

**T.C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ**

**KENTİÇİ TOPLU ULAŞIM, İSTANBULDA TOPLU
ULAŞIM VE MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

YUSUF ÖZTÜRK

İSTANBUL, 2012

**T.C.
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ**

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

**KENTİÇİ TOPLU ULAŞIM, İSTANBULDA
TOPLU ULAŞIM VE MÜŞTERİ
ŞİKÂyetLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

YUSUF ÖZTÜRK

Tez Danışmanı: YRD. DOÇ. DR. NİLGÜN CAMKESEN

İSTANBUL, 2012

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

Tezin Adı: Kentiçi Toplu Ulaşım, İstanbul'da Toplu Ulaşım ve Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

Öğrencinin Adı Soyadı: Yusuf ÖZTÜRK

Tez Savunma Tarihi: 15.06.2012

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

Doç. Dr. Tunç BOZBURA
Enstitü Müdürü
İmza

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

Prof. Dr., Mustafa ILICALI
Program Koordinatörü
İmza

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

Ek Danışman
Prof. Dr. Mustafa ILICALI

Üye
Doç. Dr. Murat ERGÜN

TEŞEKKÜR

Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi Yüksek Lisans Programı dâhilinde hazırlamıő olduğum “Kentiçi Toplu Ulaőtım, İstanbul’da Toplu Ulaőtım ve Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi” konulu tez çalıőmam sırasında, zamanını ve emeğini vererek sağladığı bilimsel katkıları için tez danıőmanım Yrd. Doç. Dr. Nilgün CAMKESEN’E Őükranlarımı sunarım. Ayrıca, her zaman yanımda olduğunu hissettiren ve beni bu çalışma için teşvik eden, çalışma arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Haziran, 2012

Yusuf ÖZTÜRK

ÖZET

KENTİÇİ TOPLU ULAŞIM, İSTANBULDA TOPLU ULAŞIM VE MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

YUSUF ÖZTÜRK

Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Nilgün CAMKESEN

06.2012, 100 sayfa

Bu çalışmada; İstanbul'un kent içi toplu ulaşım konusuna yer verilmiştir. Çalışma içerisinde, İstanbul için toplu ulaşımında faaliyet gösteren kurumlara gelen müşteri şikâyetleri sayıları ve oranlar verilmiş ve değerlendirilmiş, toplu ulaşımı kullanan müşterilere anket yapılarak şikâyet etme alışkanlıklarının değerlendirilmeye çalışılmıştır. Değerlendirme sürecinde dikkate alınan kriterler; sürdürülebilir, yaşanabilir ulaşım, müşterilerinin memnuniyet oranları belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kentiçi Ulaşım, Müşteri Memnuniyet

ABSTRACT

URBAN TRANSPORT, PUBLIC TRANSPORTATION AND EVALUATION OF CONSUMER COMPLAINTS

Yusuf ÖZTÜRK

URBAN SYSTEMS AND TRANSPORTATION MANAGEMENT

Thesis Supervisor: Yrd. Doç. Dr. Nilgün CAMKESEN

06.2012, 100 pages

In this study, the issue of public transportation are included in the city of Istanbul. Working within the institutions operating in Istanbul in public transportation to and from the proportions given and evaluated the number of customer complaints, to complain about the habits questionnaire to customers using public transport has been evaluated. Criteria to be taken into consideration during the evaluation process, sustainable, livable transportation customers' satisfaction rates were determined.

Keywords: Urban Transport, Customer satisfaction

İÇİNDEKİLER

TABLolar	ix
ŞEKİLLER	xi
1. GİRİŞ	1
2. KENTİÇİ TOPLU ULAŞIM	4
2.1 LASTİK TEKERLEKLİ TOPLU TAŞIMA	4
2.2 RAYLI TOPLU TAŞIMA	6
3. İSTANBULDA TOPLU TAŞIMA, GELİŞİMİ, BU GÜNKÜ DURUMU	11
3.1 1830-1927 ARASI DÖNEM	13
3.2 1927-1945 ARASI DÖNEM	15
3.3 1945-1970 ARASI DÖNEM	17
3.4 1970-1985 ARASI DÖNEM	18
3.5 1985' DEN GÜNÜMÜZE KADAR OLAN DÖNEM VE MEVCUT DURUM	20
4. İSTANBULDA KENTİÇİ ULAŞIMDA FAALİYET GÖSTEREN KURUMLARIN GÖREV VE YETKİLERİ	22
4.1 İSTANBUL ELEKTRİK TRAMVAY VE TÜNEL İŞLETMECİLİĞİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (İETT)	22
4.2 İSTANBUL ULAŞIM A.Ş.	27
4.3 İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ A.Ş. (İDO)	35
4.4 TOPLU ULAŞIM HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ	36
5. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAVRAMI	39
5.1 TOPLU ULAŞIM SİSTEMLERİNİN PAYDAŞLARI	40
5.1.1 Yolcu	40
5.1.2 Toplum	42
5.1.3 İşletmeci Kurum/Kuruluş	42
5.1.4 Otomobil/Sürücü	42

6. TOPLU ULAŞIMI KULLANAN YOLCU, MEMNUNİYET VE YOLCU MEMNUNİYETİ KAVRAMLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ, KURUMLARA GELEN ŞİKÂyetLERİN İSTATİSTİĞİÜ	44
6.1 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	44
6.1.1 Kalite Olgusu.....	44
6.1.2 Ürün Olgusu	44
6.1.3 Fiyat Olgusu	45
6.1.4 Güven Olgusu	45
6.1.5 İletişim Olgusu	45
6.1.6 Toplu Ulaşım Hizmetleri Açısından Müşteri Memnuniyetin Önemi	45
6.1.7 Hizmet Kavramı.....	46
6.1.7.1 Dokunulmaz olma	47
6.1.7.2 Heterojen olma	47
6.1.7.3 Üretim ve tüketimin eş zamanlı olması	47
6.1.7.4 Depolanamama	48
6.1.7.5 Dayanıksız olma	48
6.1.7.6 Sahipsiz Olma	48
6.1.8 Hizmet ve Kalitenin Ölçülmesi	48
7. KARAYOLLARI TOPLU TAŞIMADA YETKİLİ KURUMLARA GELEN ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ	55
7.1 TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜNE GELEN ŞİKAYETLER(MİNİBÜS, TAKSİ, SERVİS)	73
7.1.1 Taksi	74
7.1.1.1 Kısa mesafe yolcu almama	77
7.1.1.2 Yolcuya ve çevreye kaba davranış.....	78
7.1.1.3 Fazla ücret alma	79
7.1.1.4 Sigara içilmesi.....	79
7.1.1.5 Trafik kurallarını ihlal	80
7.1.1.6 Güzergahı uzatma	81
7.1.1.7 Parklanma-bekleme	82
7.1.2 Minibüs	82

7.1.2.1 Yolcuya ve çevreye kaba davranış.....	84
7.1.2.2 Güzergah ihlali	84
7.1.2.3 Sigara içilmesi.....	85
7.1.2.4 Trafik kuralları ihlal.....	85
7.1.2.5 Ücret tarifesine uymama	85
7.1.2.6 Parklanma ve bekleme yapma	85
7.1.2.7 Gürültü yapmak.....	86
7.1.2.8 Haddinden fazla yolcu almak.....	86
7.1.3 Taksi Dolmuş	86
7.1.3.1 Güzergah ihlali	87
7.1.3.2 Yolcuya ve çevreye kaba davranış.....	87
7.1.3.3 Trafik kuralları ihlali.....	88
7.1.3.4 Sigara içilmesi.....	88
8. TOPLU ULAŞIM ARAÇLARINI KULLANAN MÜŞTERİLERİN ŞİKÂyet ETME ALIŞKANLIKLARI.....	89
8.1 YÖNTEM	89
8.2 ARAŞTIRMANIN AMACI.....	89
8.3 ÖNEM.....	89
8.4 SINIRLILIK.....	89
8.5 ÖRNEKLEME.....	89
8.6 SAHA ARAŞTIRMA VERİLERİ	90
9. SONUÇ VE ÖNERİLER	92
KAYNAKÇA	101
EKLER.....	106
EK A1: Ticari Taksi Ve Taksi Dolmuş Yönergesi	107
ÖZGEÇMİŞ.....	136

TABLÖLAR

Tablo 4.1: İstanbul metropolün de mevcut raylı sistemler.....	31
Tablo 4.2: İnşaat aşamasındaki raylı sistemler	32
Tablo 4.3: Projesi tamamlanan raylı sistemler.....	33
Tablo 6.1: Ulaşım türler	51
Tablo 6.2: Günlük yolculukların ulaşım türlerine göre dağılımı	53
Tablo 7.1: İETT başvuru türüne göre dağılım	55
Tablo 7.2: İETT başvuru şekillerine göre dağılımı	56
Tablo 7.3: İETT gelen başvuruların durumu.....	56
Tablo 7.4: İETT çözümlenmiş ve müşteriye geri dönüş yapılmış başvuruların	57
Tablo 7.5: İETT başvuruların ana kategoriye göre dağılımı.....	59
Tablo 7.6: İETT Hat ve Güzergâhlar	60
Tablo 7.7: İETT Seyahat Kartları.....	62
Tablo 7.8: İETT sefer gecikmesi.....	63
Tablo 7.9: İETT Personel davranışları.....	64
Tablo 7.10: Çağrı merkezi başvuruları.....	65
Tablo 7.11: Metrobüs başvuruları.....	66
Tablo 7.12: İETT otobüsleri başvuruları.....	67
Tablo 7.13: Özel Halk Otobüsleri başvuruları	68
Tablo 7.14: Otobüs A.Ş. başvuruları.....	69
Tablo 7.15: Duraklarla ilgili başvurular	70
Tablo 7.16: Ücret tarifeleri başvuruları.....	71
Tablo 7.17: Elektronik kart başvuruları	71
Tablo 7.18: Web başvuruları.....	72
Tablo 7.19: Teşekkür başvuruları	72

Tablo 7.20: Otobüslerle ilgili başvurular	73
Tablo 7.21: Taksi şikâyetlerinin konularına göre dağılımları	77
Tablo 7.22: Minibüs şikâyetlerinin konularına göre dağılımı.....	83
Tablo 7.23: Taksi Dolmuş şikâyetlerinin konularına göre dağılımları	87

ŞEKİLLER

Şekiller 7.1: Çözömlenmiş ve Müşteriye Geri dönüşü Yapılmış Başvuruların Hedef Süresine Uyum.....	58
Şekiller 8.1: “ Toplu ulaşım araçlarında karşılaştığınız olumsuzluklarla ilgili ait olduğu kuruma şikayet ettiniz mi? “ sorusuna verilen cevapları.....	91

1. GİRİŞ

Günümüzde şehirlerde bir yerden bir yere giderken en fazla ihtiyaç duyduğumuz ve kullandığımız araçlar toplu taşıma araçlarıdır.(Otobüs, metro, metrobüs, minibüs, taksi vb.) Bu araçları kullandığımız esnada sorunlarla karşılaşabiliyoruz veya rahat ulaşım insanları mutlu edebiliyor. Bende bu tezimde kentiçi ulaşımında kullanılan toplu taşıma araçlarında karşılan sorunlar veya mutlu olunan olaylar neticesinde ilgili kurumlara yapılan başvuruları ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi yapılacaktır.

Ülkemizde kentiçi ulaşım söz konusu olunca planlama, uygulama, işletme, denetleme konularında büyük bir yetki dağınıklığı söz konusudur. Bu yetki dağınıklığı ve bu yetkileri paylaşan kurumların koordinasyon eksikliği sebebiyle kentiçi ulaşımındaki sorunların gecikmesine veya çözülememesine neden olmaktadır. Bu da toplu ulaşım araçlarını kullanan yolcuları olumsuz etkilemektedir.

İstanbul gibi, hızlı nüfus artışı aynı zamanda hem yerli hem de yabancı turistin akın ettiği bir kentte, kentiçi trafik sürekli hareketli olduğundan ulaşım sistemi büyük önem arz etmektedir. İstanbul'un çağdaş metropol bir vizyona sahip olabilmesi için, ulaşım sisteminin sürdürülebilir stratejik düzeydeki ulaşım politikaları doğrultusunda esneklik, dinamiklik ve süreklilik niteliklerine uygun olarak planlanması ve bu planlara bağlı kalınması ile mümkün olabileceği aşıkardır.

İstanbul'da kentiçi yolculukların ulaşım türlerine dağılımı incelendiğinde yapılan yolculukların büyük bir kısmının (yüzde 88.31) karayolu taşımacılığı ile yapıldığı, bu taşımanın yarıya yakın kısmını ise otomobil, minibüs, taksi gibi düşük kapasiteli taşıma araçlarının oluşturduğu görülmektedir. Taşıma kapasiteleri ile ters orantılı olarak trafikte yer işgal eden söz konusu araçlarla yapılan taşımacılık ise İstanbul'daki kentiçi ulaşımın en büyük sorunlarından.

İstanbul'daki toplu taşıma araçlarındaki özellikle otobüs minibüs gibi koltuk sayısından fazla yolcu almaları nedeniyle ayakta kalan yolcuların, trafik sıkışıklığı sebebiyle uzun süre ayakta kalmalarına ve fiziken yorulmalarına sebep olmaktadır. Yine toplu taşıma

araçlarından taksilerin belli bir işletmecilik anlayışı olmadığından trafikte gelişi güzel seyretmelerine ve yolcu alıncaya kadar boş gezen taksiler hem kentiçi trafiği olumsuz etkilemekte hem de gereksiz yakıt tüketimine neden olmaktadır.

Bu çalışmanın amacı kentiçi ulaşımda yolcuların toplu taşıma araçlarını kullanırken özellikle hangi toplu taşıma araçlarını tercih ettiklerini ve bu tercihlerini o aracın hangi özelliklerini baz aldıklarını ve yolculuk esnasında ne gibi sorunlarla karşılaştıklarını ve yolculuk sonunda memnun oldularsa memnun olmaların sebepleri veya olamamaların nedenlerini belirlemek bunun neticesinde ulaşım kurumuna başvuruların oranlarını incelenecektir. Bu analizden yolcuların seyahatlerini hangi toplu taşıma araçlarıyla yaptıklarında mutlu ve memnun kaldıklarını ve nasıl toplu taşıma araçları istediklerini analizi yapılacaktır.

Ayrıca son yıllarda İstanbul büyükşehir belediyesinin minibüslerin e-5 ten çekilmesi ve ara güzergâhlara verilmesi, kademe kademe kaldırması aynı zamanda ticari taksilere açılacak durak yerlerinde beklemesi ve merkezi bir sisteme bağlı Call Center uygulamaların başlaması neticesinde yolcularda nasıl bir etki bıraktığı değerlendirilecektir.

Çalışmamız dokuz bölümden oluşmaktadır.

1. İlk bölümde konuya giriş yapılacaktır.
2. Kentiçi Toplu Ulaşım
3. İstanbul'daki toplu ulaşımın tarihi gelişimi bu günkü durumu hakkında genel bilgi
4. İstanbul'daki Toplu ulaşımda faaliyet gösteren kurumlar ve bu kurumların kullandıkları araç tipleri. İETT (otobüs, halk otobüsü, metrobüs), Ulaşım Aş (Metro, tramvay,) , Toplu ulaşım hizmetler müdürlüğü (minibüs, taksi, servisler) kurumların görev ve yetkileri
5. Toplu Ulaşımın Paydaşları

6. Toplu ulaşımı kullanan yolcu, memnuniyet, yolcu memnuniyeti kavramlarının açıklanması
7. İstanbul'daki toplu ulaştırma araçlarında müşterilerin karşılaştığı olumsuzluklar ve sorunlar
 - a. İETT gelen Şikâyet verileri
 - b. Beyaz Masaya gelen Şikâyet verilerinin değerlendirmesi
8. Toplu Ulaşım araçlarını kullanan müşterilerin Şikâyet etme alışkanlıkları
9. Bu alışma neticesinde ortaya çıkan sonuç ve bu sonuçlardan yola çıkarak çözüm önerileri ve olması gerekenler.

2. KENTİÇİ TOPLU ULAŞIM

Toplu ulaştırma, toplum içerisinde yaşayan her bireye açık, daha önce tespit edilmiş bir ücret karşılığı, belirli bir güzergâhta, belirli zaman tarifesine göre, belirli duraklarda duran, koridordaki diğer araçlarla birlikte veya diğer araçlardan bağımsız olarak işletilen sistemler olarak tanımlanır. Özellikle geçmiş dönemlerde gereken önem verilmediğinden dolayı İstanbul kentiçi ulaşımında büyük eksikler görülmektedir.

Pek çok kentimizde toplu taşıma kullanımında, tür içi ve türler arası aktarma alanlarının yeterince planlanmamış olması, kullanıcılar ve hizmet kalitesi açısından süre kaybı, gereksiz dolaşım, yoğun alanlarda kalabalığın artması, yönlendirme bozukluğu gibi olumsuzluklarla yol açmaktadır. Her ne kadar son yıllarda özellikle İstanbul, Ankara, İzmir gibi büyük kentlerimizde çözülmüş gibi görünüyorsa da, hala pek çok kentimizde farklı toplu taşıma türleri arasında farklı ücretlendirme ve ücret toplama sistemlerinin de çeşitli sorunlara neden olduğu bilinmektedir.

Ülkemiz kentlerindeki toplu taşıma türleri, genel olarak ikili bir yapı arz etmektedir. Bunlar; lastik tekerlekli toplu taşıma ve raylı toplu taşımadır. Lastik tekerlekli toplu taşıma araçları; belediye otobüs işletmeciliği, özel toplu taşıma hizmetleri ve metrobüstür. Raylı toplu taşıma araçları ise; kent içi raylı sistemler(metro, hafif metro, cadde tramvayı, föniküler sistem vb.) ve bölgesel demiryolunun kent içi kullanımında olan kesimi olmak üzere banliyölerdir.

2.1 LASTİK TEKERLEKLİ TOPLU TAŞIMA

Otobüsler, trafik koşullarına göre saatte ortalama 1.000-9.000 arasında yolcu taşıma kapasitesine sahip olan ve hızı tramvaya göre biraz daha yüksek olan bir lastik tekerlekli toplu taşıma aracıdır.¹ Ülkemizin hemen hemen tüm kentlerinde geçmişten günümüze en eski toplu taşıma araçlarının başında gelen otobüsler, günümüzde dahi pek çok sorunla baş başadır. Bu sorunlardan en önemlilerinin başında, talebe bağlı otobüs arzının bir plan çerçevesinde sağlanamaması gelmektedir. Zaten bu durumunun en

¹ .Metropolün Geleceğine Yönelik Öneriler: Habitata Doğru İstanbul 2020 Sempozyumu Bildiriler Kitabı, İTÜ Mimarlık Fakültesi Şehir ve Bölge Planlaması Bölümü, İstanbul,1996,s.165

önemli sonuçlarından biri olarak, bir kamu hizmeti olan kent içi ulaşım işletmeciliğinde özel işletmecilerin payı ve etkinliği de günden güne artış göstermektedir. Gerçekten de, ülkemiz kentlerinin pek çoğunda belediye otobüs işletmelerinin performans ve hizmet düzeylerinin mutlak bir şekilde yükselmesi gerekirken yerinde saymış hatta gerilemiştir. Özellikle, zaman içerisinde meydana gelen talep değişikliklerine göre ulaşım koridorlarında gerekli olan düzenlemelerin yapılamaması, belediye otobüs işletmelerinin kullandığı araçlarda standardizasyon sağlanamadığından herhangi bir işletme bünyesinde veya farklı işletmeler arasında işletme, tamir ve bakım işlevlerinde sıkıntılar yaşanması, işbirliği ve ortak çalışma sonucunda elde edilebilecek yararlarla ulaşılamaması, kent içerisindeki farklı bölgelerdeki farklı taleplere uygun araca tipleri uygulamalarının gerçekleştirilmemesi gibi sorunlar belediye otobüs taşımacılığını zor durumda bırakmıştır.

Belediye otobüslerinin yolcu taleplerini karşılamada yetersiz kalması sonucu ortaya çıkan özel kesim taşımacılığı, özellikle büyük kentlerimizde giderek yaygınlaşması ve kent içi ulaşımındaki payının artırmıştır. Başlangıçta, kamu taşımacılığına ek olarak ortaya çıkmışken, kar esasına dayalı çalıştırıldıklarından dolayı giderek en yoğun ve getirisi en yüksek hatlara yönelmişlerdir. Bu durum da beraberinde pek çok sorunu getirmeye başlamıştır (Murat ve Şahin 2010, s.187).

Özel toplu taşıma sistemlerinin ortaya çıkarmış olduğu sorunlardan bazıları; taşıdıkları yolcu sayısını ve dolayısıyla karlarını artırmak amacıyla durakta aşırı bekleme, olması gerekenden fazla yolcu alarak yavaş seyretmeleri ve sonucunda hizmet düzeyini düşürmeleri, yolculuk süresini olması gerekenden daha fazla uzatmaları, yolculuğun azaldığı saatlerde zorunlu olarak yapmaları gerektiği halde seferlerden kaçınmaları ve genel olarak yeni düzenlemelere karşı dirençli bir yapıya sahip olmalarıdır. Her ne kadar başlangıçta büyük destek görmüş olsa da, zaman içerisinde meydana gelen gelişmeler, beklenen işletme verimliliğine ulaşılamamasına neden olmuştur. Kentlerimizin pek çoğunda özel işletmelere uygulanan toplu taşıma otobüsleri farklı ihale, sözleşmeler ve yönetmenliklere göre çalıştırılmaktadır. Mevcut özel otobüs hatlarının önemli bir kısmının yolcusunun yoğun, kazancının yüksek olması ve kazancı düşük hatların belediyenin üzerinde yük olarak kalması nedeniyle özelleştirme

faaliyetleri çoğu zaman belediyeye mali yönden kazanç getirmediği gibi işletmenin zarara girmesine neden olmuştur.

Lastik tekerlekli toplu taşıma araçlarından biri olan ve ilk olarak 17 Eylül 2007 tarihinde İstanbul’ da hizmete açılan ve şu an için sadece bu kentimizin ulaşım sorununa çare olmaya çalışan metrobüs sistemi, geleneksel otobüs hizmetlerinin olumsuzluklarına ve yüksek maliyetli ve uzun yapım süreli olduğundan ötürü kısa ve orta vadeli sorunlara çözüm üretmekten oldukça uzak görünen raylı taşıma sistemlerine alternatif olarak geliştirilmiştir.

Literatürde hızlı otobüs taşımacılığı, yüksek kapasiteli otobüs sistemi veyahut yüksek kaliteli otobüs sistemi adı da verilen metrobüs,(Acar s.93) raylı sistem benzeri bir hizmet sunarak, raylı sistemler ile geleneksel otobüs hizmetleri arasında bir işlev görmektedir. Bu sistem, dünyanın pek çok ülkesinde uygulanan ve sahip olduğu kazanımlarla gelişen bir taşımacılık türü haline gelmiştir. Metrobüs sistemini, “özgün bir görünümü olan istasyon, taşıt, hizmet, yol ve akıllı ulaşım sistemleri öğelerini, güçlü ve olumlu bir kimlikle birleştiren lastik tekerlekli hızlı taşıma türü” olarak tanımlamak mümkündür. Yani diğer bir ifadeyle, “otobüs sağladığı esneklik ile raylı sistemlerin sağladığı düzenlilik ve hizmet kalitesini bir arada sunabilen bir toplu taşıma türü” anlamına gelmektedir (Özuysal, Tanyel ve Alver s.624).

2.2 RAYLI TOPLU TAŞIMA

Ülkemizin büyük kentlerinde yaşayan nüfus artışı, konut ve işyeri bölgelerinin geniş bir alana yayılmasına neden olmuştur. Buna bağlı olarak, yolculuk talepleri günden güne artmış ve sınırlı toplu taşıma olanakları artık yetersiz hale gelmiştir. Özellikle geleneksel otobüs sistemi ile karşılanması imkânsız olan yüksek talep düzeylerindeki ulaşım koridorlarında raylı sistem taşımacılığı yapılması kaçınılmaz bir hal almıştır. Ülkemizde kentiçi raylı sistemler konusundaki atılım döneminin 1980’li yılların sonu olduğu bilinmektedir. Söz konusu dönemden itibaren, hemen hemen tüm kent yöneticileri, ulaşım sorunu ile raylı sistemleri özdeşleştir hale getirmiştir. Durum öyle bir hale gelmeye başlamıştır ki, nüfusu 50-100 bin arasında olan kentlerde bile.” Raylı sistem kentimize yakışır” söylemi ağızlardan ve düşüncelerden düşmemeye başlamıştır.

İlk olarak İstanbul da 1989 yılında işletmeye açılan Aksaray- Havalimanı hattı ile başlayan kentiçi raylı sistem uygulamaları, takip eden 20 yıllık periyod dâhilinde pek çok kentimizde hizmet görmeye başlamıştır (Murat ve Şahin 2010, s.190).

Kentiçi ulaşımda kullanılan raylı sistemler arasında tek ray kullanan teknolojiler(monoray) de bulunmasına karşın, çift raylı sistemler tüm dünyada çok daha yaygın olarak kullanılmaktadır. Günümüzde ulaşım taleplerinin karşılanmasında uygulamaya alınan temel kentiçi raylı sistemler şunlardır (Öncü, İzmir Ulaşım Sempozyumu Bildiriler Kitabı, ss.396-397).

