskelesi'ne uğramakta ve bunun yanında yolcularını Kabataş'a indirdikten sonra Marmaray Yenikapı İstasyonu'na İETT otobüsü ile ulaştırmaktadır. Gelecekte bu durum İDO'ya rekabet avantajı sağlayacağı için BUDO'nun yolcu kaybı yaşayacağı aşikârdır.

Denizyolu taşımacılığının diğer taşıma türlerine göre avantajları fazladır. Demiryolu taşımacılığına oranla 3,5 kat, karayolu taşımacılığına oranla 7 kat daha ucuzdur (Akten-1995).Deniz otobüsü diğer ulaşım araçlarına göre daha hızlı, güvenli, konforlu ve ucuz olduğu için İstanbul-Bursa arası seyahat etmek isteyen yolcuların ilk tercihleri arasında yer almaya başlamıştır. İstanbul-Bursa arası merkezden merkeze ulaşım için en avantajlı tercih olan deniz otobüsü otobüs firmalarını kampanya, promosyon yapmaya ve fiyatlarını indirmeye mecbur bırakmıştır. İstanbul-Bursa arası otobüs bilet fiyatları artık

deniz otobüslerinin bilet fiyatları seviyelerine gerilemiştir. Deniz otobüsü ile yapılan yolculukların yıldan yıla artacağı ve hızlı trenin yakın bir gelecekte Bursa hattında çalışmaya başlayacağı göz önüne alındığında, İstanbul-Bursa arasında kara yolunda yolcu taşıyan otobüslere olan talebin daha da azalacağı görülecektir.

Marmara Bölgesi ve özellikle Bursa'da ikincil konutların fazla olduğu birçok turizm bölgesi bulunmaktadır. Yaz döneminin 1 ya da 2 ayında kullanılan bu bölgeler ulaşım mesafesinin kısalması ve yolculuk konforunun artması ile daha sık kullanılacak ve özellikle küçük yerleşim yerlerinde devamlı yaşanılabilir hale gelecektir. Yılın belli dönemlerinde kullanılan turizm potansiyeli bu sayede bölge kentlerinin ve Bursa'nın 12 ay turizm yapılması hedefine daha da yaklaşacaktır. Turizm süresinin artırılması kent ve bölgedeki yalnızca belli zaman dilimlerinde olan ticari faaliyetlerin devam etmesi ve ekonomik sürdürülebilirlik açısından önemlidir. Turizm potansiyeli yüksek olan fakat erişilebilirlik engelinin fazla olmasından dolayı bu potansiyelini yeterince etkin değerlendiremeyen Bursa deniz yolu gibi önemli bir ulaştırma sistemi ile birlikte erişilebilirliği artmıştır. Bursa-İstanbul aksında ulaşım alternatiflerinin gelişmesi turizm potansiyellerininde ilişkilendirilmesine neden olacaktır.

Mudanya başta olmak üzere deniz yolu ile ulaşım sağlanacak olan Bursa'nın bölgelerine nüfus hareketi hareketlilik ve yoğunluğu kaçınılmaz bir sonuç olarak ortaya çıkacaktır. Yapılacak olan imar planlarında bu nüfus yoğunluğu ve hareketliliği dikkate alınmalı, konut, eğitim, sağlık ve sosyal donatı alanlarının talebi karşılayacak şekilde planlanması büyük önem arz etmektedir.

Şehirlerarası deniz ulaşımında rekabetin yolcu memnuniyetine etkisi: BUDO örneği konulu tezimizde, bilimsel araştırmalarımızı daha derinlemesine ve geniş çaplı yapabilmek için ilgili kurumlar olan BUDO ve İDO'dan bilgi talebinde bulunulmuştur. İki kurumdan da olumsuz yanıt alınmasından dolayı, kurumlarla ilgili olan bilgiler literatür taraması, bireysel görüşme ve gözlemsel verilere dayanmaktadır. Söz konusu kurumların bilgi talebimize olan cevapları Ek.1 ve Ek.2'de sunulmuştur.

## KAYNAKÇA

### *Kitaplar*

Kurtuluş, K., 1998. *Pazarlama Araştırmaları*. Genişletilmiş Altıncı Baskı. İstanbul:  
İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadı Enstitüsü Yayın No: 406

Mızırac, Z., 2011. *Yüksek Hızlı Trenin Bölgesel Ekonomi Üzerine Etkisi Ankara-Konya  
Hızlı Tren Örneği*. Konya: Tablet Kitapevi

Plaud, A., 1977. *The New High Speed Lines And Regional Planning In Japan*.  
Paris: Éditions Techniques et Économiques

### ***Sürelî Yayınlar***

Akten, N., 1995. İstanbul ulaşımında denizden yararlanma. *İstanbul Ticaret Odası*.