- a. Tarihsel süreçte kendisine yaygın olarak kullanım alanı bulan ancak bugün gelinen noktada artan motorlu taşıt trafiği karşısında etkinliği giderek azalan karışık trafik içindeki “tramvaylar”,
- b. Tramvayın yetersiz ve etkisiz kaldığı koşulları iyileştirmeye çalışılarak kapasitesini ve etkinliğini artırma amacıyla otobüs yollarında olduğu gibi öncelikler getirmeye çalışan “modern tramvaylar”,
- c. Modern tramvaylara sağlanan genel trafik içindeki öncelikleri daha da ileriye götürüp güzergahın büyük bölümünü diğer trafikten ayıran (araç büyüklüğü, sinyal kontrollü trafikle gelen sıklık ve güvenilirlik, araç dışında ödeme, yüksek platform vb.) ve metro özelliklerine yaklaşım “hafif raylı sistemler” ve,
- d. Güzergahının tamamı kendine ayrılmış olup, yüksek yolcu taşıma kapasitesine sahip olan ve sefer aralıklarını azaltan kontrol sistemleri, seyrek durak aralıkları ve hızlı ödeme yöntemlerine sahip “metro ve banliyö demiryolu.”

Ülkemiz kentlerindeki raylı sistemlerin hem uygulama süreçleri hem de işletme aşamalarında yaşanan bazı sorunlar ve mevcut durumları, Öncü tarafından şu şekilde tespit edilmiştir (Öncü, İzmir Ulaşım Sempozyumu Bildiriler Kitabı, ss.398-402).

Kentlerimizde raylı sistem projelerinin başlaması etüt ve projelerinin hazırlanması, bu süreçlerin ekonomik ve mali değerlendirmelerinin yapılması konusundaki standartlar ve uygulamaların yetersizliği, eksikliği ve bazı dönemlerde uygulamaların birbiri ile çelişmesi kentiçi raylı sistemlerin yaklaşım ve değerlendirme sorunlarının en önemlilerini teşkil etmektedir. Bu bağlamda, raylı sistemlerin uygulama safhasına, teknik ve ekonomik gerekçelerden ziyade, yerel yöneticilerin ve politikacıların kişisel görüş ve istekleri doğrultusunda geçildiği çok iyi bilinen önemli bir sorundur.

Kentiçi raylı sistem etüt ve projelerinin hazırlanması, değerlendirmesi, onaylanması, finansman ölçütleri ve mekanizmaları, inşaat, denetim ve işletme aşamalarındaki süreçlerde, yetki ve sorumluluklarda pek çok belirsizlikler bulunmaktadır. Bu belirsizlikler nedeniyle projelerde farklı ölçüler, standartlar ve yöntemler kullanılmakta, yapılan yanlışlıklar sebebiyle projelerin işletmeye alınması oldukça gecikmekte, maliyet katlanarak artmakta, işletmeye açılan sistemler planlama aşamasında hazırlanan fizibilite eşiğinin çok altında yolcu talepleri ile işletilmekte ve işletme açıkları büyümektedir.

Planlama ve projelendirme aşamalarındaki teknik ekiplerin yetersizliği, güncel teknik gelişmelerin yakından izlenememesi, standartların bulunmaması ve hâlihazırda standartların uygulanmaması, karar vericilerin teknik ve ekonomik değerlendirmelerin dışına çıkması gibi sebeplerle yanlış projeler seçilmekte, seçilen projeler de yüksek maliyetlerle ve uzun süre kaybı yaşandıktan sonra işletmeye alınabilmektedir. Planlama aşamasında yolculuk tahminlerin yüksek tutması, sistem işletmeye açıldıktan sonra takip eden aşamaların gecikmelere uğraması ve bütünleşme amacıyla diğer türlerde gerekli düzenlemelerin yapılmamasından dolayı beklenen yolculuk düzeylerine ulaşılmamakta ve beklenenin çok üzerinde oluşan işletme açıkları nedeniyle sürdürülebilirliğin yüksek olmayan raylı sistemler ortaya çıkmaktadır. Ayrıca, uygulanmakta olan süreçlerde proje ve etütler için getirilen onay mekanizmalarındaki eksiklikler de uygulamada pek çok soruna neden olmaktadır.

Ülkemizde kentiçi raylı sistemlerle ilgili karşılaşılan sorunlardan bir tanesi de, projelerin yapım süreleri ile ilgilidir. Bugüne kadarki deneyimler göstermektedir ki,

Ülkemizde raylı sistem projeleri, planlanan srelerin oldukça üzerinde sonuçlanmaktadır. Bu gecikmeler de, hem maliyetlerin artmasına hem de projenin ekonomik ve mali verimliliğinin azalmasına neden olmaktadır. Raylı sistemlerin planlaması safhasında, rakip işletmelerin ve türlerin ortadan kalkacağı, besleyici sistemlerin oluşturulacağı, işletme ve fiyatlandırma bütünleşmesinin sağlanacağı kabul edilmekte ve projeyi verimli kılacak yolculuk düzeyleri ortaya konmaktadır. Ancak, raylı sistem hatları işletmeye açıldıktan sonra gerekli olan tüm bu düzenlemeler tam olarak hayata geirilmemekte ve hattın takip eden aşamaları uygulamaya konmadığı için beklenen yolculuk düzeylerine ulaşılmamaktadır (Murat ve şahin 2010, ss.192-193).

Kentiçi raylı sistemler içerisinde banliyölere ayrı bir parantez açmak gerekmektedir. Çünkü TCDD (Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları) banliyö işletmeciliği kentiçi ulaşımda yarım asrı aşkın bir zamandır kullanılmaktadır. Eski teknoloji ile sürdürülen banliyö işletmelerinin kullanıldığı hatlar aynı zamanda şehirlerarası ve uluslararası yük ve yolcu taşımacılığında da kullanılmaktadır. Sistemin en önemli eksiklerinin başında ise, çağdışı teknoloji kullanmasından ötürü sinyalizasyon vb. hat üzeri donanımlar konusundaki yetersizliği gelmektedir. Bu durum banliyö işletmesinin kapasitesini de sınırlayıcı bir rol oynamaktadır. Mevcut banliyö sistemlerinin sefer aralıkları, araç teknolojisi gibi önemli unsurları kentiçi ulaşıma hizmet edecek yönde dzenlenememektedir. Bu nedenle yoğun talep ve altyapıya rağmen, verimli bir ulaşım sistemi olarak kullanılmamakta ve buna ilave olarak yolculuk sayısı bakımından da sadece bir otobüs şeridi kapasitesinde hizmet vermektedir. Kısacası, banliyö işletmeciliği, kentiçi ulaşımın bir alt sistemi olmasına rağmen, diğer toplu taşıma sistemleri ile bütünleşmede büyük sıkıntılar yaşadığından ve bünyesinde pek çok sorunu barındırdığından ötürü bir türlü istenilen verimlilikte ve etkinlikte olamamaktadır.²

Bütün bu toplu taşıma türleri ilaveten, deniz ulaşımına imkan tanıyan kentlerimizde deniz işletmeciliğinin de önemli olduğu unutulmamalıdır. Ancak, İstanbul gibi deniz kenti olarak da ifade edilebilecek bir kentte bile; deniz taşımacılığının toplam toplu

² DPT, Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Ulaştırma zel İhtisas Komisyonu Raporu Kentiçi Ulaşım Alt Komisyonu Raporu, ss.32-33

taşımacılıktaki oranının yüzde 3'ler civarında olduğu düşünüldüğünde, toplu ulaşım türüne gereken önemin verilmediği ortaya çıkmaktadır (Murat ve Şahin 2010, s.193).

Deniz taşımacılığının ihmalinin altında yatan en önemli sebep, kentiçi ulaşım sorununun karayolu ağırlıklı politikalarla çözülmeye çalışmasıdır. Özellikle su yüzeyi ulaşımının kara ulaşımı ile aktarma alanları düzenlenerek kolayca bütünleştirilme imkânının ortadan kalktığı açık bir şekilde görülmektedir. Bunların yanında, gözden kaçırılan diğer bir husus ise, altyapı maliyetleri bakımından karayoluna üstünlüğü olan deniz taşımacılığının ihmal edilmesinin, taşıma ekonomisinde yapılabilecek tasarrufların da görmezden gelindiği noktasındadır.

Genel olarak ulaştırma literatürü tarandığında, herhangi bir koridorda, bir yöndeki en yüksek saatlik yolculuk talep düzeyinin 10-12 bin kişi civarı olduğu durumlarda en uygun ulaşım türünün otobüs sistemi olduğu ifade edilmektedir. Bununla birlikte, saatte bir yönde 10-12 bin yolcu düzeylerinde tramvayların da etkin bir ulaştırma türü olduğu, talep düzeylerinin 18-20 bin düzeylerine ulaştığında hafif raylı sistemlerin ön plana çıkması gerektiği, rakam 30 bin yolcu düzeylerine ulaştığında yada aştığında ise, koridorun kendine has özellikleri de göz önünde bulundurularak metro veya banliyö demiryolu ile yapılandırılması gerektiği tespit edilmiştir. Dünyada son yıllardaki gelişmeler takip edildiğinde ise, ülkemizde metrobüs olarak adlandırılan hızlı otobüs taşımacılığının bir yönde saatte 48 bin yolcu taşıma düzeylerine ulaşmış olduğu bilinmektedir. Her ne kadar İstanbul açısından böyle bir kapasiteye ulaşmanın şu an için çok zor hatta imkansız olduğu görülse de, raylı sistemlere oranla daha düşük maliyetli bir seçeneğin ortaya çıkmış olması da önemli bir gelişme olarak kabul edilmektedir (Öncü , İzmir Ulaşım Sempozyumu Bildiriler Kitabı, s.398).

3. İSTANBULDA TOPLU TAŞIMA, GELİŞİMİ, BU GÜNKÜ DURUMU

Macaristyan'ın Pecs ve Almanya'nın Essen şehirleri ile birlikte 2010 yılında "Avrupa Kültür Başkenti" olarak ilan edilen İstanbul, tarihe tanıklık eden nadir kültürel dokusu ve mirası, sosyo-kültürel yapısı ve özellikleri, ekonomik faaliyet yoğunluğu ve en az bunlar kadar önemli kentlerin başında gelmektedir.

İstanbul'u diğer tüm dünya kentlerinden farklı kılan özelliklerinin başında, farklı toplum ve kültürlerle ev sahipliği yapmış olması gelmektedir. Bu anlamda İstanbul, sahip olduğu tarihsel ve kültürel mirasın büyük bir kısmını buna borçludur. Çünkü, İstanbul bu tarihsel mozaik içerisinde, M.S. 330-395 yılları arasında Roma İmparatorluğu'na, 395-1204 ile 1261-1453 yılları arasında Doğu son olarak da 1453-1922 yılları arasında Osmanlı İmparatorluğu'na başkentlik yapmıştır. Ayrıca hilafetin Osmanlı Devleti'ne geçtiği 1517'den, kaldırıldığı 1924'e kadar İslamiyet'in de merkezi olmuştur (Murat ve Şahin 2010, s.206).

Türkiye'nin kuzeybatısında bulunan İstanbul, Marmara kıyısı ve Boğaziçi boyunca, Haliç'i de çevreleyecek biçimde kurulmuştur. Kıtalararası bir şehir olmasından dolayı tarihi zor bir jeopolitik öneme sahip bulunan şehrin Avrupa'daki bölümüne Avrupa Yakası ve Rumeli Yakası, Asya'daki bölümüne de Anadolu Yakası denilmektedir. Tarihte ilk olarak üç tarafı Marmara Deniz, Boğaziçi ve Haliç'in sardığı bir yarım ada üzerinde kurulan İstanbul'un batıdaki sınırını İstanbul Surları oluşturmaktaydı. Dört sefer genişletilen şehir, surların daha batıya ilerletilerek inşa edilmesiyle gittikçe büyümüş ve nihayet günümüzdeki halini almıştır.

Bugün 25'i Avrupa, 14'ü ise Anadolu Yakasında olmak üzere 39 ilçesi bulunan İstanbul'un, 5343 km kara alanı (3562'si Avrupa, 1898'i Anadolu Yakasında) ve 118 km göl, baraj ve bent alanı (88 km si Avrupa, 30 km si Anadolu Yakasında) olmak üzere toplamda 5461 km lik alanı bulunmaktadır. TÜİK'in Adrese Dayalı Nüfusu Kayıt Sistemi 2009 verilerine göre, Avrupa Yakasında 8.278.382 kişi, Anadolu Yakasında ise 4.504.578 kişi yaşamaktadır. Metropol, ana ulaşım koridorları olan D-100 ve TEM karayolları paralelinde, Avrupa Yakasında Silivri, Anadolu Yakası'nda Gebze arasında uzunluğu 150 km civarında bir alanı kapsamaktadır (Murat ve Şahin 2010, s.207).

Kültürel mirası, tarihsel dokusu, sosyo-ekonomik yapı ve özellikleri, nüfus ile adeta bir mega kent olan İstanbul'un kentsel yapısının oluşumunda, arazi yapımının şekillenmesinde ve kentin büyüyerek gelişiminde geçmişten günümüze pek çok faktör etkide bulunmuştur. Bu faktörlerden bazıları, kırsal alandan kentsel alana yoğun göç ve bununla beraber meydana gelen hızlı nüfus artışı, sanayinin gelişmiş olması, ekonomik faaliyetlerin merkezi olması olarak sayılabilir. Bu oluşumu etkileyen en önemli faktörlerden biride kuşkusuz ki, merkezi ve yerel politikalarla gelişen ulaşım ağları ile kentiçi ulaşım sistemleridir. Kentsel yapının biçimlenişi ile kentiçi ulaşım hizmetlerinin kurumsallaşması ve örgütsel bir yapı haline gelişi karşılıklı etkileşim içindedir. Bir yandan, kentin belli yönlerine doğru gelişmesi, bu alanlara ulaşım hizmetlerinin gitmesini zorunlu hale getirmekte; öte yandan da, belli ulaşım akslarının gelişmesi, bu akslar etrafında kentsel yapılanmayı hızlandırıcı bir rol oynamaktadır. Bir kentin gelişme sürecinde, bu iki yönlü ilişkinin hangisinin ağır basacağı, büyük ölçüde, o ülkedeki sermaye birim sürecine bağlı olarak, kentiçi ulaşım alanına ve yapı sektörüne ne türde ve ölçekte sermaye girdiği ile belirlenir (Tekeli 1992, s.18).

İstanbul kentiçi ulaşımını gelişim evreleri 5 ana dönem itibariyle değerlendirilecektir. Bunları; kentiçi toplu ulaşımın ilk kez ve büyük çoğunlukla yabancı sermayeli kuruluşlar tarafından deniz ve raylı taşıma sistemleri ile yapıldığı 1830-1927 dönemi, toplu ulaşım sistemlerinin nitelinin değişmediği ancak yabancı sermayeli şirketlerin el çektirdiği ve şirketlerin yönetiminin devletleştirildiği ve bunun paralelinde kentin yol yapısının motorlu trafiğe uygun hale getirildiği 1927-1945 dönemi, özel araba sahipliğinin hızlanmaya başladığı, tramvayların yerini trolleybüs ve otobüslerin aldığı, artan yolculuk taleplerini karşılamakta kamu kesiminin yetersiz kalması üzerine dolmuş ve minibüslerin toplu ulaşım hâkim hale geldiği 1945-1970 dönemi, desantralizyon eğilimlerinin güçlendiği, özel otomobil sahipliğinin kent trafiğine hâkimiyeti kurduğu ve Boğaz'ın iki yakasını birleştiren 1. Köprü'nün teşviklerle birlikte artmaya devam etmesinin durdurulmadığı ve dolayısıyla kentin kontrolsüz bir şekilde yayıldığı, başta zirve saatler olmak üzere günün hemen her saatinde kent trafiğinin çözümsüz bir hal aldığı ve yapılan planların(Ulaşım Nazım Planı, Ulaşım Master Planı vb.) yetersiz kaldığı veya uygulanmadığı 1985'den günümüze kadar olan dönemdir (Aktan 2006, s.135)

3.1 1830-1927 ARASI DÖNEM

İstanbul’ da kentiçi ulaşım, 19. Yüzyılın ikinci yarısına kadar büyük ölçüde yaya olarak veya kayıklarla sağlanmaktaydı. İki ile on iki kürekli büyüklükte olabilen kayıklar, belli iskeleler arasında dolmuş esasına göre ve saptanmış bir ücretle çalışmaktaydı. Kara ulaşımının, deniz ulaşımına göre uzun zaman alması, arabaların yaygınlaşmamış olması ve 1928 yılına kadar faytonların sadece padişahlara mahsus bulunması da bu eğilimi güçlendirmekteydi. Tanzimat’tan sonra ise, zenginler arasında araba alışı satışı başlamakla birlikte, İstanbul’un yaya hareketlerine göre şekil almış mekanları, meydana gelen büyük yaygınlar sonucunda arabaya uygun hale getirilmeye başlanmıştır. Bu dönemde, esas itibariyle İstanbul’un biçimlenmesinde üç önemli dönüm noktası bulunmaktadır.

Bunlar; 1850’li yılların ortalarında itibaren düzenli kentiçi vapur işletmesinin başlaması, 1870’li yıllarda tramvay, tünel, banliyö trenleri gibi raylı taşıma sistemlerinin kurulması ve 1914 yılında geniş bir elektrikli tramvay sisteminin işletmeye açılmasıdır.

Her ne kadar kentiçi vapur ulaşımının gelişimi Tanzimat sonrasında devletin üst kademe bürokratlarının Boğaziçi’nde oturmaya başlamasından sonra olmuş ve bir Rus ve bir İngiliz vapuru Bu noktada çalışmaya başlamışsa da, vapur işletmeciliğindeki asıl dönem noktası, 1851 yılında Şirket-i Hayriye’nin kurulması olmuştur. Osmanlı üst yöneticilerinin öncülüğünde İstanbul’daki bazı bankerlere de hisse verilerek bir anonim şirketi olarak kurulan Şirket-i Hayriye, yabancı vapurların çalışmasının yasaklanmasına yol açmıştır (Tekeli 2010, ss.22,24). Şirket-i Hayriye himayesinde başlangıçta 6 vapur ile Boğaz’ın 5-6 semtine yapılan seferler giderek yaygınlaşmış ve 1869 yılında vapur sayısı 20’ye yükselmiş, ayrıca araba vapur seferleri başlamıştır (Akten 1994, s.41). Şirket-i Hayriye, Osmanlı Devleti’nde faaliyete geçen ilk kentiçi toplu taşıma işletmesi özelliğine hem de özellikle Tanzimat’tan sonra hız ve boyut kazanan değişimin bir yansıması olarak şirketleşme sürecinin ilk adımı olma özelliği taşıdığından dolayı ayrı bir öneme sahiptir. Dönemin diğer önemli vapur şirketleri ise, Fevaid-i Osmaniye(1843-1870), İdare-i Aziziye (1870-1878), İdare-i Mahsusa(1878-1909) ve Osmanlı Seyr-i Sefain İdaresi(1910-1923)’dir (Topuz 2010, ss.40-50).

Kentiçi vapur hatları, kıyı boyunca yayılmayı özendirici etkide bulunmuştur. Dolayısıyla, kentin daha rasyonel, daha derli toplu bir form alması için kara ulaşımının gelişmesi gerekmektedir. Söz konusu gelişmenin temelini ise, yine şirket halinde örgütlenen ve büyük sermaye eliyle 1869 yılında kurulan atlı tramvaylar oluşturmaktaydı. Atlı tramvay şirketinin ana felsefesinin, kentiçi taşıma sistemlerinin yeni alanlara yaygınlaştırmak isteyen hükümet ile zamanla ters düşmesi, 1914 yılında yerlerini tamamen elektrikli tramvaylara bırakmasına neden olmuştur. Elektrikli tramvaylar, ilk olarak Avrupa Yakasında hizmet vermeye başlamış, ancak zamanla Anadolu Yakasında da bazı girişimler olmuştur. İstanbul'da ikinci raylı kitle ulaşım sistemi ise tüneldir. 1875 yılı Haziran ayından itibaren çalışmaya başlayan Tünel, Galata-Pera arasında ulaşım sağlanmaktaydı. Bu dönemin son raylı sistemi ise banliyö trenleridir. Banliyö trenleri, İstanbul'un her iki yakasında da yıllar içerisinde önemli gelişmeler göstermiş ve kentin biçimlenmesine büyük rol oynamıştır.

Avrupa Yakasındaki banliyö trenlerinin işletmesi 1 Ocak 1937 yılına kadar yabancılara ait olan Şark Demiryolu Şirketi'ne aitti. Sürekli olarak sorunlarla karşılaşılan ve oldukça pahalıya mal edilmiş olan bu demiryolunun Yenikapı-Florya kısmı 5 Ocak 1871'de, Florya-Hadimköy kısmı 27 Temmuz 1872'de Sirkeci-Yenikapı kısmı ise 3 Temmuz 1872'de açılmış; hatta bu hat 1873 yılında Edirne'ye kadar uzamıştır. İlk yıllardan itibaren işletmeye başlanana ve 1875 yılında Sirkeci'den kalkıp Kumkapı, Yedikule, Bakırköy, Yeşilköy ve Küçükçekmece'de duran banliyö trenleri daha sonraki yıllarda bu duraklara Samatya ve Yenikapı'nın da eklenmesiyle birlikte günde yaklaşık olarak ortalama 11.800 yolcu taşımaya başlanmıştır.

Anadolu Yakasındaki banliyö deneyimi ise, Avrupa demiryolunda meydana gelen aksaklıkların kendisine örnek teşkil etmesi nedeniyle doğrudan hükümetçe gerçekleştirmeye çalışılmasından ibarettir. Bu doğrultuda, 1871-1873 yılları arasında 91 km.'lik Haydarpaşa-İzmit hattı yapılmış ve buna ilaveten 22 Eylül 1872'de Haydarpaşa-Gebze arası, 1 Ocak 1873'de de Gebze-Pendik arası işletmeye açılmıştır. 1890'lı yıllara gelindiğinde, Haydarpaşa'dan kalkan tren Kızıltoprak, Göztepe, Erenköy; Bostancı, Maltepe, Pendik, Tuzla, Gebze, Diliskelesi, Tavşancı, Hereke ve Yarımca'da

duruyordu. Tek hat olarak işletmeye açılan bu demiryolunun Haydarpaşa-Gebze arası 1905 yılında çift hat olarak hizmet vermeye başlanmıştır.

Otomobillerin kentiçin de kullanımı, alınıp satılması ve kiralanması 1908 yılında başlamış ve otomobil artık imtiyaz olmaktan çıkmıştır. 1927 yılında gelindiğinde, İstanbul kentiçi ulaşımı; Anonim Şirketler halinde örgütlenmiş büyük ölçekli raylı ulaşım ve deniz taşımacılığı kurumlarına bırakıldığından dolayı, kentin gelişimi deniz kıyısında ve raylı hatlar boyunca bağlantılar şeklinde olmuştur. 1927 yılında İstanbul'un bir panoraması yapıldığında; nüfusunun 730.334, yolculuk sayısının ise yaya olarak yapılan yolculuklarda da dâhil olmak üzere günde 1.095.501 olduğu ifade edilmektedir. Bununla birlikte, bu yolculukların sadece yüzde 33,6'sının araçlı; geri kalanının yaya olarak gerçekleştirdiği söylenebilir. Dolayısıyla kent, bu dönemde hala büyük ölçüde bir yayalar kentidir.(Tekeli, ss.26-37)

3.2 1927-1945 ARASI DÖNEM

1929 ekonomik buhranı, tüm dünyada ekonomik sistemlerin tüm alt sistemleri etkilediği gibi, ulaştırma sistemini de önemli ölçüde etkilemiştir. Kriz, etkilerini ulaşım sektöründe en fazla vapurla taşınan yolcu sayısında göstermiştir. Dolayısıyla bu dönemde vapur şirketlerinde önemli kabul edilebilecek herhangi bir gelişme yaşanmamıştır. Ancak, Anadolu Yakasındaki yarım kalmış bir girişim olarak 8 Haziran 1928 tarihinde Üsküdar-Bağlarbaşı-Karacaahmet hattı hizmet vermeye başlamıştır. Raylı sistemlerin ikincisi olan Tünel'de de, aynı vapur yolcu sayısında olduğu gibi bir gerileme yaşanmıştır (Tekeli 1992, ss.37-39).

Bu dönemde, toplu taşımacılık açısından meydana gelen gelişmelerin en önemlisi otobüslerin çalışmaya başlamasıdır. 1926-1927 yıllarında özel girişimciler tarafından Kadıköy İskelesi ile Moda arasında başlayan otobüs taşımacılığının ardından 1928 yılında itibaren halk otobüsleri, 1930'dan sonra da dolmuş taşımacılığı yaygınlaşmaya başlamıştır. Bu gelişmeleri takiben 1931 yılında belediye bir otobüs talimatnamesi çıkarmıştır (Aktan, s.137).

1928 yılında Ford Şirketi'yle yapılan anlaşma sonucunda Tophane'de bir otomobil montaj fabrikasının kurulması kararlaştırılmış ve bu da otomobil kullanımını artırıcı etkide bulunmuştur. Hem otobüs hem de otomobil kullanımında meydana gelen bu gelişmeler, İstanbul kentiçi ve kent dışı yollarının yapımını hız kazandırmış ve pek çok asfalt yol yapılmasını sağlamıştır.

1935'li yıllara gelindiğinde, Ekonomik buhran'ın yaratmış olduğu etkilerin izleri yabancı şirketlerde de kendini göstermeye başlamıştır. Bu doğrultuda yabancı şirketler yavaş yavaş kendini geri çekmeye başlamış ve bu sayede Türkiye, İstanbul'da kentiçi taşımacılığı yapılan şirketleri devletleştirmek ya da belediyeleştirmek olanağına kavuşmuştur. Raylı taşıma sistemlerinden İstanbul tramvayları ve Tünel'in 3642 Sayılı Kanunla Elektrik İdaresiyle birleştirilerek

1939'da İETT'yi oluşturması ile 1 Ocak 1937 yılında Şark Demiryolu Şirketi'nin devletçe satın alınmasından sonra Avrupa Banliyösünün de TCDD'ye geçmesi bu devletleştirme politikası içinde önemli yer tutmaktadır (Tekeli, ss.40-43).

Özellikle banliyö hatlarının devletleştirilerek bilet ücretlerinde yüzde 90' a varan indirim yapılmasıyla yolcu sayısında 1945'li yıllara doğru büyük bir artış yaşanmış ve 1935 yılına göre iki buçuk misline çıkmıştır (Evren 2001 s.19).

1938-1949 yılları, kent trafiğine giren araç sayısının çok fazla artış göstermediği ancak İstanbul'un yol sisteminin geliştiği yıllar olmuştur. Bu bağlamda, Boğaziçi'nin Avrupa Yakasıyla iç ve dış bağlantılarını geliştirmek ve Anadolu Yakasındaki yol sistemini iyileştirmek için önemli yol çalışmaları yapılmıştır. Özellikle, İstanbul Vali ve Belediye Başkanı olan Lutfi Kırdar büyük ölçüde Prost Planı'nın önerilerini uygulayarak, Eminönü, Sirkeci, Beyazıt, Sultanahmet meydanlarını genişletmiş ve Cağaloğlu'ndan Ayasofya Meydanı'na kadar uzanan Yerebatan Caddesi asfalt hale getirilmiştir. Ayrıca, İstanbul yakasındaki yol operasyonunun belkemiği olan, 50 m. Genişliğindeki Atatürk Bulvarı, Yenikapı, Aksaray, Saraçhanebaşı ve Unkapanı arasını birleştirerek Gazi Köprüsü ile Beyoğlu yakasına bağlanmıştır.

İstanbul, 1945 yılı itibariyle, 903.728 kişilik bir nüfusa sahip olarak günde ortalama 1.355.000 yolculuğa sahne oluyordu. Bu yolculukların yüzde 44,5 ‘i araçlı, yüzde 55,1’i ise yaya yolculuklardı. Savaş koşullarına rağmen araçlı yolculukların payının artması büyük ölçüde İstanbul’un taşıma sisteminin raylı araçlara dayanması ve kamu elince bulunması ile mümkün olmuştur (Tekeli, ss.46-48).

3.3 1945-1970 ARASI DÖNEM

Bu dönemin başlangıcı, araç parklarının yenilenmesi ve ithalat olanaklarının doğmasıyla birlikte, otobüs ve otomobil sayılarındaki artışlara sahne olmuştur. Bu bağlamda, otobüs taşımacılığında önemli bir atılım yapan İETT 1950 yılı itibariyle 68 araçlık filosuyla günde ortalama 49.000 yolcu taşır hale gelmiştir. Buna Üsküdar-Kadıköy ve Havalisi Tramvayları Şirketinin ve halk otobüslerinin de taşıdığı yolcular eklendiğinde rakam yaklaşık olarak 104.000 civarını buluyordu. Aynı dönemde, özel ve resmi otomobillerin günde 21.600 ve taksilerin 56.000, taksi dolmuşların da 81.000 yolcu taşıdığı tahmin edilmektedir. Zaten 1950 li yıllardan 1955’li yıllara doğru gidildiğinde motorlu taşıtlarda meydana gelen bu artışın, kentiçi taşımacılıkta ağırlığın raylı taşımadan motorlu araçlara kaymasına neden olduğu görülmektedir. Sözü edilen dönemin diğer önemli gelişmeleri ise, 1955 yılının sonunda Sirkeci-Halkalı banliyösünün işletmeye açılması, İETT’nin filolarını sürekli olarak yenileme ve artırma çalışmaları, karada meydana gelen gelişmelerin doğrultusunda denizde de dolmuş motorların gelişmesi ve son olarak da sinyalizasyon faaliyetlerinin hız kazanmasıdır (Tekeli, ss. 49-53).

1957-1965 arası, İstanbul kentiçi ulaşımında önemli değişikliklere gidildiği yıllar olmuştur. Çünkü dönemin başbakanı Adnan Menderes, İstanbul’da büyük bir imar operasyonuna girişmiş ve bunun sonucunda İstanbul yol sistemi büyük ölçüde farklılaşmaya başlamıştır. Aslında bu operasyonun tanı kodu “ raylı sistemlerin tasfiyesi ve bunun yerini motorlu araçların alması” idi. 1957 yılında sökülmeye başlama raylar, 1966 yılına gelindiğinde sıfır düzeyine inmiş ve yerini Avrupa Yakasında trobeybüse, Anadolu Yakasında ise otobüs bırakmıştır. Bunun doğal bir sonucu olarak da dönem içerisinde otobüs alımı büyük bir hızla devam etmiştir. Öyle ki, 1970 yılına gelindiğinde

İETT, İstanbul, Beyoğlu ve Anadolu işletmelerine ayrılarak 137 otobüs, 12 trolleybüs hattında tüm kente hizmet götürür hale gelmiştir (Aktan, s. 139).

Dönemin en önemli gelişmelerinden bir tanesi de, küçük girişimci taşımacılığının türleri arasına“ minibüs ’ün de katılması olmuştur. Minibüs hatları, daha çok kentin merkezi iş alanlarını, gecekondu semtlerine bağlamaktadır. Bu yılda 200 minibüsün günde 50.000 yolcu taşıdığı tahmin edilmektedir. Tramvayların yerini motorlu taşıtların alınması, beraberinde büyük çaplı yol çalışmalarını da getirmiş ve gerek Avrupa yakasında, gerekse de Anadolu Yakasında yol yapım faaliyetleri sürdürülmüştür.

1965’li yıllardan sonra Boğaz Köprüsü tartışmaları en hareketli bir biçimde gündeme gelmeye başlamış ve Boğaz’da araçların iki yaka arasındaki geçiş taleplerinin yoğunlaşması yeni düzenlemelere gidilmesine yol açmıştır. Bu düzenlemelerden en önemlisi, 9 Mayıs 1966 tarihinde Sirkeci-Kadıköy hattının yerini Sirkeci-Harem hattına bırakmasıdır. Bu değişiklikle birlikte hatlar arasında bir uzmanlaşma ortaya çıkmış, otobüs ve kamyon taşımacılığında Sirkeci-Harem hattı kullanılmaya başlanmıştır. 1966 yılı, ilk defa Anadol marka otomobilinin üretilmeye başlaması nedeni ile ayrıca önem arz etmektedir. Her ne kadar üretim miktarları yüksek olmadığından dolayı otomobil sayısında büyük bir artış meydana gelmese de, ilk yerli marka üretiminin gerçekleşmesi bakımından oldukça önemlidir. Yol yapım faaliyetlerinin uzantısı olarak Boğaz Köprüsü ve Çevreyollarının projelendirme çalışmaları tamamlanmış ve yapımçı firmalar konsorsiyumu ile 20 Ocak 1970 günü sözleşme imzalanmıştır.

Bu gelişmeler ışığında 1970 yılına gelindiğinde, İstanbul nüfusu 2.849.950’ye günlük ortalama yolculuk sayısı ise 4.275.000’e ulaşmış bulunuyordu. Bu yolculukların yüzde 69’u araçlı, yüzde 31’i ise yaya yolculuklardı.(Tekeli, ss.55-67)

3.4 1970-1985 ARASI DÖNEM

Cumhuriyetin kuruluşunun 50. yılında yani 29 Ekim 1973 tarihinde Boğaz Köprüsü ve Çevreyolları resmen kullanıma açılmıştır. Boğaz Köprüsü’nün açılması bir anlamda kentin değişik noktaları arasındaki zaman uzaklıklarının yeniden tanımlanması anlamına gelmekteydi. Bu da, kentin büyüme ve mekânsal biçimlenmesinde yeni eğilimlerin

ortaya çıkmasına neden olmuştur. Özellikle, deniz ulaşımının yeniden düzenlenmesi gerekliliği duyulmuş ve pek çok yeni hat oluşturulmuştur. Aslında, Boğaz Köprüsü'nün kullanıma açılmasından sonra bir yakadan bir yakaya geçişte yolcu sayısı anlamında çok yüksek artışlarla karşılaşılmamıştır. Köprü'nün asıl etkisi, otomobille geçişte meydana gelmiştir. Öyle ki, 1972 yılında boğazı geçen araç sayısı günde 16.000 iken, 1975 yılında 51.500'ü köprü ve 3.700'ü araba vapuru ile olmak üzere 56.200'e yükselmiştir. Bu artışın büyük kesimi, yukarıda da ifade edildiği üzere, otomobil geçişlerinde olmuştur. 1975 yılında geçiş yapan araçların yüzde 80'i otomobil, yüzde 15'i yük taşıtı, yüzde 5'i ise diğer taşıtlar kategorisine girmektedir. Özellikle Boğaz Köprüsü ve Çevreyolları ile birlikte İstanbul, Avrupa Yakasında kara yönünde yayılarak genişleme sürecini en hızlı şekilde yaşamaya başlamıştır.

Bu dönemde kentiçi taşımacılığında 14 yolcu taşıma kapasitesine sahip olan midibüsler de dâhil olmuştur. Bu gelişme, araç başına düşen yolcu taşıma kapasitesinin artmasını beraberinde getirmiştir. Ancak, dönemin kentiçi taşıma kalıbını etkileyen en önemli gelişme, 1971 yılında Renault ve Fiat marka otomobillerin Türkiye'de üretilmeye başlanması olmuştur. Bu durum, özel otomobil sahipliğinin çok hızlı bir şekilde artmasını sağlamıştır.

İETT'nin trolleybüs ve otobüs işletmesi 1970'li yıllar boyunca önemli sayılabilecek herhangi bir gelişme göstermemiş hatta 1979 yılına kadar taşıdığı yolcu sayısında bir azalma meydana gelmiştir. Ancak, 11 Mart 1979 tarihinde otobüs taşımacılığında önemli bir atılım yapılmıştır. Merkezin gelişme yönü, yani Taksim-Levent arasında iki şerit otobüslere ayrılmıştır. 1979'da işletmeye açılan 6,5 km.'lik özel otobüs yolu 50 dakikalık yolculuk süresini 19 dakikaya indirilmiştir. Bu uygulama, toplu taşımada önemli bir oranda teşvik meydana getirmiş ve yüzde 28 civarında bir yolcu artışı meydana gelmiştir.

1980'den 1985'e kadar olan dönem içerisinde de Avrupa Yakası kara yönünde yayılarak genişleme eğilimini devam ettirmiştir. Yenilik olarak ifade edilebilecek tek gelişme, 1930'lu yıllardan beri var olan ama hep marjinal konumda kalmış halk otobüslerinin askeri rejim döneminde yaygınlaştırılmış olmasıdır (1985 yılı itibarıyla,

halk otobüsleri günde 768.000 yolcu taşımaktaydı). Ayrıca, ayrıca yakın vadede görülmemekle beraber, ileride kent formunu ve kentiçi ulaşım kalıbını önemli oranda etkileyecek olan önemli karayolu projeleri uygulamaya konulmuş ya da uygulama aşamasına getirilmiştir.

Bu dönemde meydana gelen diğer değişiklikler ise; köprünün kalitesini artırmak için iki yönde ücret alınmasının bırakılarak tek yönde ücret alınmasını uygulamaya başlaması ve trafiğin yoğun olduğu yönde 4 şerit ayrılması, deniz taşımacılığının önceki dönemlere kıyasla payının azalması, İETT'nin otobüs sayısındaki artışlarının devam etmesi (1985 yılı sonunda otobüs filosu 1.564 araca ulaşmıştı) ve yoğun tartışmalar ışığında 1984 yılında Freeman Fox ve Botek A.Ş. tarafından “ İkinci Boğaz Köprüsü Geçişi” fizibilite etüdünün yapılmasıdır. 1985 yılı itibariyle İstanbul'da 5.771.000 kişi yaşamakta ve günde ortalama 8.656.000 yolculuk yapılmakta idi. Buna göre, 8.390.000 araç kullanımı olmakta ve 6.261.000 araçlı, 2.395.000 yaya yolculuk yapıldığı tahmin edilmektedir. Araç kullanımlarının yüzde 23,9'u özel, yüzde 50,9'u küçük girişimci, yüzde 25,2'si ise kamu araçlarıyla olmuştur.(Tekeli, ss.66-78)

3.5 1985' DEN GÜNÜMÜZE KADAR OLAN DÖNEM VE MEVCUT DURUM

İstanbul; 1985'li yıllarla birlikte; sürekli büyüyen ticaret ve ekonomik kapasite hacmi; kültür, sağlık, spor, gibi sosyal yaşamın her alanında öncü olabilecek bir kent cazibesine sahip olmasından dolayı kırdan kente göç alımında ülkenin birincil hareket olmasından ötürü, nüfusunu verimli bir şekilde taşımayacak duruma gelmeye başlamıştır. Bunun sonucunda, kentiçi ulaşım sorunları içinden çıkılması zor bir hale gelmiştir. Bu durum, hem yazılı hem de görsel basında çokça tartışılmaya başlamış ver sorunun çözümüne yönelik gerek akademik gerekse de bürokratik çevrelerde çareler aranmaya başlanmıştır.

Bu dönem içerisinde meydana gelen önemli bir gelişmelerden biri, özel ve kamu kuruluşlarının, çalışanlarının servis araçlarıyla işlerine getirip götürmeye başlamalarıdır. Bu gelişme, yıllar içerisinde durmadan artış gösteren özel otomobil sahipliğine yeni bir ivme kazandırmıştır. Ancak ne var ki, kentin mevcut ulaşım sorunlarının özel otomobil kullanımını artıran politikalar ile bir çözüme kavuşturulamayacağı gerçeği gün yüzüne iyice çıkmıştır (Aktan, ss.141-142).

İşte bu gerçek, yeni bir toplu ulaşım felsefesine duyulan ihtiyacı gözler önüne sermiştir. 1966 yılında tamamen sökülerek ortadan kaldırılan raylı sistemler, 1989 yılından itibaren tekrardan ve eskisine oranla daha verimli ve hızlı bir şekilde devreye girmeye başlayarak, İstanbul'un ulaşım sorununa çare olmada başrolü oynamaya başlamıştır. Raylı sistemlere yardımcı olmak ve entegre bir ulaşım sistemine sahip olabilmek amacıyla da deniz ulaşımı, bu dönemde önemli gelişmeler göstermiştir.

Kentiçi ulaşım sorununun çözümünde sadece kısa vadede rahatlatıcı fonksiyon gören ancak uzun vadede özel otomobil sahipliğini daha da teşvik eden yol, kavşak, köprü vb. inşaların yapımına bu dönemde özellikle 1988 yılında Fatih Sultan Mehmet Köprüsü'nün trafiğe açılmasıyla birlikte devam edilmiştir. Aynı yıl içerisinde, İTÜ Uygur Araştırma Merkezi tarafından metro raporları yeniden değerlendirmeye alınmıştır. Bunların haricinde, İstanbul Büyükşehir Nazım Planı Raporu ve İstanbul Master Ulaşım Planı model çalışmaları oluşturulmuştur. www.mimarizm.com

Fatih Sultan Mehmet Köprüsü'nün açılmış olması, o günden bugüne İstanbul kentinin yapısında çok önemli değişiklikler meydana gelmiştir. Köprü ile birlikte, kentin kuzey yönündeki gelişim hızlanmış, 1. Ve 2. Çevreyolu bağlantıları üzerinde yeni bir iş merkezleriyle (maslak) alt merkezler oluşmuştur. Bununla birlikte E-5'in kuzeyinde Ataşehir, Halkalı, Bahçeşehir gibi toplu konut alanları oluşturulmuş, imar afları da yasadışı yapılaşmanın apartmanlaşma sürecini hızlandırmıştır. 1980 öncesi E-5 ve kıyı arasında Ataköy, Levent, Etiler, Fenerbahçe, Bostancı vb. yerleşim yerlerinde zengin halk kesimleri, duvarlarla çevrili yeni konut alanlarına çekilmeye başlamışlardır. Bununla birlikte, sanayi kuruluşları Kocaeli, Adapazarı ve Trakya istikametinde desantralize olmaya başlamıştır. Bu dönemde, kaçak yapılaşmanın en yoğun olduğu yerleşim yerleri ise Sultan beyli, Ümraniye, Pendik ve çevre yöreler olmuştur (Aktan, ss. 142-143).

4. İSTANBULDA KENTİÇİ ULAŞIMDA FAALİYET GÖSTEREN KURUMLARIN GÖREV VE YETKİLERİ

Bu bölümde geldiğimiz İstanbul'da kentiçi ulaşımda faaliyet gösteren ulaşım araçlarının işleten kurumların kuruluşundan bu güne denk gelişimine bu günkü durumuna, görev ve yetkilerine değineceğiz. İlk başta otobüs işletmeciliği yapan İETT, toplu ulaşımda çözüm olarak görülen raylı sistemlerin işletmeciliğini yapan İstanbul Ulaşım A.Ş. İstanbul'daki deniz ulaşımını yönlendiren ve işleten İDO, daha sonrada ara toplu ulaşım olarak tanımladığımız minibüs, taksi, öğrenci servisi, personel servislerine ruhsat, yol güzergah belgesi düzenleyen Toplu Ulaşım Hizmet Müdürlüğüyle ilgili genel bilgi verilecektir.

4.1 İSTANBUL ELEKTRİK TRAMVAY VE TÜNEL İŞLETMECİLİĞİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ (İETT)

İki kıtanın birleştiği Nuktada yer alan İstanbul'da, İlk ulaşım kayıklarla ve atlı arabalarla sağlanırdı. II. Mahmud döneminde il buharı gemi satın alınmış ve bununla birlikte deniz ulaşımı da sürat kazanmıştır. Ülkede buharlı gemi sayısının artmasıyla beraber yabancı şirketler Türk denizlerinde vapur işletmeye başlarlar. Ancak bu durumdan duyulan rahatsızlık neticesinde 1844'te Fevaid-i Osmaniye Kumpanyası kurularak Tersane-i Amire'ye ait Eser-i Hayr vapuru Boğaziçi'nde işletilmeye başlatılır. 1850 yılında Eminönü-Üsküdar arasında günde dört sefer yapan vapurlar ve 1858 yılında Kabataş-Üsküdar arasında ilk arabalı vapur çalışmaya başlar.

30 Ağustos 1869 tarihinde Dersaadet tramvay Şirketi'nin kurulması ile İstanbul'un kentiçi ulaşım macerası başlar. 1871 yılında ise toplu ulaşımın temeli sayılan ve dünyadaki dördüncü uygulaması olan atlı tramvaylar Azapkapı-Ortaköy hattı ile hizmete girer. 1875 yılında ise Londra'dan sonra dünyanın en eski ikinci metrosu olan Tünel, Galata ile Pera'yı birbirine bağlar.

Dersaadet Tramvay Şirketi, ilk işletme yılında 4.5 milyona yakın yolcu taşımış ve 53.000 Lira gelir sağlamıştı. Şirketin Atlı Tramvay filosu 430 at ve 100 arabadan oluşuyordu. Şirket zaman içinde Beşiktaş(1910), Aksaray(1911) ve Şişli(1912)'de

tramvay depoları kurdu. Bu depolarda, atların barındığı, ahırlarla birlikte tramvay vagonlarının onarıldığı marangozhaneler bulunmaktaydı.

1912 yılında Balkan Savaşı nedeniyle, Hükümet ordu adına Dersaadet Tramvay Şirketi'nin tüm atlarını 30.000 altın liraya satın aldı ve bu durum karşısında İstanbul halkı bir yıl tramvaysız kaldı. Atlı Tramvaylar dönemi Balkan savaşı ile birlikte sona erdi. 1913 yılında Silahtarağada ilk elektrik fabrikasının kurulmasıyla Şubat 1914 tarihinde düzenlene büyük bir törenle İstanbul'un ilk elektrikli tramvayı olan karaköy-Ortaköy hattı işletmeye açıldı, Silahtarağa elektrik fabrikasının tramvaya şebekesine ilk elektrik verildi.

1914 yılında I. Dünya savaşının başlaması üzerine İstanbul da ulaşım sekiz ay süreyle durmuştur. 1926 yılında Dersaadet tramvay Şirketi'ne otobüs çalıştırma izninin verilmesinin ardından Fransa'dan alınan 4 adet Renault Scemia marka otobüsün hizmete girmesiyle İstanbul halkı otobüs işletmeciliği ile tanışmış oldu. İlk deneme seferi 2 Haziran 1927 yılında Beyazıt-Taksim hattında yapıldı ve ilk otobüsler tramvayların çıkmakta zorlandığı güzergahın eğimli kesimlerinde hizmet verdi. 1928 yılında Tramvay hangarı olarak kullanılan Bağlarbaşı deposu otobüs garajı olarak kullanılmaya başladı, genç aynı yıl Anadolu yakasının ilk tramvay hattı olan Üsküdar-Kısıklı hattı işletmeye açıldı.

1931 yılında der saadet tramvay şirketinin adı İstanbul Tramvay Şirketi olarak değiştirildi. İstanbul Tramvay Şirketinin son işletme yılı olan 1938 yılında, günlük olarak 177 motris ve 83 römork ile yılda 980.000 sefer yapılıyordu ve şirket yıllık 27.821 TL kar etmişti. 1 Ocak 1939 tarihinde, İstanbul Tramvay şirketi ve Hükümet arasında yapılan bir sözleşmeyle tüm tesisler İstanbul Belediyesine verildi. Daha sonra 3645 sayılı yasa ile kurulan İstanbul Elektrik tramvay ve Tünel İşletmeleri Umum Müdürlüğü bu işi belediye adına üstlendi. Böylelikle elektrik, tramvay ve tünel işletmeleri millileştirilerek İETT çatısı altında toplandı. İETT'nin kuruluşu sırasında elinde 3 adet otobüs vardı. 1942 yılında 9 adet gazoilli White marka otobüs ve İsveç'ten ithal edilen 25 adet scania-vabis marka benzinli kamyon İETT bünyesine katıldı, 1943 yılının nisan ayında kamyonlardan bozma 15 otobüs, 1944 yılında alınan 5 adet Scania-

Vabis ile birlikte 29 otobüs bir filo oluşturuldu. 1960 yılına kadar yapılan alımlarla filodaki otobüs sayısı 525'e yükseldi. 1955 yılında Üsküdar-Kadıköy Halk Tramvayları Şirketi tüm tesisleriyle İETT'ye devredildi. 1957 yılında Topkapı-Eminönü hattında devreye girdi. Trolleybüsler 1984 yılına kadar İstanbul'a hizmet verdi ve bu tarihte Trolleybüs İşletmesi tavsiye edilerek araçları İzmir Belediyesine satıldı. İstanbul'un kentiçi ulaşım tarihinde önemli bir yer tutan elektrikli Tramvaylar 1961 yılında Avrupa yakasında, 1966 yılında ise Anadolu yakasında yolculuk serüvenlerini tamamladılar.

Nüfusun 2.850.000 olduğu 1970'li yıllarda İETT'nin araç filosu 738 ve taşıdığı yolcu sayısı 639.500 idi. İstanbul'un kentiçi toplu taşıma sistemine sonradan dâhil olan minibüsler ise azımsanmayacak bir rakam olan 695.000 kişiyi taşımaktaydı. Her geçen gün artan bir ivmeyle hizmetlerine devam eden İETT'nin filosuna 1979 yılında ilk körüklü otobüsler katıldı ve 1980 yılında mavikart uygulamasına geçildi. Aynı yıl İETT araçlarında yolculuk bedeli olarak yolculardan para toplanması işleminden vazgeçilerek kağıt bilet uygulamasına geçildi.

1970'li yıllarda ülkemizde otomobil üretiminin başlaması ile birlikte özel oto sahiplik oranı da her geçen gün artmaya başlamıştır. Ayrıca ilk otobüslerin ortaya çıkmasıyla başlayan kara ulaşımının gittikçe gelişmesi ile İstanbul kıyılarından kuzeye doğru yayılmış, Büyükdere Caddesi boyunca Şişli ve Levent'e kaymaya başlamıştır. Ekim 1973 yılına hizmete giren Boğaziçi Köprüsü ve çevre yolları ile hızlanan bu kayma 1988'de açılan Fatih Sultan Mehmet Köprüsü ve Tem Otoyolu ile daha da ivme kazanmıştır. 1973 yılında, denizyolu taşımacılığının kentiçi taşımacılıkta payı %13,4, demiryolunun yüzde 8,8 ve karayolunun ise yüzde 77,8 idi. 1975 yılında Boğaziçi Köprüsünden geçen günlük araç sayısı 51.500, arabalı vapur ile geçen araç sayısı 3700 idi. İki yaka arasında yolculukların dağılımı ise şu şekilde idi:

- a. Deniz yolculukları..... 279.000 kişi/gün
- b. Boğaziçi Köprüsünü kullanan(Özel araç)..... 91.000 kişi/gün
- c. Boğaziçi Köprüsünü kullanan(İETT)..... 14.000 kişi/gün

Bir günde toplam 384.000 kişi iki yaka arasında yolculuk yapmaktaydı.