Beškovnik, B., 2006. Importance of short sea shipping and sea motorways in the european. *Pomorstvo god.* 20, pp. 23-35.

Martín, E. V., 1998. *La alta velocidad ferroviaria en la unión europea*.

Schmitz, R., 2004. Alaska Business Monthly. *Review*.

2011 Yılı MEVKA Teknik Destek Programı, 2012. Yüksek hızlı trenin bölgesel kalkınmaya etkileri.



## ***Diğer Yayınlar***

- Bal, B., 2013. Gebze-İzmir otoyolunun Bursa'ya etkileri. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Blum, U., Haynes, K.E. ve Karlsson, C., 1997. The regional and urban effects of high speed trains. *Regional Science*.
- Demirel, E., 1996. Akdeniz içi feribot taşımacılığının mevcut durumu ve alternatif taşıma hatlarının analizi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği Anabilim Dalı.
- Dinç, S., 2012. Gelişmekte olan kentlerde ulaşım sorunlarının sürdürülebilir çözümleri için ulaşım ana planlarının önemi: Bursa örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Erkut, G. ve Albayrak, A., 2004. Sanayi Gelişimini Etkileyen Yerel Dinamikler: Gebze Dilovası Örneği. 11. Ulusal Bölge Bilimi/Bölge Planlama Kongresi. Trabzon.
- Gerçek H., 2012. Çevre düzeni planı ulaşım. Lojistik ve teknik altyapı sektör analiz raporu. Bursa Büyükşehir Belediyesi.
- Köleteli, L., 1998. Denizyolu ile yapılan düzenli hat taşımacılığı modeli. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Deniz Ulaştırma-İşletme Mühendisliği Anabilim Dalı.
- Mısıır, E., 2007. Şehir içi deniz toplu taşıma politikası: İstanbul örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Deniz Bilimleri ve İşletmeciliği Enstitüsü.
- Ülgen, H. ve Altuntaş, G., 2010. İstanbul Deniz Otobüsleri (İDO) A.Ş. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Ulaştırma ve Lojistik Yüksek Okulu.
- Torlak, G., İnternette pazarlamada fiyatlandırma stratejileri : kavramsal bir çalışma. Pazarlama Dünyası, Yıl 18 Sayı 104, Mart/Nisan 2004, 22-27.
- Otoyol A.Ş., Gebze Orhangazi İzmir Otoyolu Projesi, Eylül 2012, 1-2-3.
- Bursa Büyükşehir Belediyesi Stratejik Planı, 2010-2014.
- Tepe İnşaat Faaliyet Raporu, 2011.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi Faaliyet Raporu, 2011.
- Seabus, <http://www.marineatlantic.ca>, Erişim Tarihi: [09.04.2013]
- Seabus, <http://www.stenaline.com>, Erişim Tarihi: [14.04.2013]

Seabus, <http://www.bcferries.com>, Erişim Tarihi: [21.04.2013]

Seabus, <http://www.wsdot.wa.gov/ferries>, Erişim Tarihi: [26.04.2013]

İDO, <http://www.ido.com.tr/tr/kurumsal/ido-hakkinda/gecmisten-gunumuze-ido>,  
Erişim Tarihi: [06.07.2013]

İDO, <http://www.ido.gen.tr/ido-hakkinda/idonun-yillara-degisimi-ve-gelisimi/>,  
Erişim Tarihi: [06.07.2013]

İDOBÜS, <http://www.idobus.com>, Erişim Tarihi: [12.03.2013 ve 25.10.2013]

İDO yolcu sayıları, <http://ekonomi.bugun.com.tr/ido-tarihi-rekora-ulasti-haberi/724337>,  
Erişim Tarihi: [19.09.2013]

İstanbul'da toplu ulaşım,  
[http://tr.wikipedia.org/wiki/%C4%B0stanbul'da\\_toplu\\_ta%C5%9F%C4%B1ma#.C4.B0stanbul\\_Deniz\\_Otob.C3.BCsleri](http://tr.wikipedia.org/wiki/%C4%B0stanbul'da_toplu_ta%C5%9F%C4%B1ma#.C4.B0stanbul_Deniz_Otob.C3.BCsleri), Erişim Tarihi: [13.12.2013]