İstanbul kentiçi ulaşımının gelişiminde kurulduğu günden itibaren kendini sürekli yenileyen, filo ve yolcu sayısını artıran İETT, otobüs filosunu genişletmeye 1997 yılından itibaren tekrardan hız kazanmıştır. Özellikle Euro 2 standartlarına haiz olan Mercedes otobüslerden 1997 yılında 136, 1998 yılında 63, 1999 yılında 206 ve 2000 yılında 159 tane satın alarak toplam 564 tane Mercedes otobüs filoya dâhil etmiştir. Bu genişlemelere ilaveten, 2007 yılında 50 tane DAF marka çift katlı otobüs, 50 Mercedes CapaCity otobüs ve 44 adet Mercedes Citaro otobüs alımı gerçekleştirmiştir. Otobüs alımlarına 2008 yılında da devam eden İETT, 100 adet Mercedes CapaCity otobüs ve 15 adet Lastik Tekerlekli Tramvay'ı da filoya dâhil etmiştir. Son olarak, 2009 yılında 35 adet Lastik Tekerlekli Tramvay ve 100 adet Mercedes CapaCity otobüs alımı da gerçekleştirilerek toplam filo sayısı 2011 yılı sonu itibariyle 2.824 adeta ulaşmıştır.

İETT otobüs işletmeciliği, 2011 yılı itibariyle 6.071 açık durak ve 3.846 kapalı durak olmak üzere toplamda 9.917 durak ile ulaşım hizmetini sürdürmektedir. Bununla birlikte günlük servise çıkan otobüs adedi 2.295 yıl içerisinde yapılan toplam sefer sayısı ise 5.233.995'tir. İstanbul metropolü içerisinde toplam 525 hatta hizmet vermeye devam eden İETT otobüs işletmeciliği yaklaşık 200.000.000 km yol kat etmiştir.

İstanbul'da önemli bir toplu ulaşım hizmeti gören otobüs işletmeciliği ile ilgili bilgi verirken, unutulmaması gereken bir husus vardır ki, o da özel halk otobüslerinin durumudur. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Başkanlığı'na bağlı Trafik Müdürlüğü denetiminde çalışan Özel Halk Otobüsleri, 1985 yılında önemli bir değişim sürecine girerek, UKOME kararıyla İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü'nün yönetim, işletim ve denetimine verilmiştir. Bu doğrultuda, Otobüs İşletme Daire Başkanlığı'na bağlı olarak Özel Halk Otobüsleri Şube Müdürlüğü kurulmuş ve ilgili çalışmalar bu kurum çatısı altında sürdürüle gelmiştir. Buna göre, İstanbul'da 1.283ü normal, 707'si bölgesel taşımacılık yapan, 89'u çift katlı ve 3 tanesi de turistik çift katlı olan 2.082 adet özel halk otobüslerinde hemen hemen İETT otobüsleri kadar önemli bir yer tutmaktadır. İETT'nin mevcut filosunu desteklemek amacıyla İstanbul Büyükşehir Belediyesi İştirakiyle Otobüs A.Ş firması kurularak 2011 Mayıs ayı itibariyle faaliyete geçmiştir.

İstanbul ulaşımında meydana gelen en önemli gelişmelerden bir tanesi de ortak bilet uygulamasına (AKBİL-akıllı bilet) geçiş olmuştur. Farklı bilet uygulamalarının farklı ulaşım araçlarda ücret, kullanım kolaylığı, aktarmalarda yarattığı sıkıntılar gibi pek çok sebepten kaynaklanan sorunları ortadan kaldırma amacı güden AKBİL sistemi; ilk olarak Ekim 1995’de çift katlı otobüslerde pilot uygulaması şeklinde başlamıştır. 1 Haziran 2001 de aylık mavi AKBİL’e ek olarak haftalık ve 15 günlük AKBİL uygulamalarına geçilmiştir. AKBİL’e ek olarak, haftalık ve 15 Günlük AKBİL uygulamasındaki kullanım kolaylığı, verimlilik ve etkililiğin görülmesi üzerine Belediye, 1 temmuz 2006 tarihinde “Tek Bilet Akbil” uygulamasına geçmiş ve İETT ve özel halk otobüsleri, şehir hatları vapurları, metro, hafif raylı sistem, tramvay, deniz motorları ve banliyö sistemlerinde tek bilet entegrasyonu tamamlamıştır. Bu gelişmeler doğrultusunda, günlük, haftalık ve 15 günlük mavi AKBİL uygulaması da kaldırmıştır.

Kuşkusuz ki, İstanbul gibi her gün, bir önceki günden daha fazla ulaşım sorununa maruz kalan bir kent için yapılanlar tam anlamıyla yeterli olmamaktadır. Bu durum, karar vericileri, politika koyucuları ve plancıları, benzer sorunlarla karşı karşıya kalan metropollerdeki çözüm mekanizmalarını ve yollarını tespit etmeye ve bunun da ötesinde bu mekanizmaların İstanbul’da uygulanabilirliğini test etmeye sevk etmektedir. Uygulanabilirliği konusunda pozitif anlamda hem fikir olunarak yapımına 2007 yılının başında başlanan ve 17 Eylül 2007’de ilk olarak 18,3 km’lik bir hat üzerine İstanbulluların hizmetine sunulan metrobüs sistemi, son yıllarda kent ulaşımı için önemli çözüm yollarından biri olarak öne sürülmüştür.

Sistemin çok önemli bir özelliği olarak zamandan tasarruf Sağladığı gerçeği daha önce, bir saati aşkın bir sürede alınan Topkapı-Avcılar arasını, 22 dakikaya indiren metrobüs hattının yapımına İstanbulluların genel anlamda memnuniyeti üzerine devam edilmiş ve 8 Eylül 2008 tarihinde projenin Topkapı-Zincirlikuyu ayağı, 3 Mart 2009 günü de Zincirlikuyu-Söğütlüçeşme ayağı hizmete açılmıştır. Bu sayede, İstanbul ’in iki yakası en kısa yoldan birbirine bağlanmıştır. Hattın Avcılar istikametinin Beylikdüzü’ne kadar olan kısmının inşaatı devam etmektedir.

Şu anda toplam uzunluğu 43 km., istasyon sayısı ise 33 olan Avcılar-Söğütluçeşme metrobüs hattında 300 araç hizmet vermekte ve sefer süresi yaklaşık olarak gidiş-dönüş 126 dakika almaktadır. Ortalama 32 saniyede bir sefere sahip olan bu hattın yolcu taşıma kapasitesi günde ortalama 850.000 civarındadır. Ulaştırma türlerinin birbirleriyle entegre olma zorunlulukları kapsamında metrobüs sistemi tam olarak yeterli olmamakla birlikte, İstanbul'un önemli toplu ulaşım noktaları ile bağlantı yapmaktadır. Küçükçekmece'de Sirkeci-Halkalı banliyösü, Yenibosna-Kuleli'de Aksaray-Havalimanı hafif metrosu, Şirinevler'de Aksaray-Havalimanı hafif metrosu, İncirli-Ömür'de Aksaray-Havalimanı hafif metrosu, Zeytinburnu'nda Aksaray-Havalimanı ve Bağcılar-Kabataş tramvayları, Cevizlibağ'da Bağcılar-Kabataş tramvayları, Edirnekapı'da Habibler-Topkapı tramvayı, Mecidiyeköy'de Şişhane-Hacı Osman metrosu, Uzunçayırda Kadıköy-Kartal metrosu ve Söğütluçeşme'de Haydarpaşa-Gebze banliyösü ile entegre durumdadır.

Dünyada iki kıtayı birbirine bağlayan tek karayolu ya da lastik tekerlekli ulaşım sistemi olan Metrobüs projesi Amerika Birleşik Devletlerinde yapılan "Ulaşım Araştırma Konferansı'nda mansiyon ödülü olarak başarısını uluslararası platformda da kanıtlamış oldu.

2009 yılında Mobil İETT ile kullanıcıların hat ve güzergâh bilgilerine mobil telefonları yardımıyla erişmeleri sağlanmıştır. 2010 ve 2011 yıllarında büyük bir katılımıla gerçekleşen TRANSİST Ulaşım Sempozyum ve Sergileri Ve Toplu Ulaşım Haftası Etkinlikleri, başarıyla sonuçlanmıştır. Bugün artık İETT, işlettiği tüm sistemlerle her geçen gün büyümesine devam etmektedir.

4.2 İSTANBUL ULAŞIM A.Ş.

İstanbul'un bugün en önemli problemlerinden biri olan ulaşım sorununun çözümüne ilişkin ilk adımlar bundan yaklaşık 140 sene önce, Dersaadet Tramvay Şirketi'nin şehre sağladığı raylı sistemlerle başlamıştır. Bunda önceki bölümlerde de verildiği gibi, 1872 yılında hizmete giren atlı tramvaylar, 1912'ye kadar İstanbul halkına hizmet vermiş, bu tarihten sonra elektrikli sistemlere geçilmiş ve 1966 yılına kadar kent içi toplu ulaşım ağırlıklı olarak elektrikli tramvaylarla sağlanmıştır. 1960'lı yılların

başından itibaren hızlı göç alan ve büyüyen İstanbul'da toplu taşımacılık akaryakıtlı ve lastikli araçlarla bırakılmıştır. Ancak, karayolu taşımacılığının büyüyen ve kalabalıklaşan şehre yetmemeye başlaması ile birlikte en işlevsel çözüm olarak yeniden “raylı sistemlere dönüş” programları yapılmaya başlanmıştır. 1985 yılında ise İstanbul Büyükşehir Belediyesi raylı sistemlerin yapımını tekrar hayata geçirmiştir. 1988 yılında raylı sistemlerin işletme ve bakım onarım işlerinin yürütülmesi amacıyla İstanbul Ulaşım A.Ş. kurulmuştur. Her gün 146,4 km. uzunluğundaki 7 kentiçi raylı sistem hattının işletmeciliğinin yapan Ulaşım A.Ş. ile günlük 1,010,025 kişi üzerinde İstanbulluya hizmet verilmektedir ve şirket İstanbul'daki metro, hafif metro, cadde tramvayı, funiküler sistem ve teleferiklerin işletilmesi durumundadır. İstanbul'daki mevcut raylı sistemleri şu şekilde özetleyebiliriz:

1. M1 AKSARAY-HAVALİMANI HATTI: 1989 yılında işletmeye açılan bu hatta günlük 220.000 yolcu taşınmaktadır. 1. Etapında Aksaray-Kartaltepe arasında hizmet veren Metro, 18 Aralık 1989 tarihinde Esenler, 31 Ocak 1994 tarihinde Otogar ve daha sonrasında 2. Etapı oluşturan Terazidere, Davutpaşa, Merter, Zeytinburnu ve Bakırköy istasyonlarının da açılması ile potansiyelini arttırmıştır. Zaman içinde yapılan yatırımlarla yeni istasyonlar sisteme dahil edilmiş, son olarak 13 Aralık 2002 tarihinde Dünya Ticaret Merkezi ve Havalimanı istasyonları açılmıştır. www.istanbul-ulasim.com.tr
2. M2 ŞİŞHANE-HACIOSMAN HATTI: 19 Ağustos 1992 yılında temeli atılan hat, 16 Eylül 2000'de Taksim-4. Levent arasında hizmete açıldı. Ocak 2009 da Şişhane ve Atatürk Oto sanayi uzantıları hizmet vermeye başladı. Eylül 2010'da Darüşşafaka, Kasım 2010'da ise Seyrantepe İstasyonunda Hizmet vermeye başlandı. Hatta bugün itibariyle taşınan ortalama yolcu sayısı 300.000 civarındadır. www.istanbul-ulasim.com.tr
3. T1 BAĞCILAR KABATAŞ HATTI: İlk bölümü olan Sirkeci-Aksaray arası 1992 yılında açılan hat, önce Topkapı ve Zeytinburnu'na daha sonra Eminönü'ne bağlanmış, son olarak 29 Haziran 2006 tarihinde Kabataş bağlantısı ile Taksim-Kabataş funikülerine dolayısı ile Taksim-4. Levent metrosuna

bağlanarak 4. Levent'ten Havalimanı'na kesintisiz raylı ulaşım sağlanmıştır. T1 hattı 2006 yılında hizmete alınan T2 Zeytinburnu-Bağcılar hattı ile 3 Şubat 2011'de birleşerek Kabataş'tan Bağcılara kesintisiz ulaşım sağlandı. Toplam uzunluğu 14 km'yi bulan ve günde 265.000 yolcuya hizmet veren bu hat özellikle tarihi yarımadada hızlı ve konforlu ulaşım imkânı sağlamaktadır. www.istanbul-ulasim.com.tr

4. T3 NOSTALJİK MODA TRAMVAYI: 1 Kasım 2003 Tarihinde hizmete giren Kadıköy-Moda tramvayında 2,6 km'lik sistemde 10 istasyon yer almaktadır. 4 adet tramvay aracının çalıştığı Kadıköy-Moda tramvayı; Kadıköy meydanından hareket edip, otobüs özel yolu ve Bahariye Caddesini takip ederek Moda caddesi üzerinden tekrar Kadıköy meydanına gelmektedir. www.istanbul-ulasim.com.tr
5. T4 HABİBLER-TOPKAPI HATTI: Habibler-Topkapı hattı tramvay hattı 15,4 km hat uzunluğu ve 22 istasyonu ile günde yaklaşık 100.000 yolcuya hizmet vermektedir. T4 Topkapı-Habibler tramvayı hattı Şehitlik istasyonunda Avcılar-Söğütlüçeşme Metrobüs hattıyla, Vatan istasyonunda M1 Aksaray-Havalimanı Metro hattıyla, Topkapı istasyonunda ise T1 Zeytinburnu-Kabataş tramvay hattı ve Avcılar-Söğütlüçeşme Metrobüs hattıyla entegre durumdadır. www.istanbul-ulasim.com.tr
6. F1 TAKSİM-KABATAŞ FUNİKULER HATTI: 29 Haziran 2006 tarihinde işletmeye açılan bu hatta günlük 400 sefer yapılarak, 30.000 yolcu/gün taşınmaktadır. Taksim-Kabataş funikuler sistemi, Taksim-4.levent (Ayazağa-Yenikapı) metrosu, Taksim-Tünel Nostaljik Tramvayı, Taksim Otobüs ve Dolmuş Durakları ile Zeytinburnu-Fındıklı (Kabataş-Bağcılar) tramvayı, Kabataş İDO vapur, feribot ve deniz otobüsü iskeleleri arasında entegrasyon sağlayarak İstanbul'da yaşayanların Atatürk Havalimanından raylı sistemi kullanarak, Taksim Metrosuna, Kabataş ve Beşiktaş gibi deniz ulaşımı araçlarının yoğun kullanıldığı bölgelere erişimi sağlamaktadır. www.istanbul-ulasim.com.tr

7. MAÇKA-TAŞKIŞLA, EYÜP-PIYERLOTİ TELEFERİĞİ: Maçka-Taşkişla teleferik hattı da yine İstanbul Ulaşım A.Ş. işletmeciliğinde 11 Nisan 1993 tarihinde demokrasi Parkı ile Beyoğlu Evlendirme Dairesi arasında, bu bölgedeki karayolu ve yaya ulaşımının zorluklarını ortadan kaldırmak amacı ile hizmet vermeye başlamıştır. Uzunluğu 374m. Olan bu teleferik hattının yolcu taşıma kapasitesi tek bir yön ve saatte yaklaşık olarak 150 kişi civarındadır. www.istanbul-ulasim.com.tr

İBB, raylı sistemler kapsamında odak noktası ulaşım sorununu çözmek olan sistemler haricinde de bazı girişimlerde bulunmuştur. Bunların en önemlileri arasında şüphesiz ki, Eyüp-Piyer Loti arasındaki ulaşımı sağlayan teleferik gelmektedir. Burada amaç, yukarıda da değinildiği gibi yalnızca yerli ve yabancı turistlerin bölgeye erişiminde kolaylık sağlanması değil; aynı zamanda İstanbul genelinde başlatılan Kentsel tasarım Projesi kapsamında haliç ihyası için başlatılmış projelerden biri olarak bölgenin tarihi ve turistik yapısının korunmasıdır. Bu teleferik, 31 Kasım 2005'ten bu yana 384 metrelik bir hat üzerinde 4 aracı ile birlikte hizmet vermekte ve tek bir yön ve saatte yaklaşık olarak 350 yolcu taşıma kapasitesine sahip bulunmaktadır. www.istanbul-ulasim.com.tr

Bu gün gelinen noktada İstanbul'daki mevcut raylı sistemler ve bunların taşıma kapasiteleri bir bütün olarak Tablo 1 sunulmuştur. Buna göre, İstanbul metropolünde mevcut raylı sistemlerin toplam uzunluğu 146,4 km. ve 2012 yılı içerisinde taşınan yolcu sayısı günde ortalama 1.200.000 kişidir.

Tablo 4.1: İstanbul metropolün de mevcut raylı sistemler

Güzergah	Tür	Uzunluk	Kapasite (Yolcu/Saat /Yön)	2012 Yılı Taşınan Yolcu(Kişi/ Gün)
Aksaray-Havalimanı	Hafif Metro	19.6 km	35.000	252.289
Taksim-Tünel	Nostaljik Tramvay	1,6	2.500	5.000
Bağcılar-Kabataş	Tramvay	19,5	30.000	265.000
Maçka-Taşkışla	Teleferik	347 m	150	2.000
Şişhane-Hacıosman	Metro	16.5 km	45.000	300.000
Kadıköy-Moda	Nostaljik Tramvay	2.6 km	1.500	5.000
Eyüp-Piyer Loti	Teleferik	384 m.	350	2.100
Taksim-Kabataş	Füniküler	600 m.	7.500	39.193
Topkapı-Habibler	Tramvay	15.3 km	15.000	60.000
Tünel-Karaköy	Füniküler	573 m.	1.500	14.000
TCDD Ağı	Banliyö	72,5		127.875
Toplam		146.4 km		1.010.025

İstanbululluların hizmetine sunulan bu raylı sistemlerin haricinde inşaat aşamasında olan, projesi tamamlanan ya da uygulama projesi devam eden raylı sistemler de bulunmaktadır. Bunların durumu hakkında güncel bilgileri sunmak, İstanbul'daki raylı sistemlerin geleceği ve toplu ulaşım muhtemel yansımaları hakkında daha rahat yorum yapabilmeyi sağlayacaktır.

Hat uzunluğu 15,90 km. olan Bağcılar-Mahmutbey-İkitelli-Olimpiyat köyü metrosunun açılması ve beraberinde Bakırköy İDO-Bağcılar Metro hattının hizmete girmesiyle deniz ulaşımı ile raylı sistem ulaşımı arasında güçlü bir entegrasyon sağlanması düşünülmüştür. Aynı entegrasyon süreci, Yenikapı-Bakırköy hattının tamamlanmasıyla birlikte Marmaray Projesi ile de geçerli olacaktır. Ayrıca; Üsküdar ve Kartal'dan

Olimpiyat Parkı'na ve İkitelli'ye raylı sistemlerle ulaşım imkânının sağlanması da İstanbul için oldukça önemli olacaktır.

Tablo 4.2: İnşaat aşamasındaki raylı sistemler

Hatlar	Tür	Uzunluk (km)	Kapasite (Yolcu/Saat/Yön)	Fiziki Gerçekleşme Yüzdesi (%)	Tahmini Tamamlanma Yılı
Taksim-Unkapanı Metrosu	Metro(Delme Tünel-Haliç Geçişi)	3,55	70.000	60	2014
Unkapanı-Yenikapı Metrosu	Metro-Hafif Metro	0,7	35.000	66	2014
Kadıköy-Kartal Metrosu	Metro	21,7	70.000	51	2014
Otogar-Bağcılar Kirazlı LRT	Hafif Metro	5,6	35.000	65	2014
Bağcılar-Mahmutbey-İkitelli-olimpiyat Köyü metro	Metro	15,9	70.000	65	2014
TOPLAM		51,45	350.000		

Otogar-Bağcılar hafif metrosu da hizmete girdiğinde entegrasyon sürecinin önemli bir parçasını oluşturacaktır. Çünkü Esenler tarafından mevcut Aksaray-Havalimanı Hafif metrosuyla Bağcılar-Kabataş tramvayı birbirine bağlanmış durumdadır. İnşaat Aşamasında Bulunan raylı sistemlerin uzunluğu 51.45 km. ve toplam yolcu taşıma kapasiteleri de tek bir yönde ve saatte 350.000 kişi civarındadır.

Projesi tamamlanan raylı sistemlerin Listesi ise tablo 3'te sunulmaktadır. 2014 yılında tamamlanacağı düşünülen bu raylı sistemlerin en uzunlarından biri (24.5 km.) Kabataş-Beşiktaş-Şişli-Giyimkent-Bağcılar arasında hizmet göreceği olan metrodur. Tek bir yönde saatte 70.000 yolcu taşıma kapasitesi olan bu hattın en büyük faydası, önemli iş merkezleri olması dolayısıyla gün içerisinde özellikle de zirve saatlerde büyük sorun yaşayan bu mevkilerin ulaşım yükünü hafifletmek noktasında olacaktır.

Tablo 4.3: Projesi tamamlanan raylı sistemler

Hatlar	Tür	Uzunluk	Kapasite (Yolcu/Saat/Yön)	Yaklaşık İmalat Süresi (Yıl)	Tahmini Tamamlanma Yılı
Üsküdar- Altunizade- Ümraniye- Dudullu LRT	Hafif Metro	19	55.000	5	2014
Bakırköy- Avcılar- Beylikdüzü LRT	Hafif Metro	25	45.000	5	2014
Bakırköy- Bahçelievler- Bağcılar Metro su	Metro	9	70.000	4	2014
Kabataş-Beşiktaş- Şişli-Giyimkent- Bağcılar Metro su	Metro	24,5	70.000	4	2014
Yenikapı- Bakırköy	Metro	7	70.000	4	2014
Toplam		84,5	310.000	-	-

Yenikapı-Bakırköy metrosu ise, özellikle Marmaray'ın hizmete açılmasıyla birlikte oldukça stratejik bir konum haline gelecek olan Yenikapı'nın Bakırköy'e entegre olması bağlamında büyük önem arz edecektir. Projesi tamamlanan raylı sistemlerden uzunluğu 19 km. olan Üsküdar-Altunizade-Ümraniye-Dudullu hafif metrosu Anadolu Yakasında; uzunluğu 25 km. olan Bakırköy-Avcılar-Beylikdüzü hafif metrosu da Avrupa Yakasında hem diğer sistemlerle olan entegrasyonun sağlanmasında hem de ilgili mevkilerin ulaşım sorununun halledilmesinde oldukça stratejik bir rol oynayacaktır.

MARMARAY: İstanbul Boğazının altından geçecek bir demiryolu tüneli ile ilgili düşünce, ilk olarak 1860 yılında ortaya atılmıştır. O zamandan bu yana, çok farklı fikir ve düşünceler denenmiş ve yeni teknolojiler, tasarıma daha çok özgürlük kazandırmıştır. İstanbul'daki kentsel yaşamın sağlıklı ve çağdaş bir şekilde sürdürülebilmesi, çağdaş ulaşım olanaklarının sunulması ve kentin tarihi ve doğal güzelliklerinin korunabilmesi amacıyla bugün inşaatı sürdürülen "MARMARAY" projesi, ulaşım sistemlerinin ve

konforunun arttırılabilmesi için modern demiryolu tesislerinin kurulması sağlayacak bir proje olarak dünya literatüründe yerini almaktadır.

Proje, Asya ve Avrupa'yı, modern ve yüksek kapasiteli demiryolu sistemiyle bağlamak ve İstanbul'daki banliyö demiryolu sisteminin iyileştirilmesi ve Demiryolu Boğaz Tüp Geçişi inşasına dayanmaktadır. İstanbul'un Boğazının her iki yakasındaki demiryolu hatları, İstanbul Boğazı'nın altından geçecek olan bir demiryolu tünel bağlantısı ile birbirine bağlanacaktır. Hat, Kazlıçeşme'de yeraltına girecek; yeni yeraltı istasyonları olan Yenikapı ve Sirkeci boyunca ilerleyecek, İstanbul Boğazının altından geçecek ve diğer bir yeni yer altı istasyonu olan Üsküdar'a bağlanacak ve Söğütlüçeşme'de tekrar yüzeye çıkacaktır.

Proje, şu anda dünyadaki en büyük ulaşım altyapı projelerinden birisidir. İyileştirilmiş ve yeni demiryolu sisteminin tamamı, yaklaşık 76 km uzunluğunda olacaktır. Ana yapılar ve sistemler, batırma tüp tünel, delme tüneller, aç-kapa tüneller, hemzemin yapılar, 3 yeni yeraltı istasyonu, 36 yerüstü istasyonu(yenileme ve iyileştirme), işletim kontrol merkezi, sahalar, atölyeler, bakım tesisleri, yerüstüne inşa edilecek olan yeni bir üçüncü hat dâhil olmak üzere, mevcut hatların iyileştirilmesi, tamamen yeni elektrikli ve mekanik sistemler ve temin edilecek olan modern demiryolu araçlarını kapsayacak olan 4 bölümden oluşacaktır.

Bu sayede;

- a. İstanbul Metrosu ile Yenikapı'da entegrasyon sağlanarak, Yenikapı, Taksim, Şişli, Levent, Ayazağa'ya yolcuların güvenilir, hızlı ve konforlu bir toplu taşıma sistemi ile seyahat etmesi sağlanacak,
- b. Kadıköy-Kartal arasında inşa edilecek olan Hafif Raylı Sistemi ile entegrasyon sağlanarak yolcuların güvenilir, hızlı ve konforlu bir toplu taşıma sistemi ile seyahat etmesi sağlanacak,
- c. Kent ulaşımı içinde Raylı Sistemlerin payı artacak,

- d. En önemlisi Avrupa ile Asya'yı demiryolu ile birbirine bağlayarak Asya ve Avrupa yakaları arasında yüksek kapasiteli toplu taşıma imkanı sağlanacak,
- e. Tarihi ve kültürel çevrenin korunmasına katkı sağlanacak,
- f. Boğazın genel yapısında bir değişikliğe yol açılmayacak, deniz ekolojik yapısı korunacak,
- g. Marmaray projesinin hizmete girmesi ile Gebze-Halkalı arasında 2-10 dakikada bir sefer yapılacak ve bir yönde saatte 75.000 yolcu taşıma kapasitesi sağlanacak,
- h. Yolculuk süreleri kısıllacak,
- i. Mevcut Boğaz Köprülerinin yükü hafifleyecek,
- j. İş ve kültür merkezlerine kolay, rahat ve çabuk ulaşım sağlayarak kentin değişik noktalarını birbirlerine yaklaştıracak ve kentin ekonomik yaşamına da canlılık katacaktır.

4.3 İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ A.Ş. (İDO)

İstanbul'da 31,5 km'lik Boğaz, 7,3 km'lik Haliç ve 75 km'lik Marmara denizi kıyı şeridi bulunan İstanbul, deniz taşımacılığı açısından büyük olanaklara sahip olmasına rağmen, deniz taşımacılığının toplu taşımadaki payı olması gerekenin çok altındadır. İstanbul'da deniz ulaşımının ilk temelleri 10 Ocak 1841 tarihinde Şirket-i Hayriye'nin kurulmasıyla atılır. Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulmasıyla birlikte önce, 1923 yılında, Türkiye Seyri Sefain İdaresi, 1944 yılında ise Devlet Deniz Yolları ve Limanları Umum Müdürlüğü ismini alır.

Aynı yıl Şirket-i Hayriye'nin imtiyaz hakkı bittiği için tüm filosunu ve mal varlığını Devlet Deniz Yolları ve Limanları İşletmesi Genel Müdürlüğü, Şehir Hatları Müdürlüğü'ne devredilir. 1980 yılında, Şehir Hatları İşletmesi'nin elinde Toplam 74

vapur vardı. Bunların 59'u yolcu vapuru, geri kalanı ise arabalı vapurdu. Bununla birlikte, 1987 yılında Büyükşehir Belediyesi tarafından İstanbul Ulaşım ve Ticaret A.Ş. adı ile kurulan ve 1988 yılında İstanbul Deniz Otobüsleri Sanayi ve Ticaret A.Ş. (İDO) olarak unvanı değişen kurum, deniz yolu ile yapılan yolculukların nicelik olarak çok fazla olmasa da nitelik olarak artış göstermesine neden olmuştur. 1990 yılından sonra uygulanan yenileme projeleriyle şehir Hatları İşletmesi Filosu büyük ölçüde yenilendi. İşletme 2005 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne devredildiğinde 22 ayrı hatta 50 yolcu ve 25 arabalı olmak üzere toplam 75 vapur lük bir filoyla 46 iskeleye, günde yaklaşık 1200 sefer yaparak günde ortalama 200.000 kişi taşımaktaydı.

2005 yılından sonra Deniz Taşımacılığı, İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı İDO A.Ş. (İstanbul Deniz Otobüsleri A.Ş.) ve özel olarak işletilen deniz motorlarınca yapılmaktadır. Bu gün ayrıca İDO'nun bünyesinde 4 ayrı tipte 25 adet deniz otobüsü, 5 ayrı tipte 10 adet hızlı feribot, 3 ayrı tipte 18 adet arabalı vapur, 32 adet şehir hatları yolcu vapuru ve Mavi Marmara yolcu gemisi bulunmaktadır.

4.4 TOPLU ULAŞIM HİZMETLER MÜDÜRLÜĞÜ

Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü, 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun 7. Maddesinin (f) ve (p) fıkralarındaki Belediyemize vermiş olduğu görevleri yapmak üzere Belediye meclisimizin 18.11.2004 tarih ve 911 sayılı kararı ile kurulmuştur. Müdürlüğün görevleri arasında;

- a. Kara, deniz ve raylı tolu ulaşım araçlarından; Minibüs, Taksi, Taksi Dolmuşlara, Deniz Araçlarına, Servis Araçlarına, Ağır Tonajlı Araçlara; Ruhsat ve Güzergâh izin belgesi vermek, Zaman ve ücret tarifelerinin belirleyerek UKOME'ye rapor halinde sunmak, Mevzuat, kurallara riayet, yolcularla ilişkiler ve taşımacılık ilkeleri yönünden denetim yapmak, Bu araçların sürücü ve kullanıcılarına yönelik eğitim hizmetlerini yürütmek,
- b. Minibüs, Taksi Dolmuşlar için indirme ve bekleme cepleri yapılacak yerleri belirlemek, duraklara giriş-çıkışların ulaşım ve trafik açısından gerekli etüdünü yapmak, rapor ve projelerini hazırlamak,

- c. Kentte toplu ulaşım sorunları ile ilgili kurum kuruluş ve kişilerden gelen öneri ve şikâyetleri inceleyerek gerekli işlemleri ve düzenlemeleri yapmak ve yaptırmak,
- d. Toplu ulaşım sistemleri arasında hat planlaması optimizasyon ve entegrasyonunun sağlamak,
- e. Toplu taşıma işletmecilerinin ve araçlarının mevzuata uygunluğunu denetlemek,
- f. Toplu taşıma araçlarına yönelik model ve tasarımlar geliştirmek,
- g. Her türlü deniz, toplu taşıma araçlarına ait hatların iskele yerlerini belirlemek, gerekli koordinasyonu sağlamak işletim sistemlerini oluşturmak ve denetlemek,
- h. Toplu ulaşım düzenlemeleri konusunda gerektiğinde yönetmenlik ve yönerge hazırlamak uygulamasını sağlamak ve denetlemek,
- i. Toplu ulaşım hizmetlerine ilişkin UKOME’de görüşülmesi gereken konularla ilgili çalışmalar yaparak gerekli raporları hazırlamak ve taleplerde bulunmak,
- j. Toplu taşıma mevzuatının belediyelere verdiği görev ve yetkilerin metropol alan içinde Büyükşehir Belediyesince kullanılması gereğini göz önünde bulundurmak suretiyle uygulamaya dair görüş bildirmek ve gerektiğinde yönlendirici kararlar alınmasını sağlamak ve uygulamayı takip etmek
- k. Toplu Ulaşım hizmetlerine ilişkin lastik tekerlekli, raylı, deniz ulaşımıyla ilgili her türlü araştırma-geliştirme çalışmaları yapmak projeler önermek bu konuda çalışmalar yürüten kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapmak,
- l. Büyükşehir Belediye Başkanının vereceği görevleri ilgili kanun ve yönetmenlik çerçevesinde yerine getirmek yönündeki görevleri yapmaktadır. Toplu Ulaşım

Hizmetleri M¼d¼rl¼g¼, ulaşım Daire Başkanlığına bağlı olarak g¼revini s¼rd¼rmektedir.

İstanbul genelinde Ticari Minib¼sler, Ticari Taksilere ve Deniz Motorlarının ruhsatlandırılması, minib¼s g¼zerg¼hlerinin belirlenmesi, değerlendirilmesi, planlanması ve İETT ile entegrasyonun sağlanması noktasında çalışmalar yapmaktadır. Okul servis aracı, personel servis aracı, Ücretsiz taşımacılık yapan servis araçlarına izin belgesi vermektedir.

Bu kapsamda yapılan çalışmalarda yılbaşından bu zamana kadar 40.000 adet araca izin belgesi d¼zenlenmiřtir. M¼d¼rl¼k, izin belgesi almadan taşımacılık yapan şahışlar ve şirketler hakkında yasal işlemler yapmaktadır. Bu kapsamda Toplu Ulaşım Hizmetler M¼d¼rl¼đ¼ b¼nyesinde bir denetim ekibi kurulmuş olup, g¼zerg¼h kullanım belgesi olmadan taşımacılık yapan ve sahte g¼zerg¼h kullanım belgesiyle taşımacılık yapanlar hakkında yasal işlem yapılmaktadır.

5. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAVRAMI

Müşteri memnuniyet kavramı, müşterilerin istek, ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması ve bunların ötesine geçilmesini kapsayan bir kavramdır. Burada bu kavram ulaşım açısından ele alınacaktır. Bir mal veya hizmeti kullanan veya tüketenlerin sağlayacağı memnuniyet, o mal veya hizmetin üretim ve pazarlamasından sorumlu olanların, yaptıkları işten tatmin olmalarını da sağlayabilecektir. Fiziksel mallar için müşteri memnuniyeti satın alma sonrası bir ürün veya hizmetin kalite, performans vb. açılardan değerlendirmesiyle ortaya çıkmaktadır. Hizmetlerde ise hizmet sunumu esnasında müşterinin o hizmetten beklentilerinin karşılanması sonucu ortaya çıkmaktadır. Buna göre müşteri memnuniyetliği veya memnuniyetsizliği müşterilerin beklentileri ile algılamalarının bir kıyaslaması olarak ortaya çıkmaktadır. Müşterinin satın aldığı mal veya hizmetin sağladığı faydalar ile müşterinin beklentilerinin uyduğu noktada memnuniyet ortaya çıkar. Müşterinin bir mal veya hizmeti satın almadan önceki beklentileri ile o mal veya hizmeti satın aldıktan ve kullandıktan sonra algıladıkları performansı arasındaki farklılıktan doğan tutarsızlığı fonksiyonu, tatmin olarak ele alınır (Türk 2005, s. 198).

Müşterilerin beklentileri iki aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar; arzulanan hizmet aşaması ve yeterli hizmet aşaması şeklindedir. Arzulanan hizmet aşaması ve yeterli hizmet aşaması; Müşterinin almayı beklediği “dilediği” hizmet performansı olarak tanımlanmaktadır. Arzulanan hizmet müşterinin “alabileceğine inandığı” ve “alması gerektiğini düşündüğü” hizmet performanslarının bir karışımıdır (Brown Swartz 1985, :95).

Müşteri arzulanan hizmet seviyesine her zaman ulaşmanın mümkün olmayacağını bilincindedirler. Bu nedenle daha alt seviyede kabul edilebilir eşik değerde bir beklenti seviyesine sahiptirler. (Woodruff, Cadotte, Jenkins, 1987:305). Bu düşük beklenti seviyesi, ikinci aşama olan yeterli hizmet aşamasıdır. Yeterli hizmet aşaması; müşterinin kabul edebileceği hizmet seviyesi olarak adlandırılmaktadır. Yeterli hizmet düzeyi, kabul edilebilir minimum hizmeti temsil etmektedir (beryy, parasuraman,1991;58). Arzulanan hizmet ile yeterli hizmet düzeyi arasında kalan bölüm tolerans alanı olarak adlandırılır. Başka bir ifadeyle, müşterilerin kabul edebileceği

çeşitliliklerin bulunduğu alan tolerans alanı olarak adlandırılmaktadır. Hizmet yeterli değilse, yeterli hizmetin kabul edilebilir minimum düzeyin altına düşerse, müşterilerin hayal kırıklığına uğrayabilirler. Bu durumda müşterinin kuruma duyduğu memnuniyetsizlik belirsizleşebilmektedir

Hizmet performansının müşteri beklentisinin altında kalması durumunda tatminsizlik ortaya çıkmaktadır. Hizmet performansının bekleneni karşılaması ise tatmin durumunu ortaya çıkarmaktadır. Tatmin ya da tatminsizliğin yarattığı duygular müşterinin hizmeti benimsemesi ya da benimsememesi olarak ortaya çıkmaktadır.

Biz bu kavramları ulaşım türleri hakkında değerlendireceğiz. Özellikle şehir içinde karayolu toplu taşımada müşterilerin karşılaştığı problemleri tetkik edip, sonucunda neler yapılırsa daha güvenli, huzurlu bir hizmet alırlar ve memnuniyet oluşur bu konulara değineceğiz.

Ülkemizde özel bir yeri ve önemi olan İstanbul'da bugünkü ulaşım imkânlarının hızlı, rahat, eksiksiz, ucuz ve güvenli bir şekilde yerine getirildiği ifade etmek zordur. Her geçen gün artan ve ekonomik kayıplara neden olan trafik sıkışıklığı, uzayan ve kişileri bezdiren yolculuk süreleri, bir türlü azaltılamayan trafik kazaları, sağlığını tehdit eden boyutlara ulaşan hava kirlenmesi ve gürültü ulaşım hizmetlerinin ne kadar kötü düzeyde olduğunun göstergeleridir (Vecdi Diker Çalışma Grubu Raporu 2005, s.46).

5.1 TOPLU ULAŞIM SİSTEMLERİNİN PAYDAŞLARI

5.1.1 Yolcu

Toplu ulaşım sistemlerinin ulaşım pazarındaki rekabet gücünü arttırmak için yolcu memnuniyetini sağlamak en kilit öğelerdendir. Yolcunun toplu ulaşımı tercih etmesi için öncelikli olarak aşağıdaki koşulların sağlanması gerekmektedir:

- a. Erişilebilirlik: Yolcu, toplu ulaşım sistemlerine zorlanmadan ve güvenli bir şekilde erişebilmektedir.

- b. Hizmet saatleri ve sıklığı: Yolcuya ulaşım talebini karşılayacak saatlerde ve sıklıkta hizmet verilmelidir.
- c. Bilgilendirme: Yolcu, toplu taşıma hizmeti ile ilgili ihtiyaç duyduğu bilgilere (güzergâh haritası, otobüs saatleri, vs.) gerek yolculuktan önce gerekse de yolculuk esnasında kolayca erişebilmelidir.
- d. Kapasite: Yolculuğun yapılabilmesi için toplu ulaşım aracında gerekli kapasite bulunmalıdır.

Yukarıdaki ana koşullar sağlandıktan sonra yolcunun toplu ulaşımı tercih etmesi için yolcu memnuniyeti sağlanmalıdır. Artan yolcu memnuniyeti beraberinde yolculuk taleplerini de arttırmakta ve toplu ulaşımı daha çekici bir hale getirmektedir. Yolculuk memnuniyetini etkileyen faktörler şöyle özetlenebilir:

- a. Hizmet kalitesi: Toplu ulaşım sistemleri yüksek kalitede hizmet sunmalı ve hizmet kalitesinde günden güne değişiklik göstermemelidirler. Seyahat saatleri ve sıklıkları tutarlı olmalı, sistem çalışanları yolculara iyi davranmalı, otobüs içerisinde ve duraklarda yolcuya gerekli rahatlık sağlanmalıdır
- b. Seyahat süresi: Yolculuğun en önemli öğelerinden birisidir. Toplu ulaşımın diğer ulaşım türleri ile rekabeti için seyahat süreleri de diğer ulaşım türleri ile rekabet edecek düzeyde olmalıdır.
- c. Güvenlik: Trafik kaza riski, hırsızlık ve benzeri suçlara karşı önlemler alınarak güvenli bir ulaşım sağlanmalıdır.
- d. Bakım: Araçların bakımı ve temizliği yolcuların algısını etkileyen önemli faktörlerden biridir. Aracın yolculuk esnasında bozulması yolculuk süresini uzatacağı gibi kirli araçlar da sistemin yolculuk taleplerini azaltacaktır. Bu nedenle toplu ulaşım araçlarının düzenli olarak bakım ve temizlikleri yapılmalıdır.

5.1.2 Toplum

Yüksek performanslı toplu ulaşım sistemleri aşağıda belirtilen özelliklerinden dolayı, ister toplu ulaşım yolcusu olsun ister diğer ulaşım türlerinin kullanıcıları olsun, toplum desteğini de alarak pazardaki rekabet gücünü arttıracaktır:

- a. Toplu ulaşım sistemleri özel araç ulaşımına erişimi olmayan maddi imkânsızlıkları bulunan veya engelleri bulunan vatandaşlara ulaşım hizmeti sunarak sosyal eşitlik sağlar.
- b. Toplu ulaşım sistemleri özel araç kullanımına kıyasla yolcu başına çok daha az emisyon üreterek kentiçi ulaşımında iklim değişikliğine karşı önemli çözümlerden birisidir.
- c. Kentiçi ulaşımın en önemli sorunlarından olan trafik sıkışıklığı ve parklanma sorunlarına karşı toplu ulaşım sistemleri çözüm niteliğindedir.

5.1.3 İşletmeci Kurum/Kuruluş

Toplu ulaşımın diğer bir paydaşı da işletmeci kurum veya kuruluşlardır. İşletmeciler için en önemli faktör işletme açısından sistemin verimliliğinin yüksek, maliyetinin düşük olmasıdır. Bunun için performans kriterleri içerisinde verimlilik işletmeciler için en önde gelen göstergedir. Fakat yüksek verimlilikte çalışsalar bile yolcu ve toplumun algısını göz önünde bulundurmeyen toplu ulaşım sistemleri başarıya ulaşamazlar.(Kocaman,2010)

5.1.4 Otomobil/Sürücü

Özel araç kullanıcıları ve araçları da toplu ulaşımın dış paydaşlarından birisidir. Kentsel kaynakların ve hizmetlerin adaletli dağılımı için otomobillere öncelik tanıyan yaklaşımlardan vazgeçilmeli, toplu ulaşım öncelik tanıyan tahsisli yollar, trafik ışık önceliği gibi tedbirler alınmalıdır. Trafik sıkışıklıklarında özel araç içerisinde yolcu beklemekte iken otobüslerin içerisinde doluluğuna ve kapasitesine göre 180 yolcuya

kadar gecikmeler yaşanmakta, bunun da maliyetleri çok yüksek olmaktadır (Kocaman, 2010).

6. TOPLU ULAŞIMI KULLANAN YOLCU, MEMNUNİYET VE YOLCU MEMNUNİYETİ KAVRAMLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ, KURUMLARA GELEN ŞİKÂyetLERİN İSTATİSTİĞİÜ

Ulaşım hizmetleri, insanların vazgeçemedikleri önemli bir hizmettir. Gelişen şehirleşme ve artan nüfus, insanların evlerinden uzak yerlerdeki iş ve okullarına ancak ulaşım vasıtasıyla gitmelerine yol açmıştır. Herkesin kendi ulaşım vasıtasını sağlayamama durumu ise toplu taşıma araçlarını ihtiyaç haline getirmiştir.

Kişilerin toplu taşıma araçlarından almış oldukları hizmetler, onların moral dünyalarını etkilemektedir. Moral dünyası etkilenen bireylerin, iş, eğitim ve özel yaşantıları da bundan olmuş etkilenmektedir. Dolayısıyla kentiçi toplu ulaşım hizmetleri veren kurumlar hizmet ettikleri müşterilerin istek ve arzularını dikkate alıp çalışmalarını o şekilde geliştirmeleri gerekmektedir. Özellikle kendilerine gelen müşterileri şikayetleri ile ilgili bir birim kurup, müşterilerin şikayetleri giderip geri dönüş yapıp, bundan sonraki süreçte bu tür şikayetlerinin olmaması için gerek tüm önlemlerin alınması gerekmektedir.

6.1 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

6.1.1 Kalite Olgusu

Maliyete verilen önemin artması, değişen müşteri tutumları ve rekabet, bir çok işletmede kalitenin önemini arttırmıştır. Günümüzün rekabetçi ve maliyet anlayışlı pazarında, işletmelerin rekabet üstünlüğü kazanabilmeleri ve süreklilikleri için, hizmet kalitesinin tanımlaması, ölçülmesi ve değerlendirilmesi büyük önem taşımaktadır (Devebakan ve Aksaraylı, s. 38).

6.1.2 Ürün Olgusu

İnsanların bir kısmı, bir takım maddi varlıklarla tatmin edilirken, bir kısmı da maddi varlığı olmayan bazı eylemlerle karşılanabilmektedir. Genellikle birincil ihtiyaçları fiziksel ürünlerle, araç ve gereçlerle tatmin etmek mümkün olduğu halde; ikincil ihtiyaçları, fiziksel araç ve gereçlerle tatmin etmek mümkün değildir. Bu nedenle, insan

ihtiyaçlarını karşılamaya veya tatmin etmeye yarayan araçları, “ürünler” ve “hizmetler” diye iki guruba ayırarak incelemek gerekir.

6.1.3 Fiyat Olgusu

Hizmetlerin pazarlanmasında, fiyat kadar yönetsel beceri ve yaratıcılık isteyen bir başka alan da yoktur. Hizmetlerin kısa ömürlülüğü, genelde depo edilemezliği ve taleplerin dalgalı oluşları gibi başlıca özellikleri fiyatlandırma açısından önemli sonuçlar doğurmaktadır. Müşterilerin otomobil ve dekorasyon gibi bazı hizmetleri kendilerinin karşılamaları, fiyatlandırma konusu daha da karmaşıklştırmaktadır. Dolayısıyla bir hizmetin talep esnekliği, satıcının saptadığı fiyatı etkilemektedir (Tek ve Özgül, 2005 s. 453).

6.1.4 Güven Olgusu

Hizmet işletmeleri yasal ve idari konularda yeterli önlemler almadıkları takdirde, standardizasyonun zayıf olduğu, etiket düzenlemelerinin olmadığı ya da eksik olduğu durumlarda tüketicinin aldatılması durumu ortaya çıkmaktadır. Bu durumda işletme tüketicinin güvenini sarsmış olmaktadır.

6.1.5 İletişim Olgusu

Günümüzde işletmelerde iletişim olgusu sadece tutundurma karmasıyla sınırlı değildir, tüketicilerin satın alma kararlarını etkileme potansiyeline sahip tüm pazarlama eylemleri pazarlama iletişiminin bir parçasıdır. Dolayısıyla hizmet işletmeleri açısından ele alınırsa hizmetin sunulduğu yer, ortam, hizmeti sunanların görünüş ve tavırları, hizmetin fiyatı da pazarlama iletişiminin bir parçasını oluşturmaktadır.

6.1.6 Toplu Ulaşım Hizmetleri Açısından Müşteri Memnuniyetin Önemi

Günümüzde, müşteri bilincinin artması ve müşteri koruma hareketlerinin yoğunluk kazanması, müşteri memnuniyetinin sağlanmasına yönelik çalışmalara da hız vermiştir. Tüm alanlarda çok hızlı bir şekilde yaşanan küreselleşmenin, toplumsal sistemin tüm alt sistemlerini etkilemesi, diğer yandan bölgeselleşme ve serbestleşme eğilimleriyle

birlikte uluslararası rekabetin artması, kalite kavramındaki yeni gelişmeler ve ilişkisel pazarlama kavramının ortaya çıkması, özellikle artan eğitim düzeyi ile birlikte tüketicilerin bilinçlenmesi vb. gibi genelde tüketici lehine gelişen bir çok faktör, müşteri memnuniyetine verilmesi gereken önemin ortaya çıkmasına neden olan faktörlerdendir.

Müşteri memnuniyeti daha önce de belirtildiği gibi somut üretim yapan işletmeler açısından kolay bir şekilde değerlendirilebilir. Ancak toplu ulaşım açısından müşteri memnuniyetini sağlama ve bunu değerlendirme çok daha zordur. Toplu ulaşımında, müşteri memnuniyetini artırma çabalarında iki büyük engelle karşılaşmaktadır. Bunlardan birincisi müşterilerin ürünü değerlendirirken hangi faktörlere önem verdiğinin kesin olarak bilinmemesi, ikincisi ise bu faktörleri ölçecek güvenilirlikte ve geçerlilikte yöntemlerin tam olarak var olmamasıdır. Hizmetlerin temel özellikleri olan soyutluk, heterojenlik, hizmet üretim ve tüketiminin aynı anda gerçekleşmesi faktörleri; hizmet üretimini, satışını, müşterilerin kalite algısını ve müşteri memnuniyetini önemli ölçüde etkilemektedir (Tütüncü 2001, s.50).

6.1.7 Hizmet Kavramı

İçinde bulunduğumuz yüzyıl pek çok alanda dünya çapında gelişmelerin ortaya çıktığı ve insana verilen değer hızla arttığı bir dönemdir. İnsanların söz konusu ilerleme ve gelişmeler içerisinde aşına olduğu kavramlardan bir tanesi de “hizmet” kavramıdır. Literatür incelendiğinde hizmet kavramıyla ilişkili olarak farklı tanımlamalar ve konuya farklı yaklaşımların olduğu görülmektedir. Günümüzde ekonomide yapılan klasik imalat, ticaret ve hizmet biçimindeki üçlü ayırım yerine, her sektör kendini bir hizmet örgütü olarak konumlandırmayı seçmektedir. Bu yüzden hizmet kavramının tam olarak ifade edilmesi ve net bir tanımının yapılması zorlaşmaktadır (Öztürk 2002).