Anonim, Türkiye İstatistik Kurumu kayıtları

Anonim, Devlet Planlama Teşkilatı kayıtları

Anonim, Bursa Büyükşehir Belediyesi kayıtları

## **EKLER**

## EK A.1: Yolcu Memnuniyeti Anketi

### YOLCU MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

Yüksek Lisans Tezimde kullanmak üzere BUDO için “Yolcu Memnuniyeti” araştırması aşağıda yer almaktadır. Bu araştırmada; BUDO’yu kullanan yolcuların memnuniyet düzeylerinin ölçmek ve beklentilerini tespit etmek amaçlanmıştır.

**1. Eğitim Düzeyiniz Nedir?**

- 1( ) İlkokul ve Az (5yıl) 2( ) İlköğretim/Ortaokul (8 yıl) 3( ) Lise  
4( ) Y.okul/Üniversite 5( ) Master/Doktora

**2. Yaş:** 1( ) 18-24 2( ) 25-34 3( ) 35-44 4( ) 45-54 5( ) 55+

**3. Cinsiyet** 1( ) Erkek 2( ) Kadın

**4. Çalışma durumu:**

- 1( ) Ücretli-Maaşlı Çalışan 2( ) Kendi Hesabına Çalışan 3( ) Öğrenci  
4( ) Emekli 5( ) Ev Hanımı 6( ) İşsiz

**5. Aylık geliriniz kaç TL’dir?**

- 1( ) 800-1.400 TL 2( ) 1.500-2.400 3( ) 2.500-3.400  
4( ) 3.500-5.000 5( ) 5.000+

**6. Size ait özel aracınız var mı?** 1( ) Var 2( ) Yok

**7. BUDO’yu ne sıklıkta kullanıyorsunuz?**

- 1( ) Her Gün 2( ) Haftada Birkaç Kez 3( ) Ayda Birkaç Kez  
4( ) İhtiyaç Duyulduğunda

**8. Hangi ödeme tipi ile yolculuk yapıyorsunuz?**

- 1( ) Tam 2( ) İndirimli

**9. BUDO ile hangi amaçla yolculuk yapmaktasınız?**

- 1( ) Okul 2( ) İş 3( ) Tatil 4( ) Ziyaret

## MEMNUNİYET SORULARI

**10. Fiyat politikası açısından BUDO'yu nasıl buluyorsunuz?**

1( ) Çok Ucuz 2( ) Ucuz 3( ) Normal 4( ) Pahalı 5( ) Çok Pahalı

**11. Deniz otobüslerinin ve iskelelerin engelli yolcular açısından erişebilirlik uygunluğunu nasıl buluyorsunuz?**

1( ) Çok Kötü 2( ) Kötü 3( ) Normal 4( ) İyi 5( ) Çok İyi

**12. Semtinizden BUDO İskelesine gitmek için hangi ulaşım aracını kullanıyorsunuz?**

1( ) Özel Araç 2( ) Toplu Ulaşım 3( ) Taksi 4( ) Yaya

**13. BUDO'yu müşteri bilgilendirmesi açısından ne derece başarılı buluyorsunuz?**

1( ) Çok Kötü 2( ) Kötü 3( ) Normal 4( ) İyi 5( ) Çok İyi

**14. Deniz otobüslerinin vaktinde kalkması açısından BUDO'yu ne derece başarılı buluyorsunuz?**

1( ) Çok Kötü 2( ) Kötü 3( ) Normal 4( ) İyi 5( ) Çok İyi

**15. Görevlileri, bilgili olması ve yolculara davranışları açısından ne derece başarılı buluyorsunuz?**

1( ) Çok Kötü 2( ) Kötü 3( ) Normal 4( ) İyi 5( ) Çok İyi

**16. Deniz otobüslerini konfor, ergonomi ve iç temizliği (koltuklar, tuvalet ve diğer donanımlar) açısından değerlendirir misiniz?**

1( ) Çok Kötü 2( ) Kötü 3( ) Normal 4( ) İyi 5( ) Çok İyi

**17. Deniz otobüslerinde ve iskelelerde güvenlik tedbirlerini nasıl buluyorsunuz?**

1( ) Çok Kötü 2( ) Kötü 3( ) Normal 4( ) İyi 5( ) Çok İyi

**17. Satış sonrası hizmetler açısından (bilet değişimi, ücret iadesi, kayıp eşya) BUDO'yu ne derece başarılı buluyorsunuz?**