Soyut niteliği itibariyle hizmet kavramı, somut nitelik taşıyan mal kavramından farklı özellikler taşımaktadır. Bu nedenle hizmet kavramının tanımlanması mal kavramına göre daha karmaşıktır. Grönroos’a göre hizmet kavramı; dokunulmaz bir yapısı olan, müşteri, çalışan ve fiziksel kaynaklar ile sistemler arasındaki etkileşim anında oluşarak müşteri problemlerine çözüm sunan, faaliyetler dizisidir (Grönroos, 1990;27). Philip Kotler ve Gary Armstrong’a göre ise hizmet kavramı; “bir tarafın diğerine sunduğu,

temel olarak dokunulamayan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan bir faaliyet ya da faydadır” şeklinde tanımlardır (Kotler, Armstrong, 2004;276). Bu tanımlar ışığında hizmet kavramı, soyut nitelikte, bir gruptan bir gruba devredildiğinde hiçbir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan, sunanın insan olmasından dolayı heterojen yapıda ihtiyaçları ve istekleri karşılayan eylemler şeklinde tanımlanabilir. Hizmetleri fiziksel mallardan ayıran bir takım özellikler vardır. Bu özellikler; (Gronroos, 1990; 47) Dokunulmaz olma, Heterojen olma, Üretimin ve tüketimin eş zamanlı olması, Dayanıksız olma, Sahipsiz olma, olarak sıralanabilir.

6.1.7.1 Dokunulmaz olma

Hizmetlerin en temel ve evrensel özelliği dokunulmazlıktır. Çünkü hizmetler, nesnelere farklı olan hareketlerdir. Dolayısıyla hizmetlerin somut bir çıktısı yoktur (Murdick,Render, 1990;27).

Hizmetleri beş duyu organıyla algılayamadığımız ve somut bir varlığın olmadığı ürünlerdir.

6.1.7.2 Heterojen olma

Bir hizmet endüstrisinin ya da bireysel olarak hizmeti sunanların hizmetlerin niteliğini standardize etme olanağı yoktur. Hizmetin her birimi, aynı hizmetin diğer birimlerinden farklı özellikler sergilemektedir. Günümüzde işletmelerde iyi eğitim ve denetimle, hizmeti sunan her elemanın mümkün olduğunca aynı kaliteyi sağlanması amaçlanmaktadır. Hizmet kalitesinin değerlendirilmesinin zorluğu, işi daha da karmaşıklaştırmaktadır. Müşterinin, bir hizmetin kalitesini o hizmetten yararlanmadan önce tahmin etmesi güçtür. Bu bakımdan mağaza ya da işletme imajının yerleştirip korunması önemlidir (Tek, 2005; 380).

6.1.7.3 Üretim ve tüketimin eş zamanlı olması

Birçok ürün önce üretilmekte, bir süre stoklanıp daha sonra tüketilmektedir. Bunun aksine hizmet aynı anda üretilmekte ve tüketilmektedir. Hizmet sunulurken müşteri,

sunum yerindedir. Hatta müşteri üretimde dahi rol alabilmektedir. Bu sayede bazı müşteriler deneyimleriyle hizmeti yönlendirilebilmektedir (Murdick, Render, 1990; 28).

6.1.7.4 Depolanamama

Hizmetler üretildikleri anda tüketilir, dolayısıyla depolanmaya ve saklanabilmeye uygun değildir

6.1.7.5 Dayanaksız olma

Dayanaksızlık, hizmetlerin stoklanamaması, saklanamaması, iade edilmemesi ve yeniden satılamaması anlamına gelmektedir. Hizmet işletmelerinin niteliği gereği belirli bir zaman diliminde kullanılmayan bu kapasite daha sonra kullanılmak veya satılmak için tutulamaz.

6.1.7.6 Sahipsiz Olma

Hizmet sektöründe bir malın sahipliğinin devredilmesi imkanı söz konusu değildir. Hizmeti kullanma hakkı sadece belli bir süre için tanınmaktadır ve bu kullanımdan fayda elde edilmektedir. Buna karşın fiziksel mallarda bir sahiplik söz konusudur.

6.1.8 Hizmet ve Kalitenin Ölçülmesi

Önemi her geçen gün artan hizmet sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesi büyük önem taşımaktadır. Hizmet kalitesinin ölçülmesi ile işletmelerin müşteri gözüyle değerlendirilmesi sağlanmakta ve bu verilere dayalı olarak da kalite geliştirme uygulamalarıyla rekabet güçleri artırılmaya çalışılmaktadır (Eleren, 1980).

Hizmet kalitesinin ölçülmesi, hizmet kalitesi iyileştirme veya geliştirme sürecinin de ilk aşamasını oluşturmaktadır. Hizmetlerde gelinen düzey birçok yönüyle ölçülebilmektedir. Eğer bir işletme mevcut hizmet kalite düzeyi hakkında doğru bilgilere ulaşabilirse, daha sonra yapılması gerekenler konusunda daha etkili adımlar atılabilir. Ölçülemeyen bir sistem olmaktan ziyade, ancak bir slogan olabilir (Berry, 1985, s.42).

Hizmet işletmeleri özellikle 1980 yılı sonrasında kalitenin önemini kavramışlar ve kaliteyi geliştirebilmek için kalitenin ölçülmesinin gerekli olduğunu vurgulamışlardır (Reichheld ve Sasser, 1990:105). Fakat hizmet kalitesini ölçmek oldukça güçtür. Kaliteyi değerlendirmek için fiziksel varlıkların olmayışı, müşterileri diğer özelliklerle değerlendirme yapmaya itmektedir. Hizmetler soyut nitelikte olduğundan, işletmelerin, müşterilerin hizmetleri ve hizmet kalitesini nasıl algıladıklarını anlaması zorlaşmaktadır. Bir hizmet işletmesi, müşteriler açısından hizmetin nasıl değerlendirildiğini bilemezse, bu değerlendirmeleri, nasıl kullanabileceğini de bilemeyebilir (Aymanıkuy 2005, s.85). Bu nedenle hizmetlerin kalitesinin belirli periyotlarla ölçülmesi, işletmeler açısından hayati önem arz eder.

Hizmet kalitesi ölçümü konusunda farklı model ve yaklaşımlar geliştirilmesine rağmen, henüz kesin olarak kabul görmüş bir ölçüm modeli bulunmamaktadır. Bu konuda yapılan araştırmalarda çoğunlukla iki modelin kullanıldığı görülmektedir. Bu iki modelden birincisi, müşterinin algıladığı hizmet kalitesini ölçmeye yarayan Servqual; diğeri ise, hizmet kalite performansına yönelik olan Servperf' dir (Öncü 2010 s. 243).

Hizmet kalitesi ölçülmesi, normal ürün kalitesi ölçümünden daha zordur. Çünkü hizmet kavramının kazandırdığı faydanın nicel ölçütlerle değerlendirilmesi zordur ve bu konuda birçok yöntem kullanılmaktadır.

- a. SERVQUAL : Parasuraman ve diğ., (1988; 1991; 1993) tarafından geliştirilen SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğinde 22 soru ve beş temel boyut yer almaktadır. Yazarlara göre hizmet kalitesi beklentiler ve algılamaların bir fonksiyonudur. Diğeri bir ifadeyle SERVQUAL ölçüm modeli, beklenen kalite ile algılanan kalite arasında oluşan farklılığa dayanmaktadır (hizmet kalitesi = performans – beklentiler). Bu nedenle veri birbirini izleyen iki ayrı anketle toplanmakta, ilkinde beklentiler ikincisinde algılamalar (performans) ölçülmektedir. Daha sonra elde edilen beklenti skorlarından algılama skorlarının çıkarılmasıyla hizmet kalitesi skoru hesaplanmaktadır. SERVQUAL ölçeğini oluşturan beş temel boyut fiziksel görünüm, güvenilirlik, yanıt

verebilirlik, güvence ve empatidir. Yazarlara göre bu boyutlar ve sorular hizmet kalitesinin en temel alanlarını tanımlamakta ve küçük değişikliklerle her tip hizmet sektöründe uygulanabilmektedir.

- b. SERVPERF: Servqual yöntemine alternatif olarak Cronin ve Taylor tarafından geliştirilmiştir. Bu yöntem, servqual'deki müşterilerin beklenti ve algısı arasındaki fark yerine; doğrudan müşterinin algıladığı performansı ölçmektedir. Bu yöntemde Servqual yöntemindeki 22 değişken esas alınmış ve işletmenin algılanan performansı ölçülmeye çalışılmıştır. Servqual'de 22 değişken hem beklenti hem de algı için kullanılırken; Servperf yönteminde 22 değişken kullanılmıştır (Cronin ve Taylor, 1992: 55). Hizmet kalitesinin ölçülmesi konusunda yapılan çalışmalarda, Servperf yönteminin, Servqual yöntemine göre daha güçlü bir yöntem olduğu ortaya konulmuştur (Cronin ve Taylor, 1994; Babaküs ve Boller, 1992; Brady vd. 2002).

Yaygın olarak bu iki yöntem kullanılmaktadır. Bunlarının dışında ;

- c. Kritik Olay Yönetimi
- d. Hizmet Barometresi (Linjefly)
- e. İstatistiksel Yöntemler
- f. Diğer Yöntemler

Olarak özetlenebilir.

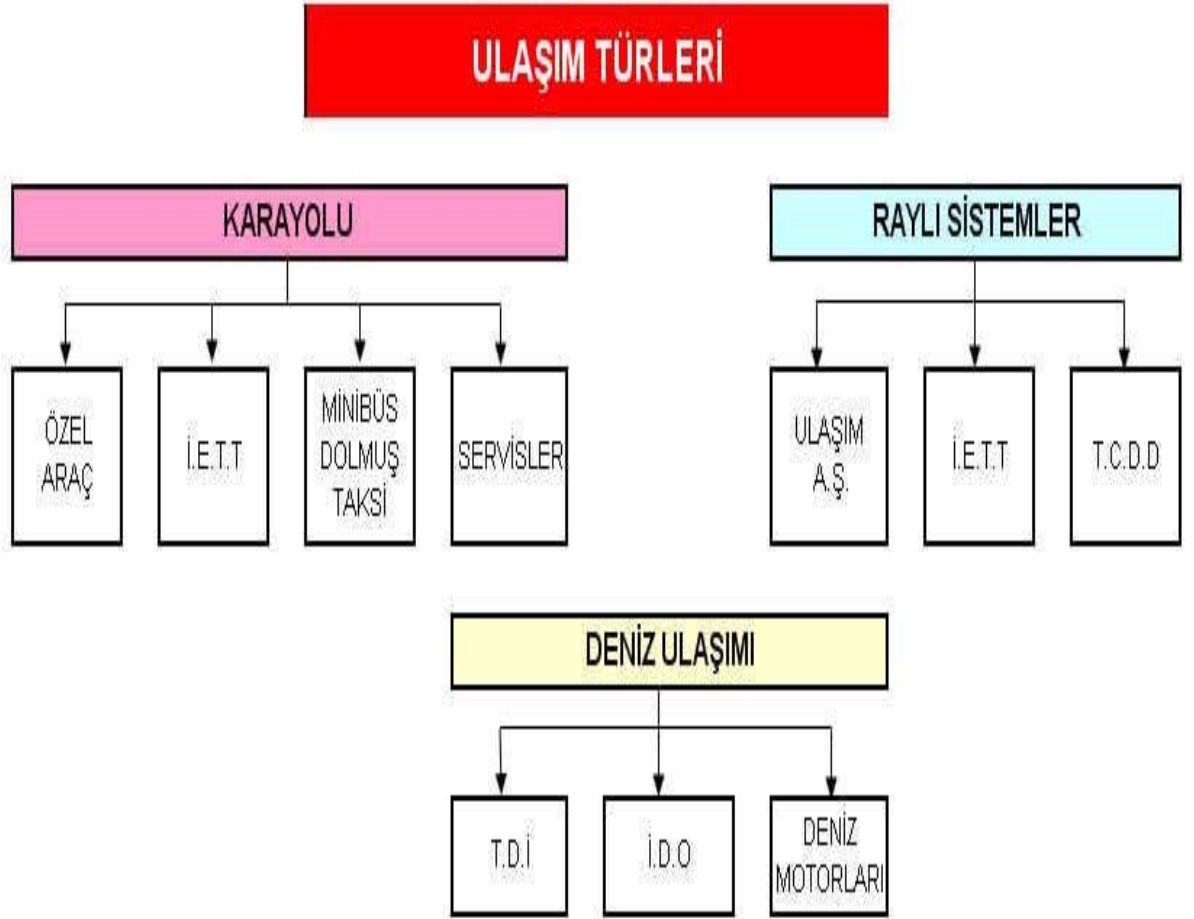
İstanbul kentinin genel özellikleri:

- a. Tarihi yerleşim dokusu
- b. Hızlı ve plansız yerleşme
- c. Nüfus, araç ve yolculuk taleplerinin hızla büyümesi

- d. Yerli ve yabancı turistlerin yoğun olması
- e. Coğrafi özellikleri (Engebeli topografya, Boğaz ve Haliç)
- f. Plansız işgücü istihdamı

İstanbul'daki ulaşım türleri aşağıda gösterdiğimiz ana başlıklar şeklinde yapılmaktadır.

Tablo 6.1: Ulaşım türler



Kaynak: Munzuroglu, Ü., (2005). İstanbul'daki taksi işletmeciliğinin irdelenmesi ve CBS Destekli Düzenleme önerisi. Yüksek lisans tezi. İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi FBE

İstanbul'da Kent içi Toplu ulaşımda genel başlıklarıyla etkili olan sorunlar aşağıdaki gibidir.

Genel Özellikleri

a. Kentiçi ulaşımda çok başlı yönetim 17 ayrı ulaşım türü

b. İşleticilerin Çokluğu

1: 57.000 özel işletmeci (taksi, minibüs, servis)

2: 4 yerel yönetim işleticisi(İETT, İDO A.Ş. ,ULAŞIM A.Ş,OTOBÜS A.Ş)

c. 1 merkezi yönetim işleticisi (TCDD)

d. Özel ve bireysel girişim ağırlığı

e. Karayolları ağırlıklı Ulaşım

f. İkili, çelişkili idari ve yasal çerçeve, yetersiz eşgüdüm ve entegrasyon

g. Kaynak akımlarında belirsizlik

h. Plansızlık nedeniyle ulaşım türleri arasında haksız rekabet ve buna bağlı kaynak israfı

i. Kuralsız ve Denetimsiz rekabet

j. Gerekli yasal düzenlemesinin yetersiz kalması

k. Denetimin yetersiz ve hiç olması

Tablo 6.2: Günlük yolculukların ulaşım türlerine göre dağılımı

Günlük yolculukların ulaşım türlerine göre dağılımı						
İŞLETME	Filo	%	Yolculuk/gün	%	ÖZEL	KAMU
İETT Metrobüs	334	0,02	715.000	5,28	KARA: 87,30 Özel: 72,23 Kamu: 15,07	
İETT Otobüs	2.279	0,12	1.324.837	9,79		
ÖHO	2.107	0,11	1.475.274	10,9		
İstanbul Otobüs A.Ş.	240	0,01	106.797	0,79		
Otomobil	1.821.694	96,79	3.182.534	23,52		
Dolmuş Taksi	572	0,03	110.000	0,81		
Minibüs	6.361	0,34	1.850.000	13,67		
Taksi	17.395	0,92	1.100.000	8,13		
Servis oto	30.159	1,6	1.950.000	14,41		
TCDD	58	0,003	144.801	1,07		
Hafif Metro	80	0,004	289.470	2,14		
Metro	124	0,007	268.659	1,99		
Cadde Tramvayı	155	0,008	587.448	4,34		
İETT Tramvay	4	0,0002	5.000	0,04		
Moda Tramvay	8	0,0004	3.224	0,02		
İETT Füniküler	2	0,0001	14.000	0,1		
Kabataş Füniküler	4	0,0002	54.808	0,41		
Teleferik	8	0,0004	9.039	0,07		
Şehir Hatları AŞ	34	0,002	146.798	1,08	DENİZ :2,53 Özel :1,44 Kamu :1,08	
İDO	54	0,003	94.806	0,7		
Deniz Motorları	393	0,02	100.250	0,74		
TOPLAM	1.882.065	100	13.532.745	100	Özel:73,67 Kamu: 26,33	

Kaynak: www.iETT.gov.tr 10.03.2012

Tabloda İstanbul'da kent içi ulaştırmasında günlük yolculukların ulaşım türlerine göre dağılımını incelediğimizde, karayolu ulaştırma sistemlerinin, demiryolu ve denizyolu sistemlerine karşı ezici bir fark sağladığı görülmektedir. Bu da ulaştırma sistemleri arasında güçlü bir kombinasyonun ve koordinasyonun sağlanmadığını ortaya

koymaktadır. Buna göre, günlük yolculukların yüzde 87,30'u karayolu araçlarıyla gerçekleştirilirken, yüzde 10,17'si raylı sistemle ve yalnızca yüzde 2,53 denizyolu araçlarıyla yapıldığı görülmektedir.

7. KARAYOLLARI TOPLU TAŞIMADA YETKİLİ KURUMLARA GELEN ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu bölümde İstanbul sınırları içinde toplu taşıma araçları hakkında, aracı kullanan müşterilerden gelen memnuniyetlerini veya memnuniyetsizlikleri için başvurularını ve bu başvurularının konularını, oranları ve kurumunun bu başvurular hakkında neler yaptığının inceleyeceğiz ilk olarak İstanbul'daki toplu taşımanın omurgasının oluşturan İETT'nin verilerini inceleyeceğiz. İETT işletmeleri genel müdürlüğü, mevcut metrobüs ve otobüsleriyle İstanbul'da kent içi yolculuk taleplerinin yüzde 15'ini karşılamaktadır, kamu araçları içinde ise yüzde 57'lik paya sahiptir. 2613 adet otobüsten iş günleri sefere çıkan günlük otobüs sayısı 2336 olup, 571.556 km kat ederek ortalama 15.184 sefer yapmakta ve günlük 2.039.837 yolculuk talebini karşılamaktadır. Bu yolculukların 715.000 adedi filonun yaklaşık yüzde 13'ünün işletildiği metrobüs hattında yapılmaktadır. Gelen başvuruların 2012 yılının Mart ayında gelen istatistikleri baz alacağız;

- Başvuru Karaktersizliği
- Başvurulara geri dönüş performansı
- Kategorilere göre dağılımını inceleyeceğiz

2012 Mart ayında toplam İETT çeşitli başvuru yollarıyla 31.517 başvuru yapılmış. Bunların dağılımı aşağıdaki gibidir;

İlk olarak toplam başvuru sayılarını ve hangi konularda başvuru yapıldığı tablo 7.1 de göreceğiz.

Tablo 7.1: İETT başvuru türüne göre dağılım

Başvuru Türü	Başvuru Sayısı	Oran
Bilgi Edinme	18.181	57,70%
Şikayet	9.159	28,10%
Talep-Öneri	3.946	12,50%
Teşekkür	231	0,70%
Toplam	31.517	100%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Toplam 2012 Mart ayında 31.517 tane başvuru olmuş, oran olarak en fazla bilgi edinme görülmektedir. Şikâyetlerin konusu 9.159 başvuruyla ikinci sırada yer almakta ve oldukça yüksektir.

Gelen başvuruların, müşterilerin hangi yola başvurularak ilgili birimlere gönderildiğini tablo 7.2 de göreceğiz.

Tablo 7.2: İETT başvuru şekillerine göre dağılımı

Başvuru Kanalı	Başvuru Sayısı	Oran
Çağrı Merkezi	22.041	69,90%
Web Sitesi	5.887	18,70%
E-Mail	1.998	6,30%
İBB Beyaz Masa	1.446	4,60%
BİMER	103	0,30%
Genel Evrak	22	0,10%
Toplam	31.517	100%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Genel olarak başvuruların telefonla yapıldığı vatandaşın en kısa yoldan başvurduğu anlaşılmaktadır. Daha sonrada gittikçe yaygınlaşan Web Sitesinden yapıldığı görülmektedir

Tablo 7.3: İETT gelen başvuruların durumu

Durum	Başvuru Sayısı	Oran
Çağrı Merkezinde İlk Seferde Bilgilendirme Yapılan Başvurular	16.304	51,70%
Çözümlemiş ve Müşteriye Geri Dönüş Yapılmış Başvurular	14.759	46,80%
Birimlerde Bekleyen Başvurular	390	1,20%
Birimler Tarafından Cevaplanmış, Beyaz Masada Geri Dönüş Bekleyen Başvurular	5	0%
Çağrı Merkezinde Geri Dönüş Bekleyen Başvurular	59	0,20%
Toplam	31.517	100,00%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Genel olarak çağrı merkezinde başvurularının önemli bir oranının bilgilendirme yapıldığını. Yüzde 51,70 yüzdesinde çözümlenerek, müşteriye geri dönerek bilgilendirildiği görülmektedir. Çözümlenerek müşteriye geri dönüş yapılmış başvuruların oranı ise yüzde 46,80 dir.

Başvurulara İETT olarak yedi iş gününde cevap vermeyi hedefleyen kurum ve bu oranın zamanında başvurulara geri dönüş oranının en az yüzde 80 olarak belirlemiştir.

Tablo 7.4: İETT çözümlenmiş ve müşteriye geri dönüş yapılmış başvuruların cevaplama süresi

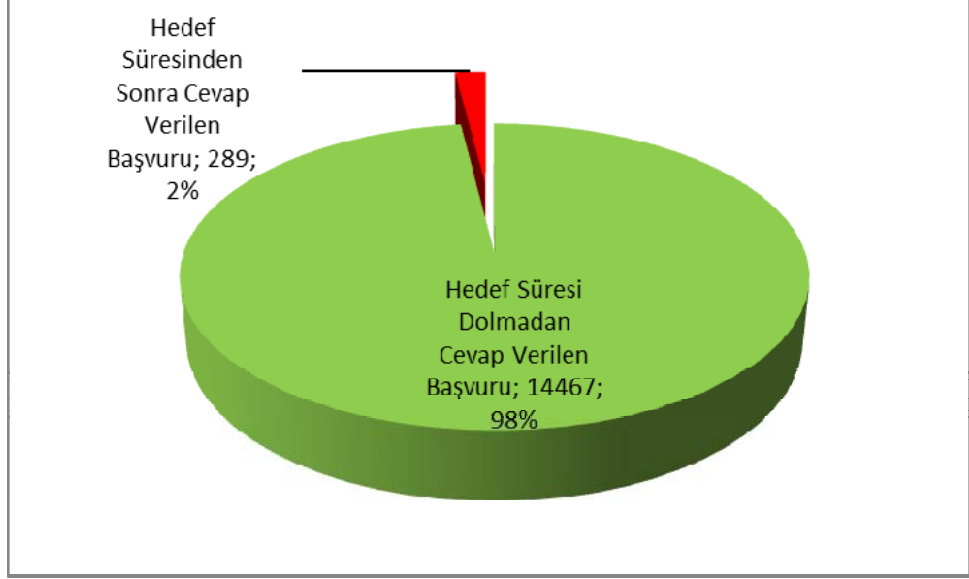
Zaman Dilimi	Başvuru Sayısı	Oran
1 gün	2.739	18,6%
2 gün	4.136	28,0%
3 gün	2.824	19,1%
4 gün	1.732	11,7%
5 gün	1.363	9,2%
6 gün	1.087	7,4%
7 gün	563	3,8%
8 gün	210	1,4%
9 gün	44	0,3%
10 gün	28	0,2%
11 gün	6	0,0%
12 gün	4	0,0%
13 gün	13	0,1%
14 gün	5	0,0%
15 gün ve üzeri	5	0,0%
Ortalama Cevap süresi: 2 gün	14.759	100,0%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Gelen başvuruların büyük bir oranının 7 günde çözüldüğü oldukça iyi bir orana yaklaşıldığı görülmektedir.

Şekil 7.1: Çözümlemiş ve müşteriye geri dönüşü yapılmış başvuruların hedef Süresine uyum

Başvuru Sayısı: 14.759



Çözümlemiş ve müşteriye geri dönüşü yapılmış başvuruların hedef süresine uyumu genel toplam 14.759 başvurudan, Hedef süresi dolmadan cevap verilen başvuru sayısı 14.467, oranı ise yüzde 98'dir. Hedef süresi dolduktan sonra cevap verilen başvuru sayısı ise 289, oranı ise yüzde 2'dir. İETT genel olarak yüksek oranda en kısa sürede başvuruları çözerek müşterilere geri döndüğü anlaşılmaktadır.

Başvuruların genel olarak hangi konularda geldiğini bu tablomuzda göreceğiz.