1( ) Çok Kötü 2( ) Kötü 3( ) Normal 4( ) İyi 5( ) Çok İyi

**19. Deniz otobüslerini tercih nedeniniz nedir?**

1( ) Alternatifi Olmaması 2( ) Hızlı Olması 3( ) Konforlu Olması

4( ) Ekonomik Olması 5( ) Hepsi

**20. Daha önce İDO'ile seyahat ettiniz mi?**

1( ) Evet 2( ) Hayır

**21. İDO'dan sonra BUDO'yu tercih etme sebebiniz nedir?** (20. Soruya Evet cevabını verenler 21. Soruyu yanıtlayacaklardır.)

- 1( ) Fiyat Politikası                      2( ) Zamanlama ve Güvenlik  
3( ) Konfor ve Hizmet Kalitesi        4( ) Satış Sonrası Hizmet  
5( ) Bursa'nın Bir Markası Olması

## EK A.2: Tez Araştırması İçin BUDO'nun Cevabı



Sayı : BRL.B.208/2013 /2460-26  
Konu : Tez hakkında  
İlgi : 17.06.2013 tarihli e posta

03.07.2013

**SN. ÖNDER ÖZMEN**  
**BURSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ**  
**İ.K.ve Eğitim Dairesi Başkanlığı**  
**Eğitim Müdürlüğü**

İlgide kayıtlı e posta ile talep ettiğiniz bilgilerin, ticari sır niteliği taşıması nedeniyle verilmesi uygun görülmemiştir.

Bilgilerinizi rica ederim.



**Levent FİDANSOY**  
**Genel Müdür**

Ayrıntılı bilgi için irtibat: Nur KÖSE / Pazarlama ve Yolcu İlişkileri Müdürü

BursaRay İşletme Merkezi Odunluk Mh. İzmir Yolu 16130 Nilüfer / BURSA Tel : 0 224 452 52 44 (pbx) Fax : 0 224 452 52 43  
www.burulas.com.tr

## EK A.3: Tez Araştırması İçin İDO'nun Cevabı

### İDO Bilgi

05/10/2013

Ozum Zeynep Kutlu <okutlu@ido.com.tr>  
to me

Sayın Önder Özmen;

Öncelikle şirketimize göstermiş olduğunuz ilgi için size teşekkür ederiz.

Şirketimiz politikaları dahilinde şirket bilgileri 3. Şahıslarla paylaşılmamaktadır.

Saygılarımızla,  
İDO Müşteri Hizmetleri

### YASAL UYARI:

Bu e-posta'nın içerdiği bilgiler (ekleri de dahil olmak üzere) gizlidir. Şirketimizin onayı olmaksızın içeriği kopyalanamaz, üçüncü kişilere açıklanamaz veya iletilemez. Bu mesajın gönderilmek istendiği kişi değilseniz (ya da bu e-posta'yı yanlışlıkla aldıysanız), lütfen yollayan kişiyi haberdar ediniz ve mesajı sisteminizden derhal siliniz. Şirketimiz bu mesajın içerdiği bilgilerin doğruluğu veya eksiksiz olduğu konusunda bir garanti vermemektedir. Bu nedenle, bilgilerin ne şekilde olursa olsun içeriğinden, iletilmesinden, alınmasından, saklarnasından Şirketimiz sorumlu değildir. Bu mesajın içeriği yazarına ait olup, Şirketimizin görüşlerini içermeyebilir.

Bu e-posta bizce bilinen tüm bilgisayar virüslerine karşı taranmıştır.

### DISCLAIMER:

This e-mail (including any attachments) may contain confidential and/or privileged information. Copying, disclosure or distribution of the material in this e-mail without our company's authority is strictly forbidden. If you are not the intended recipient (or have received this e-mail in error), please notify the sender and delete it from your system immediately. Our Company makes no warranty as to the accuracy or completeness of any information contained in this message and hereby excludes any liability of any kind for the information contained therein or for the information transmission, reception, storage or use of such in any way whatsoever. Any opinions expressed in this message are those of the author and may not necessarily reflect the opinions of Our Company.

This e-mail has been scanned for all computer viruses known to us.