Tablo 7.5: İETT başvuruların ana kategoriye göre dağılımı

Ana Kategori	Başvuru Sayısı	Oran	Bilgi Edinme Sayısı	Bilgi Edinme (%)	Şikâyet Sayısı	Şikâyet (%)	Talep/ İstek	Talep/ İstek (%)
Hat ve Güzergâh	7.762	24,60%	6.287	34,60%	296	3,20%	1.176	29,80%
Seyahat Kartları	7.262	23,00%	6.648	36,60%	202	2,20%	403	10,20%
Personel	4.000	12,70%	110	0,60%	3.828	41,80%	53	1,30%
Kayıp Eşya	3.734	11,80%	3.103	17,10%	25	0,30%	604	15,30%
Sefer Gecikmesi/ İptali	2.971	9,40%	193	1,10%	2.724	29,70%	54	1,40%
Sefer Arttırma Talebi	1.454	4,60%	32	0,20%	609	6,60%	811	20,50%
Çağrı Merkezi Yönlendirmeler-Başka Kurum/Santral	924	2,90%	893	4,90%	20	0,20%	11	0,30%
İETT Otobüsleri	574	1,80%	51	0,30%	379	4,10%	141	3,60%
Durak	521	1,70%	32	0,20%	157	1,70%	331	8,40%
Ücret Tarife	451	1,40%	279	1,50%	114	1,20%	58	1,50%
Metrobüs	446	1,40%	79	0,40%	281	3,10%	86	2,20%
ÖHO Otobüsleri	401	1,30%	15	0,10%	349	3,80%	37	0,90%
İnsan Kaynakları	351	1,10%	251	1,40%	28	0,30%	70	1,80%
Teşekkür	203	0,80%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Elektronikkart/Akbil Dolum İşlemleri	195	0,60%	107	0,60%	40	0,40%	48	1,20%
Web Sitesi	104	0,30%	63	0,30%	23	0,30%	18	0,50%
Otobüs AŞ Otobüsleri	49	0,20%	3	0,00%	37	0,40%	9	0,20%
Basın Yayın Reklam	47	0,10%	7	0,00%	24	0,30%	16	0,40%
Raylı Ulaşım Siteleri	36	0,10%	25	0,10%	8	0,10%	3	0,10%
Toplam	31.517	100,00%	18.181	100,00%	9.159	100,00%	3.947	100,00%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Gelen başvurulara baktığımızda genel olarak bilgi ve isteklerini dile getirdiklerini görüyoruz. Şikâyetlerin oranı 31.517 başvurudan 9.159 şikâyet olarak görülmektedir. Şikâyet konularının genel dağılımına baktığımızda personel davranışları 3.828 sayıyla ilk sırada yer almaktadır. Daha sonra sefer gecikmesi veya iptalleri 2.724 sayıyla personel davranışlarını takip etmektedir.

Hat ve güzergâh, seyahat kartlarıyla ilgili genel olarak bilgi istendiği ve kart talebinde bulunduğu görülmektedir. Şikâyetler genel olarak personel ve hat seferleri iptal ve gecikmelerinden oluşmaktadır

Tablodan da anlaşılacağı üzere hat ve güzergâh genel olarak en çok başvuru yapmıştır. Başvuru Sayısı 7.762, oranı yüzde 24,6 dir.

Tablo 7.6: İETT Hat ve Güzergâhlar

Alt Kategori	Başvuru Sayısı	Oran	Bilgi Edinme	Bilgi Edinme Yüzdesi	Şikâyet	Şikâyet Yüzdesi	Talep/İstek	Talep/İstek Yüzdesi
Otobüs Hareket Saatleri Hakkında Bilgi Edinme	3.908	50,30%	3847	61,20%	42	14,20%	19	1,60%
Güzergah Hakkında Bilgi Edinme	1.703	21,90%	1621	25,80%	49	16,60%	33	2,80%
Yeni Hat Talebi	824	10,60%	27	0,40%	54	18,20%	742	63,10%
Otobüs Konuşmu Hakkında Anlık Bilgi	475	6,10%	465	7,40%	9	3,00%	1	0,10%
Ekspres Hat Talebi	316	4,10%	216	3,40%	26	8,80%	74	6,30%
Hattın Güzergahı Değiştirilsin	282	3,60%	38	0,60%	84	28,40%	160	13,60%
Otobüs Hareket Saati değiştirilsin	169	2,20%	35	0,60%	29	9,80%	105	8,90%
Hat Hizmet Veriyomu	41	0,50%	37	0,60%	-	-	4	0,30%
Hattıma İETT otobüsleri konulmasını istiyorum	1	0,00%	-	-	-	-	1	0,10%
Hattıma Yeni Otobüslerin Verilmesini İstiyorum	1	0,00%	-	-	-	-	1	0,10%
Toplam	7.762	100,00%	6.288	100,00%	296	100,00%	1.177	100,00%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Hat ve güzergahlarla ilgili toplam 7.762 başvurudan 296 tanesi şikayet olduğu gözükmektedir. Otobüslerin hat güzergâhını beğenmedikleri, yeni güzergah istedikleri veya hatlarda çalışan otobüslerin hareket saatine uymadığı için gelmektedir.

Seyahat kartlarıyla ilgili olarak toplam başvuru sayısı 7.261, genle başvurulara oranı ise yüzde 23 dür.

Tablo 7.7: İETT Seyahat Kartları

Alt Kategori	Başvuru Sayısı	Oran	Bilgi Edinme	Bilgi Edinme Yüzdesi	Şikayet Yüzdesi	Şikayet	İstek	İstek Yüzdesi
Nasıl Kart Alabilirim	2.564	35,30%	2.415	36,30%	39	19,30%	104	25,80%
Online Başvuru Durumu hakkında bilgi	1.078	14,80%	1.045	15,70%	5	2,50%	28	6,90%
Vize İşlemleri Hakkında Bilgi	455	6,30%	427	6,40%	6	3,00%	22	5,50%
Kart arızalı/kırıldı	449	6,20%	397	6,00%	17	8,40%	35	8,70%
Kart alabilecek kişiler	385	5,30%	354	5,30%	11	5,40%	20	5,00%
Başvuru için genel belgeler nelerdir	362	5,00%	357	5,40%	3	1,50%	2	0,50%
Randevu işlemleri	338	4,70%	330	5,00%	1	0,50%	7	1,70%
Bakiye aktarımı hakkında bilgi	305	4,20%	279	4,20%	16	7,90%	10	2,50%
Fotoğrafım kabul edilmesi	138	1,90%	116	1,70%	13	6,40%	9	2,20%
5 iş günü geçmesine rağmen kartım basılmadı	122	1,70%	94	1,40%	17	8,40%	11	2,70%
Başvuru merkezi çalışma saatleri hakkında bilgi	114	1,60%	111	1,70%	3	1,50%		
Online başvuru hata veriyor	112	1,50%	91	1,40%	11	5,40%	10	2,50%
İndirimli kartım artık tam basıyor	111	1,50%	59	0,90%	22	10,90%	30	7,40%
Randevu verilmesi	88	1,20%	80	1,20%	1	0,50%	7	1,70%
Bana en yakın başvuru merkezi nerede?	84	1,20%	84	1,30%				
Başvuru merkezleri ve saatleri ile ilgili bilgi	82	1,10%	78	1,20%	2	1,00%	2	0,50%
Kartımı hangi toplu taşıma araçlarında kullanabilirim	80	1,10%	66	1,00%	7	3,50%	7	1,70%
Referans numaram öğrenmek istiyorum	68	0,90%	49	0,70%	2	1,00%	17	4,20%
Usulsüz kullanım hakkında bilgi	47	0,60%	39	0,60%	7	3,50%	1	0,20%
Okulumun listeye eklenmesini istiyorum	39	0,50%	3	0,00%	7	3,50%	29	7,20%
Kartım kara listede görünüyor	38	0,50%	29	0,40%	5	2,50%	4	1,00%
Açıköğretim öğrencisiyim kart alabiliyordum	30	0,40%	28	0,40%			2	0,50%
Kart kapatma talebi	26	0,40%	15	0,20%			11	2,70%
Kartımı bir yakınum alabilirmi	24	0,30%	23	0,30%			1	0,20%
Sosyal kartım adresime gelmedi	23	0,30%	16	0,20%	1	0,50%	6	1,50%
Mavi kartım adresime gelmedi	22	0,30%	13	0,20%	2	1,00%	7	1,70%
Formu yanlış doldurdum	19	0,30%	6	0,10%			12	3,00%
Başvurum ret edildi	15	0,20%	8	0,10%	3	1,50%	4	1,00%
Dekont numaram kabul edilmiyor	10	0,10%	9	0,10%			1	0,20%
Dekont numarası kullanılmış uyarısı veriyor	9	0,10%	6	0,10%	1	0,50%	2	0,50%
Öğrenci belgesi geçerlilik süresi hakkında bilgi	6	0,10%	5	0,10%				
Dekontumu kaybettim ne yapmam gerekiyor	5	0,10%	5	0,10%				
Seyahat kartımı kaybettim	4	0,10%	4	0,10%				
Seyahat kartları sayfası açılmıyor	3	0,00%	3	0,00%				
Bireysel başvuru neden kapalı	2	0,00%	1	0,00%				
Kartım neden usulsüz kullanımda gözüküyor	2	0,00%	1	0,00%				
Yabancı uyruklu öğrenciyim kimlik numaram kabul edilmiyor	1	0,00%	1	0,00%				
Banka vize ücreti almıyor	1	0,00%	1	0,00%				
Toplam	7.262	100,00%	6.648	100,00%	202	100,00%	403	100,00%

Kaynak: İETT Hakla İlişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Seyahat kartlarıyla ilgili başvuruların çoğunluk bilgi almak yönlü olarak görüyoruz, şikâyetlerin oranı yok denecek kadar az.

Sefer gecikmesi ve sefer iptalleriyle ilgili toplam 2917 başvuru, genel başvurularda oranı ise yüzde 9,4 dir.

Tablo 7.8: İETT sefer gecikmesi

Alt katogori	Başvuru Sayısı	Oran	Bilgi Edinme	Bilgi Edinme Yüzdesi	Şikâyet	Şikâyet Yüzdesi	İstek	İstek Yüzdesi
Otobüs Gelmemesi	1.512	50,90%	65	33,70%	1.428	52,40%	19	35,20%
Sefer Gecikmesi	1.401	47,20%	126	65,30%	1.244	45,70%	31	57,40%
Otobüsün Erken Kalkması	58	2,00%	2	1,00%	52	1,90%	4	7,40%
Toplam	2.971	100,00%	193	100,00%	2.724	100,00%	54	100,00%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Sefer gecikmesi ve sefer iptalleriyle ilgili gelen başvuruların büyük kısmı otobüs gelmemesi ve sefer gecikmesinden kaynaklanmaktadır.

Personel davranışlarıyla ilgili toplam başvuru 4001, genel toplamda oranı ise yüzde 12,7 dır.

Tablo 7.9: İETT Personel davranışları

Alt kategori	Başvuru Sayısı	Oran	Bilgi Edinme	Bilgi Edinme Yüzdesi	Şikâyet	Şikâyet Yüzdesi	İstek	İstek Yüzdesi
İETT Şoför, durak ve güzergâh ihlali	956	23,90%	47	42,70%	885	23,10%	21	39,60%
ÖHO Şoför, durak ve güzergâh ihlali	843	21,10%	15	13,60%	821	21,40%	7	13,20%
ÖHO Trafik kurah ihlali	489	12,20%	10	9,10%	476	12,40%	3	5,70%
ÖHO şoförü kaba davrandı	402	10%	10	9,10%	387	10,10%	5	9,40%
İETT personeli davranışı	311	7,80%	7	6,40%	289	7,50%	9	17%
İETT şoförü kaba davrandı	238	5,90%	7	6,40%	231	6%		
İETT şoförü trafik kuralı ihlali	237	5,90%	3	2,70%	234	6,60%		
Akbil gişe personeli davranışı	100	2,50%	5	4,50%	91	2,40%	4	7,50%
İETT şoförü Sigara içiyordu	58	1,40%			57	1,50%	1	1,90%
ÖHO şoförü sigara içiyordu	52	1,30%			51	1,30%	1	1,90%
ÖHO şoförü ücret ahıyor	49	1,20%	1	0,90%	48	1,30%		
ÖHO şoförü cep telefonuyla konuştu	48	1,20%			47	1,20%	1	1,90%
Otobüs AŞ şoförü kaba davrandı	44	1,10%	1	0,90%	43	1,10%		
Metrobüs şoförü kaba davrandı	37	0,90%	2	1,80%	35	0,90%		
Hat amiri kaba davrandı	25	0,60%			25	0,70%		
İETT şoförü cep telefonuyla konuştu	24	0,60%			24	0,6		
ÖHO muavin bulunduruyor	23	0,60%			22	0,60%	1	1,90%
Otobüs AŞ güzergah ve durak ihlali	23	0,60%			23	0,60%		
Otobüs AŞ trafik kuralı ihlali	15	0,40%			15	0,40%		
Seyahat başvuru merkezi personeli	9	0,20%	1	0,90%	8	0,20%		
Metrobüs güvenlik personeli davranışı	6	0,10%	1	0,90%	5	0,10%		
Metrobüs gişe memuru davranışı	5	0,10%			5	0,10%		
Otobüs Aş şoförü cep telefonuyla konuştu	4	0,10%			4	0,10%		
Otobüs Aş şoförü sigara içiyordu	2	0%			1	0%		
ÖHO sakız çiğniyordu	1	0%			1	0%		
Toplam	4.001	100%	110	100%	3829	100%	53	100%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Personel davranışlarıyla ilgili olarak gelen başvuruların çoğunluğunu şikayetler oluşturmaktadır. Durak ihlalleri ve personel davranışların dan karşılaştıkları olumsuzlukları bildirmişlerdir.

Çağrı merkezi yönlendirmeye gelen başvuruların sayısı 924, oranı ise 2,9%dır.

Tablo 7.10: Çağrı merkezi başvuruları

Çağrı Merkezi Yönlendirme	Başvuru sayısı	Oran
Telefon kapandı/Ses gelmedi	264	28,60%
Yönlendirme/Santral	236	25,50%
Yönlendirme/Ulaşım AŞ	102	11%
Tarafınızdan neden arandım	100	10,80%
Yönlendirme-Belbim	70	7,60%
Yönlendirme-Hat amirliği	60	6,50%
Şikayet/Talebime geri dönüş yapılmadı	57	6,20%
Yanlış numara	28	3%
Yönlendirme/Şehir hatları	5	0,50%
Yönlendirme/TCDD	1	0,10%
Yönlendirme/İDO	1	0,10%
Toplam	924	100%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Vatandaşların başvururken çağrı merkezinde karşılaştıkları olumsuzluklarla ilgili toplam 924 başvuru yapılmış olup genellikle telefonun kapandığı veya ses gelmediğiyle ilgilidir.

Metrobüs hattıyla ilgili toplam 446 başvuru, oranı ise yüzde 1,4dür.

Tablo 7.11: Metrobüs başvuruları

Alt kategori	Başvuru Sayısı	Oran	Bilgi Edinme	Bilgi Edinme Yüzdesi	Şikâyet	Şikâyet Yüzdesi	İstek	İstek Yüzdesi
Araç içi doluluk/Araç çok kalabalık	96	21,50%	13	16,50%	62	22,10%	21	24,40%
Metrobüs şoför davranışı	95	21,30%	1	1,30%	90	32%	4	4,70%
Asansörler	27	6,10%	4	5,10%	18	6,40%	5	5,80%
İstasyon temizliği	27	6,10%	12	15,20%	11	3,90%	4	4,70%
Klima şikâyetleri	22	4,90%	0	0%	14	5%	8	9,30%
Metrobüs güvenlik personeli şikâyeti	19	4,30%	0	0%	18	6,40%	1	1,20%
İstasyon güvenliği	17	3,80%	2	2,50%	11	3,90%	4	4,70%
İstasyon genişliği	16	3,60%	4	5,10%	2	0,70%	10	11,60%
Diğer yolcuların tutum ve davranışları	16	3,60%	3	3,80%	7	2,50%	6	7%
Metrobüs şuan çalışıyor mu?	16	3,60%	16	20,30%	0	0%	0	0%
Aktarma ile ilgili problemler	11	2,50%	1	1,30%	4	1,40%	6	7%
Aracın sefer tarifesine uymama	10	2,20%	5	6,30%	5	1,80%	0%	0%
Üst geçit şikâyetleri	9	2%	1	1,30%	6	2,10%	2	2,30%
Araç arızası	8	1,80%	2	2,50%	4	1,40%	2	2,30%
Güzergâh bilgilendirme	8	1,80%	5	6,30%	2	0,70%	1	1,20%
Metrobüs amir personel davranışı	7	1,60%	1	1,30%	6	2,10%	0%	0%
Engelli-yaşlı erişim şikâyetleri	7	1,60%	1	1,30%	4	1,40%	2	2,30%
Araç içi LCD	6	1,30%	1	1,30%	2	0,70%	3	3,50%
Araç içi temizlik	5	1,10%	0	0%	3	1,10%	2	2,30%
Akbil gişe personeli davranışı	5	1,10%	1	1,30%	4	1,40%	0	0%
Araç içi anons	5	1,10%	0	0%	3	1,10%	2	2,30%
Akbil dolmuş	3	0,70%	0	0%	3	1,10%	0	0%
İstasyonda yapılan anonslar	3	0,70%	2	2,50%	0	0%	1	1,20%
Ücret bilgilendirme	3	0,70%	1	1,30%	0	0%	2	2,30%
İstasyon aydınlatılması	2	0,40%	1	1,30%	1	0,40%	0	0%
Ücret tarife şikâyetleri	1	0,20%	1	1,30%	0	0%	0	0%
Otomatik satış makinesi	1	0,20%	0	0%	1	0,40%	0	0%
Turnike	1	0,20%	1	1,30%	0	0%	0	0%
Toplam	446	100%	79	100%	281	100%	86	100%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Metrobüslerle ilgili mart ayında toplam 446 başvurulu yapılmış. Genellikle başvuruların çoğunluğu araç içi kalabalık oluşundan ve gelen araçların için dolu olduğundan binemediklerinden bahsetmişlerdir.

Gelen başvurularda İETT otobüsleriyle ilgili toplam 574 başvuru, yüzde 2,6 genel orandır.

Tablo 7.12: İETT otobüsleri başvuruları

Başvuru Konusu	Başvuru Sayısı	Oran	Bilgi Edinme	Bilgi Edinme Yüzdesi	Şikâyet	Şikâyet Yüzdesi	İstek	İstek Yüzdesi
Araç arızası	311	54,20%	38	74,50%	201	53%	69	48,90%
Araç içi doluluk	157	27,40%	5	9,80%	110	29%	42	29,80%
Araç içi anons	33	5,70%	2	3,90%	24	6,30%	7	5%
Klima Şikâyetleri	22	3,80%	0	0%	16	4,20%	6	4,30%
Güzergah bilgilendirme	22	3,80%	5	9,80%	12	3,20%	5	3,50%
Araç içi temizlik	18	3,10%	1	2%	12	3,20%	5	3,50%
Araç içi LCD	9	1,60%	0	0%	3	0,80%	6	4,30%
Ücret bilgilendirme	2	0,30%	0	0%	1	0,30%	1	0,70%
Toplam	574	100%	51	100%	379	100%	141	100%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Özel Halk Otobüsler ile ilgili toplam 401 başvuru olmuş, genel başvurulara oranı ise yüzde 1,3 dır.

Tablo 7.13: Özel Halk Otobüsleri başvuruları

Başvuru Konusu	Başvuru Sayısı	Oran	Bilgi Edinme	Bilgi Edinme Yüzdesi	Şikâyet	Şikâyet Yüzdesi	İstek	İstek Yüzdesi
Araç arızası	183	45,60%	10	66,70%	153	43,80%	20	54,10%
Araç içi doluluk	116	28,90%	3	20%	104	29,80%	9	24,30%
Araç içi temizlik	43	10,70%	1	6,70%	39	11,20%	3	8,10%
Klima Şikâyetleri	28	7%	1	6,70%	25	7,20%	2	5,40%
Araç içi anons	13	3,20%			12	3,40%	1	2,70%
Güzergah bilgilendirme	11	2,70%			10	2,90%	1	2,70%
Ücret bilgilendirme	7	1,70%			6	1,70%	1	2,70%
Toplam	401	100%	15	100%	349	100%	37	100%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Otobüs A.Ş Otobüsleriyle ilgili toplam 49 başvuru olmuş, oranı ise yüzde 4,2 dir.

Tablo 7.14: Otobüs A.Ş. başvuruları

Başvuru Konusu	Başvuru Sayısı	Oran	Bilgi Edinme	Bilgi Edinme Yüzdesi	Şikâyet	Şikâyet Yüzdesi	İstek	İstek Yüzdesi
Araç arızası	24	49%	2	66,70%	18	48,60%	4	44,40%
Araç içi doluluk	12	24,50%	0	0%	9	24,30%	3	33,30%
Araç içi anons	4	8,20%	0	0%	3	8,10%	1	11,10%
Araç içi LCD	3	6,10%	0	0%	2	5,40%	1	11,10%
Klima Şikayetleri	2	4,10%	0	0%	2	5,40%	0	0%
Güzergah bilgilendirme	2	4,10%	1	33,30%	1	2,70%	0	0%
Ücret bilgilendirme	1	2%	0	0%	1	2,70%	0	0%
Araç içi temizlik	1	2%	0	0%	1	2,70%	0	0%
Toplam	49	100%	3	100%	37	100%	9	100%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Duraklarla ilgili toplam 521 başvuru yapılmış; genel oranı yüzde 1,7 dir.

Tablo 7.15: Duraklarla ilgili başvurular

Başvuru Konusu	Başvuru	Oran	Bilgi	Bilgi Edinme Yüzdesi	Şikâyet	Şikâyet Yüzdesi	İstek	İstek Yüzdesi
Yeni durak talebi	148	28,40%	5	15,60%	20	12,70%	122	36,90%
Durak yeri değişikliği	98	18,80%	5	15,60%	34	21,70%	59	17,80%
Güzergah bilgilendirme	66	12,70%	8	25%	20	12,70%	38	11,50%
Kapalı durak talebi	55	10,60%	1	3,10%	10	6,10%	44	13,30%
Sefer tarifeleri	54	10,40%	6	18,80%	27	17,20%	21	6,30%
Durağın fiziki durumu hakkında şikâyet	48	9,20%	2	6,20%	26	16,60%	20	6%
Banklar hasarlı/yıpranmış	18	3,50%	2	6,20%	5	3,20%	11	3,30%
Durak temizliği	12	2,30%	1	3,30%	9	5,70%	2	0,60%
Durakta seferler hakkında bilgi yok	11	2,10%	2	6,20%	4	2,50%	5	1,50%
Banklar yetersiz/bank yok	8	1,50%			1	0,60%	7	2,10%
Durakta yer alan sefer tarifesi güncel değil	3	0,60%			1	0,60%	2	0,60%
Toplam	521	100%	32	100%	157	100%	331	100%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Ücret tarifesiyle ilgili toplam 451 başvuru olmuş, oranı ise yüzde 1,4 dur

Tablo 7.16: Ücret tarifeleri başvuruları

Başvuru Konusu	Başvuru Sayısı	Oran	Bilgi Edinme	Bilgi Edinme Yüzdesi	Şikâyet	Şikâyet Yüzdesi	İstek	İstek Yüzdesi
Ücret tarifesi	404	89%	247	88%	104	91%	53	91%
Aktarma tarifesi hakkında bilgi edinme	47	11%	32	12%	10	9%	5	9%
Toplam	451	100%	279	100%	14	100%	58	100%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Elektronik kart ve Akbil dolum işlemleriyle ilgili toplam 195 başvuru yapılmış, genel oranı ise yüzde 0,6 dır.

Tablo 7.17: Elektronik kart başvuruları

Başvuru Konusu	Başvuru Sayısı	Oran	Bilgi Edinme	Bilgi Edinme Yüzdesi	Şikâyet	Şikâyet Yüzdesi	İstek	İstek Yüzdesi
Elektronikkart/Akbil dolum makinasi talebi	86	44,10%	38	35,50%	18	45%	30	62,50%
Elektronikkart/Akbil bayii talebi	40	20,50%	31	29%	6	15%	3	6,20%
Elektronikkart/Akbil dolum bayisi olmak istiyorum	29	14,90%	27	25,20%			2	4,20%
Elektronikkart/Akbil dolum makinesi arza	22	11,30%	10	9,30%	8	20%	4	8,30%
Elektronikkart/Akbil dolum bayisi bulamıyorum	18	9,20%	1	0,90%	8	20%	9	18,80%
Toplam	195	100%	107	100%	40	100%	48	100%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Web sitesiyle ilgili toplam 104 başvuru yapılmış bunun oranı ise 0,3% dır.

Tablo 7.18: Web başvuruları

Başvuru Konusu	Başvuru Sayısı	Oran	Bilgi Edinme	Bilgi Edinme Yüzdesi	Şikâyet	Şikâyet Yüzdesi	İstek	İstek Yüzdesi
Oraya nasıl giderim modülü	64	61,50%	39	61,90%	17	73,90%	8	44,40%
Web sitesinde bulunan bilgiler güncel değil veya bilgiler eksik	26	25%	15	23,80%	4	17,40%	7	38,90%
Web sitesi açılmıyor	14	13,50%	9	14,30%	2	8,70%	3	16,70%
Toplam	104	100%	63	100%	23	100%	18	100%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Yapılan başvurular genel olarak şikâyet ve bilgi almak içinde olsa müşterilerinin memnun olup bu durumu dile getirerek kuruma teşekkür mesajlarında atıldığını görüyoruz bu teşekkür mesajlarının toplamı 203 genel oranı ise yüzde 0,8 dir.

Tablo 7.19: Teşekkür başvuruları

Alt Kategori	Başvuru Sayısı	Oran
Genel	69	29,1%
İETT Otobüsleri	57	24,1%
Başvuruma Cevap verilmesi	37	15,6%
Personel	32	13,5%
Metrobüs	23	9,7%
Seyahat Kart Uygulamalar	9	3,8%
Yeni Hat Talebinin Karşlanması	8	3,4%
Çağrı Merkezi	2	0,8%
Toplam	203	100%

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

Genel olarak İETT otobüsleri ile ilgili gelen toplamı 574 başvurudan 379 tanesi şikâyettir. ÖHO otobüsleriyle ilgili toplam 401 başvurudan 349 tanesi şikâyettir. Otobüs Aş otobüsleriyle ilgili gelen 49 başvurudan 37 tanesi şikâyettir.

Tablo 7.20: Otobüslerle ilgili başvurular

Başvuru Konusu	İETT Otobüsleri başvuru sayısı	İETT Otobüsleri Şikâyet	ÖHO Başvuru Sayısı	ÖHO Başvuru Şikâyet	Otobüs Aş başvuru sayısı	Otobüs Aş Başvuru Şikâyet
Araç arızası	311	201	183	153	24	18
Araç içi anons	33	24	13	12	4	3
Araç içi doluluk	157	110	116	104	12	9
Araç içi temizlik	18	12	43	39	1	1
Güzergah bilgilendirme	22	12	11	10	2	1
Klima şikayetleri	22	16	28	25	2	2
Ücret bilgilendirme	2	1	7	6	1	1
Araç içi LCD	9	3	0	0	3	2
Toplam	574	379	401	349	49	37

Kaynak: İETT Hakla ilişkiler Müdürlüğü 31.03.2012

7.1 TOPLU ULAŞIM HİZMETLERİ MÜDÜRLÜĞÜNE GELEN ŞİKAYETLER(MİNİBÜS,TAKSİ,SERVİS)

İstanbul genelinde ticari hatlı minibüslerin, ticari taksilerin, servis araçlarının ruhsatlandırılması, minibüs güzergâhlarının belirlenme, ticari taksi model ve tasarım yapmak, servis araçlar ve ücretsiz taşımacılık yapan servis araçlarına izin belgesi vermesi hususları İstanbul büyük şehir belediyesi adına UKOME yürütmektedir. Minibüs, taksi, servis araçlarıyla ilgili denetim yetkisi toplu ulaşım hizmetlerinde ve görevlendirdiği birimlerde. Bu toplu taşıma araçlarıyla ilgi sorunların giderilmesi, vatandaşların yönetime katılması, isteklerin bildirilmesi, düşüncelerini paylaşması ve şikâyetlerin bildirilmesi konusunda İstanbul Büyükşehir belediyesinin bünyesinde alo beyaz masaya telefonla 153, cep telefonlarıyla kısa mesaj olarak yer, plaka ve şikâyetlerini yazarak 1530 kısa mesaj olarak atabilirler, Belediyenin Web ana sayfada

bulunan Toplu Taşıma araçlarına yönelik şikayetlerden iletebildikleri gibi direk toplu ulaşım hizmetler müdürlüğüne dilekçe yazarak başvurabilmektedirler;

- a. Alo beyaz masa 153
- b. Cep telefonlarıyla kısa mesaj yazarak 1530 göndererek
- c. Belediyenin Web ana sayfasında bulunan Toplu Taşıma araçlarına yönelik şikâyetler linkinden
- d. Toplu Ulaşım Hizmetler Müdürlüğüne direk dilekçe yoluyla

7.1.1 Taksi

İlk olarak İstanbul'da her an trafikte görebileceğimiz sarı ve bordo renkte de faaliyet gösteren ticari taksileri inceleyeceğiz. İstanbul genelinde faaliyet gösteren Toplu Ulaşım Hizmetler Müdürlüğüne, kayıtlı 17.442 ticari taksi bulunmaktadır. Ticari taksileri diğer toplu taşıma araçlarından ayıran önemli farklılıkları vardır. Bu farklılıklar;

Birçok yolcunun önemseydiği ve bunun için bindiği noktadan noktaya taşıma özelliği vardır. Yani yolcu istediği yerde taksiye biner istediği güzergâhtan istediği yere gider. Bu özelliği bazı ticari taksi şoförlerinin uymadığı bu yüzden taksiye binen müşterilerin mağdur olarak indiklerinde, bunun neticesinde şikâyetçi olduklarını ileriki bölümlerde detaylı bir şekilde inceleyeceğiz.

Taksi taşımacılığı özel kişilerce yapıldığından diğer toplu taşıma türlerine göre daha kar amacı gütmektedir. Kamu eliyle yürütülen toplu taşıma türlerinde temel amaç insanları en güvenli ve konforlu bir şekilde istedikleri yere ulaştırken, ekonomik etkenler daha sonraları gelmekteyken taksi taşımalarında kar etmek ilk önceliktir. Bu nedenle diğer toplu taşıma türlerine göre oldukça problemler yaşanmaktadır. Diğer bir ifadeyle ulaşım aracı olmakla beraber yatırım enstrümanı olarak da alınmaktadır.

Taksi taşımacılığında yolculuğun başlangıcı ve bitimi genellikle şehir içi sınırında kalır. Özel durumlarda şehir dışına çıkılabilir. İstanbul sınırlarında sarı renkli taksilerin yanında bordo renkli taksilerde görmek mümkündür. Bu bordo renkli taksiler M ve C seri plaka kullanırlar ve kayıtlı buldukları ilçe dışında yolcu alamazlar (Beylikdüzü, Bahçeşehir, Büyükçekmece vb..) Örneğin Beylikdüzüne bağlı C seri plakalı bordo renkli taksi Beylikdüzün den yolcu alıp Fatih'e getirdiğinde geri dönüşte Fatih'ten yolcu alması yasaktır.

Tam gün yanı 24 saat sistemiyle çalışan bir ulaşım şeklidir. İstanbul'daki taksilerin geneli 2 vardiya şeklinde çalışır ilk vardiya gündüz vardiyası sabah 5.00 alır akşam 16.00 da diğer şoföre aracı teslim eder. Gece vardiyası ise ertesi sabah 5.00 kadar çalışır.

Taksi herkesim den insanın kullanacağı taşıma türü olmakla birlikte özellikle kente turistlik amaçla gelmiş insanların, Kentin yabancıları, çocuklar, yaşlılar, araba kullanamayacaklar için konforlu bir taşıma türüdür. Tabi ki de maliyeti diğer toplu taşıma araçlarına oranla daha yüksek olduğunda refah düzeyi yüksek olan kişilerce daha çok tercih edilir.

Toplu taşıma araçları içinde en konforlu araç türü taksi taşımacılığıdır.

Genelde diğer tekerlekli toplu taşıma araçlarına oranla daha hızlıdır. Belirli bir güzergâhı olmadığı için trafik sıkışıklığında alternatif güzergâhları değerlendirebilir.

Diğer toplu taşıma araçları genellikle ana arterlerde faaliyet gösterirken taksi taşımacılığında sabit bir güzergâh yoktur. Taksi taşımacılığı özellikle şehir meydanlarında, otogarlar, havaalanı, otel, iskele ve büyük alışveriş merkezleri gibi insanların yoğun olarak bulunduğu yerlerde faaliyet gösterirler.

Yolcular yanlarında bavul, çanta gibi eşyalarını da yanında taşıma fırsatı bulmaktadırlar. Ancak birçok kez taksi şoförlerinin bu eşyalarını taşımak istememesi veya bagaj parası adı altında para istemeleri sorunlara ve müşterilerin şikâyetlerine sebep olmaktadır.

Taksi ile ulaşımda ortalama yolculuk uzunluğu fazla olmamakla birlikte, günde taksi ile yapılan km oldukça fazladır. Bu nedenle taksi diğer toplu taşıma turlerine oranlar trafikte oluşturduğu yoğunluk daha fazladır.

Taksi taşımalığında taşıman yolcu sayısı az olduğundan, diğer toplu taşıma araçlarına oranla daha verimsizdir.

İstanbul da Taksi İşletmeciliğinin Yasal Durumu:

İstanbul'da taksi sistemini dzenlemeye ynelik herhangi bir kanun ve ynetmenlik yurlrkte yoktur. Konu ile ilgili dzenlemeler ve yasal dayanaklar ulaşım hakkında çıkarılmış yasa ve ynetmenliklerde bahsi geçen maddeler şeklinde dir. Bu konuda uygulamada olan yasal srec ve yasal srecin dayandığı kanun, ynetmenlik ve genelgeler sadece taksi taşımacılığına has değildir. Bundan dolayı mevcut durumdan bir takım sıkıntılar yaşanmaktadır (Munzuroğlu 2005,s.8).

- a. 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi yası
- b. 2918 sayılı Trafik Kanunu ve Ynetmenliği
- c. 230 Sayılı Taşıt kanunu
- d. 507 sayılı Esnaf ve Sanatkrlar Kanunu ve Ynetmenliği
- e. UKOME ve il Trafik Komisyon Kararları
- f. 3516 sayılı Oluler ve Ayar Kanunu

Yukardaki açıklamalardan da görüleceği üzere İstanbul Taksi İşletmeciliğiyle ilgili yasa ve bu yasaları uygulayan kurum birden fazladır. Bu duruma dzenleme zm getirmek üzere UKOME ynergeler hazırlamıştır. Bu ynergelerden bir tanesinde Ticari Taksi ve

Taksi Dolmuş yönergesidir. 25.06.2009 tarih ve 2009/3-13 sayılı UKOME kararlı İBB Ticari Taksi ve Taksi Dolmuş Yönergesi EK A'da verilmiştir.

Daha önce belirttiğimiz olduğumuz başvuru yöntemleriyle 01.01.2011 ve 31.12.2012 tarihleri arasında gelen Taksi şikâyetlerinin sayısal olarak inceleyeceğiz ve bu şikâyetler sonucunda ne gibi işlemler yapılıyor onlara bakacağız.

Tablo 7.21: Taksi şikâyetlerinin konularına göre dağılımları

Konu	Sayı	Yüzdesi
Kısa mesafe yolcu almama	1532	%32
Yolcuya ve çevreye kaba davranış	957	%22
Fazla ücret alma	735	%17
Sigara içilmesi	259	%6
Muhtelif	241	%5
Trafik kurallarını ihlal	185	%4
Dolandırma	168	%3
Paklanma-Bekleme	79	%1
Fiş Vermeme	45	%1
Gürültü Yapmak	7	%0
Güzergah ihlali	2	%0
Toplam	4210	%100

Kaynak: Toplu Ulaşım Müdürlüğü

7.1.1.1 Kısa mesafe yolcu almama

Kısa Mesafe Yolcu almama konusu toplam şikâyetlere başvuru sayısı 1532, oranı ise yüzde 32 dir.

Ticari taksi şoförleri faaliyet gösterdikleri yerlerde müşterilerin gitmek istedikleri yakın mesafelere hizmet vermek istemediklerinden kaynaklanmaktadır. Bunun nedeni uzun süre paklanma alanlarında, meydanlarda, iskele önlerinde sıra bekledikleri için kısa mesafe yolcuyu gitmek istediği yere bıraktıktan sonra, yenden müşteri almak için aynı

sıraya yenden girerek beklemek istememelerinden ve aldıkları ücreti az bulmalarından kaynaklanmaktadır. UKOME'nin aldığı Taksi ücretlendirme kararında Taksimtrenin 2.70 TL açılmasına ve gidilen mesafe bakılmaksızın bu ücretin her binen kişiden alınmasına rağmen gelen müşteri şikâyetleri oldukça fazladır. Bu şikâyetler genel olarak meydanlardan, iskele önlerinde, metro istasyonlarında bekleyen, herhangi bir durağa bağlı çalışmayan taksilerden daha fazla gelmektedir. Ticari taksi plaka sahipleriyle yapılan görüşmelerde genel olarak bu tür kabahatleri kendilerinin değil, taksiyi kullanan şoförlerin yaptığını belirtmekte ve kısa mesafenin daha karlı olduğunu söylemektedirler. Neden bu şekilde davranışlar sergiliyorlar sorusuna ise fazla indi-bindi müşteri almak istemedikleri, bunun yerine uzun mesafe yolcu alarak taksimtrenin daha fazla yazmasını ve daha fazla ücret almak istemelerinden kaynakladığını söylemektedirler.

Taksi şoförlerinin bu davranışları kısa mesafe gitmek isteyen müşterileri mağdur etmektedir. Bu tür davranışlara maruza kalmış müşterilerin bir dahaki sefere gidecekleri mesafeyi söylemeden taksiye bindiklerinde, mesafeyi öğrenen şoförün ya kendilerini araçtan indirdiği yada yol boyunca söylediğini belirtmektedirler. Bu durum taksi kullanan müşterilerin psikolojisini etkilemekte ve bir daha kullanmak istememelerine sebep olmaktadır.

7.1.1.2 Yolcuya ve çevreye kaba davranış

Yolcuya ve çevreye kaba davranış konunun toplam şikâyet başvuru sayısı 957, oranı ise yüzde 22 dir.

Taksi şoförleri araçlarına yolcu aldıkları müşteri karşı agresif ve sert davranışlar sergilemektedir. Taksi şikâyetleri baktığımız oldukça bu durumla ilgili 957 şikâyet bulunmaktadır. Taksi şoförler gerek özel hayatta sıkıntılar ve İstanbul trafiğinde geçirdikleri zamanda yaşadıkları stresi müşterilerine yansıtabilmektedirler.

7.1.1.3 Fazla ücret alma

Fazla ücret alma konusunun toplam şikâyet başvuru sayısı 735, oranı ise yüzde 17'dir.

Taksiye müşterinin bindiği anda taksimetrenin açılıp yolculuğun bittiği anda taksimetrede yazan ücreti müşteriden hizmetin bedeli olarak talep etmektedir. Şoförler bazı durumlarda müşterilerden taksimetrede yazan ücret dışında bagaj parası, otogar çıkışı parası gibi adı altında para talep etmektedir. Bagaj parası Ticari Taksi ve Taksi Dolmuş Yönergesinde 50 kiloyu geçen Bagajlar için alınmasını uygun görmüştür. Bunların yanı sıra taksi şoförleri taksimetrenin fazla ücret yazması için en uzun güzergâhı seçerek veya müşteriyi değişik güzergâhları dolaştırarak taksimetrenin fazla yazmasını sebep olmaktadır. Bu da sürekli aynı güzergâhı kullanan ve mesafede ne kadar yazacağı bilen müşteriler bu konulardan şikâyetçi olmaktadır. Bu şikâyetleri incelendiğinde farklı taksilerin aynı mesafede trafik yokken farklı yazdığı şeklinde gelmektedir.

Diğer ve en önemli husus da ülkemize gelen yabancı turistlerin ilk karşılaştıkları havaalanında indiklerinde ilk hizmeti taksi şoförlerinden almaktadır. Fakat gelen şikâyetlerde turistlerin kaldığı otel görevlilerinden taksi şoförlerin fazla ücret aldığı yönünde oldukça yoğundur. Bu hem ülke imajını ve etik olarak büyük zedelemektedir.

Taksilerde ücretlendirme son UKOME'nin aldığı 17.12.2011 tarihinden geçerli olmak üzere taksi ücretlendirme tarifesi; taksimetre 2.70 TL açılıp her kilometre başı için 1.73 TL ve beklemede 5 dk. dan sonra her 1 dk. için 0,27 TL atmaktadır.

7.1.1.4 Sigara içilmesi

Sigara içilmesi konusu ile ilgili toplam şikâyet başvuru sayısı 256, oranı ise %6'dır.

4207 sayılı tütün Ürünlerinin Zararlarının Önlenmesi ve Kontrolü Hakkında Kanunun ikinci maddesinde tütün ürünü tüketilmesinin yasaklandığı açık ve kapalı alanlar sayılmıştır. Bu yasada toplu taşıma araçlarıyla ilgili "Taksi hizmeti verenler dahil olmak üzere karayolu, demiryolu, denizyolu ve havayolu toplu taşıma araçları" kullanılmasının yasak olduğu açıkça bellidir. Bu yasaya rağmen araç içinde taksi şoförleri zaman zaman

sigara içtikleri müşterilerin uyarısına rağmen aldırış etmedikleri gelen şikâyet oranlarında bellidir.

7.1.1.5 Trafik kurallarını ihlal

Trafik kurallarını ihlal konusuyla ilgili toplam şikâyet başvuru sayısı, 185 oranı ise yüzde 4 dür.

Ticari taksi şoförü olmak için günümüzde ehliyetin yeterli olması, taksicilik mesleğini meslek olarak değil, mesleksizlerin mesleği olarak algılanması ve bu taksileri kullanan şoförlerin yeterince eğitilmiş olmaması belki de incelediğimiz şikâyetlerin en önemlisi olan hayatı önemi olan Trafik Kurallarına İhlal oranını oldukça yükseltmektedir.

İstanbul da Taksi dolmuşlarda dâhil 18.000 yakın taksi bulunmaktadır. Taksilerin büyük çoğunluğu vardiyalı çalıştığını düşünürsek yaklaşık 30.000-35.000 şoförün olduğunu söylebiliriz. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Toplu Ulaşım Hizmetler Müdürlüğü taksi şoförlerine yönelik mesleki geliştirme kursları kapsamında 2009 yılında 24000 şoföre eğitimler vermiştir. Bu eğitimde;

- a. Trafik Mevzuatı ve Kuralları
- b. Şehir ve Çevre Bilgisi
- c. Taşıt Bakımı ve İşletme Bilgisi
- d. İlk Yardım ve Turizm Bilgisi
- e. Yabancı Dil
- f. Halkla İlişkiler
- g. AB uyum Sürecinin Önemi

h. Görgü Kuralları

Konularında eğitim verilerek mesleki yeterlilikleri artırılmaya çalışılmaktadır. Eğitim Sonunda tüm şoförler sınava tabi tutularak başarılı olan adaylara eğitim sertifikası ve toplu taşıma aracı kullanım belgesi verilmektedir (Toplu Ulaşım Hizmetler Müdürlüğü, Rapor, 2009).

Ancak yapılan bu eğitimler yetersiz kalmakta ve taksilerde denetimlerinin yetersiz olması gerekli önemin verilmemesi, bu eğitimi almamış kişilerinde taksi kullanmasına sebep olmaktadır.

7.1.1.6 Güzergâhı uzatma

Güzergâh uzatma ile ilgili toplam şikâyet başvuru sayısı 168, oranı ise yüzde 3 dür.

Ticari taksiler müşteriler noktadan noktaya ulaştırın bir taşıma türüdür. Bu özelliği sayesinde diğer toplu taşıma araçlarından ayrılır. Müşteriler bindikleri Ticari taksi şoförüne gidecekleri yeri söylerler ve taksi şoförü gidecekleri yere müşterinin istediği özel bir güzergâh yoksa en kısa güzergâhtan götürmekle yükümlüdürler. Bazen art niyetli şoför aracına binen müşterinin güzergâhı bilmemesinde faydalanarak çeşitli güzergâhları gezdirerek, yolu uzatarak taksimetrenin fazla ücret yazmasına sebep olurlar. Özellikle kentimize turistik amaçla gelen yabancı turistlere yönelik bu tür davranışlarla karşılaşma oranı yüksektir. Ticari Taksi ve Taksi Dolmuş Yönergesinde müşterinin özel bir isteği yoksa gideceği yere en kısa mesafeden götürmesini belirtir. Bu durum genellikle yabancı turistin kaldığı otel görevlilerine veya tercümanlarına dile getirdikleri zaman ortaya çıkar ve başvuruyu bu kişiler adına bu görevliler yapar. Konuyla ilgili olarak turistlerin ağırlık olarak kaldıkları oteller kendi yöntemleriyle bu taksi plakalarını kara liste diye adlandırdıkları listelere kayıt edip, bu plakaları kullanan şoförlere müşteri vermeme yoluna başvurumaktadırlar.

7.1.1.7 Parklanma-bekleme

Yetersiz olan ulaşım altyapısı, idari düzenlemelerdeki noksanlıklar, işletmecilik anlayışının yeterince gelişmemesi, denetimin sağlanamaması nedeniyle taksi ulaşımı verimsiz bir şekilde kullanılmaktadır. İstanbul da çalışan taksicilerin çok azı bir durağa bağlı olarak çalıştıkları, büyük bir yoğunluğu ise yolcularını yoldan almakta ve günlük çalışma sürelerinin büyük bir kısmını trafikte seyir halinde ya da yolcu bekleyerek geçirmektedirler. Ticari taksiler için yeterince indirme-bindirme ve bekleme yerlerinin olmaması, genellikle yol kenarlarında, yayalar için yapılmış kaldırımları işgal ettiklerinden bu tür şikâyetler yoğunudur. Ticari taksiler için yapılmış umuma açık taksi duraklarının birçoğunun sahiplenmiş belirli bir kesim taksicilerce, başka taksileri durağa alınmadığı yapılan gözlemlerde görülmektedir. UKOME karar sayısını belirtir mühürlü levhaların tahrip edildiği, tamamen kaldırıldığı ya da bu levhalara, kendi isim verdikleri duraklarının levhalarının asıldığı görülmektedir. Çözüm noktasında ise ticari taksiler için bölgesel bazda çok sayıda taksi indirme-bindirme ve bekleme yerlerinin düzenlenmesi yoluna gidilebilir. Yol kenarlarında genellikle cep şeklinde düzenlenecek bu yerler taksilerin yolcusunu indirdikten sonra yeni yolcu almak amacıyla bekleyebilecekleri ve kısa süre içerisinde yolcu alıp dolu olarak trafiğe katılabilecekleri yerler olmalıdır. Taksi indirme-bindirme ve bekleme yerlerinin konumları yolcu indirme-bindirme yoğunluğu fazla olan yerlerde örneğin meydanlara yakın bir yerde olmalıdır. Taksi indirme-bindirme ve bekleme yerleri tüm taksicilere açık olmalı ve taksiciler bu yerlerde kendilerini güvende hissetmelidirler

7.1.2 Minibüs

Hatlı Ticari Minibüs ile yolcu taşımacılığı, İstanbul kentiçi toplu taşımada yaklaşık elli yıldır hizmet vermektedir. Zaman içinde artan nüfusa paralel olarak etkinliğini artırmış ancak günümüz modern trafiğinde sorunların odak noktası olmuş ve yeni ulaşım yollarına başvurulmuştur.

Ara toplu taşıma türü olan minibüsler de kent ortamı için çözümden ziyade sorunların odağı noktasına haline gelmiştir. Minibüs taşımacılığında yolcu bindirme ve indirmenin belirli bir sistematiğe sahip olmaması, çoğu zaman kalkış ve varış zamanlamasında

disiplinden uzak olunması, işleticiler için talebin düşük olduğu yerleşim yerlerinde çalışılmak istenmemesi, hat dağıtımında ilkel ve planlı bir yaklaşımın getirilmesi ve sürekli bir çıkar çatışması içerisinde bulunması etkin ve verimli bir toplu taşıma özelliğinden yoksun kalmasını sağlamaktadır

Geçmişte filmlere konu olan minibüslerin günümüzde yolların fiziki durumu, hatların mesafesi, değişen kentsel yapı göz önüne alınarak misyonlarını tamamladıklarını anlıyoruz. Bu yönde de İstanbul büyükşehir belediye başkanı Kadir Topbaş minibüslerin kademeli olarak kaldırılacağını ve hak sahiplerine otobüslerden hisse verileceğini açıklamıştır. Minibüslerin yerine daha modern Havaray projeleri raylı sistem bütününde alt proje olarak tasarlandığını ve ulaşım güzergâhlarında oluşan yolculuk taleplerine bağlı olarak projelendirme çalışmalarının sürdürüldüğünü bilmekteyiz.

Bizde minibüsleri kullanan müşterilerin Toplu ulaşım hizmetlerine yolladıkları şikâyet dilekçelerini genel olarak incelenecek

Tablo 7.22: Minibüs şikâyetlerinin konularına göre dağılımı

Konu	Sayı	Yüzde
Yolcuya ve Çevreye Kaba Davranış	546	%28
Güzergah İhlali	340	%17
Sigara İçilmesi	283	%14
Trafik Kurallarını İhlal	258	%13
Ücret Tarifesine Uymama	129	%6
Muhtelif	122	%6
Parklanma-Bekleme	105	%5
Gürültü Yapmak	77	%3
İstiap Haddinden Fazla Yolcu Almak	66	%3
Toplam	1926	

Kaynak: Toplu Ulaşım Hizmetler Müdürlüğü

7.1.2.1 Yolcuya ve çevreye kaba davranış

Minibüslerle ilgili gelen şikayetlerde yolcuya ve çevreye kaba davranış sayısı 546 dır. Minibüs şoförleri araçlarına binen müşterilere karşı araçlarında bindikten itibaren sözleriyle ve tavırlarıyla rahatsız etmektedir. Genellikle aracına binen müşterilere karşı yüksek sesle konuşmaları, konuşmalarında argo kelime kullanmaları müşterileri oldukça rahatsız etmektedir. Gelen şikâyetlerin çoğunluğunda araç şoförlerin araçlarına binen müşterilere eşlerinin yanında küçük düşürücü hareketler sergilediği, yol boyunca trafikteki diğer araçlara argo kelimeler kullanarak araçta bulunan müşterileri özellikle bayan müşterileri çok rahatsız ettiklerini belirtmektedirler.

7.1.2.2 Güzergah ihlali

Güzergah ihlali ilgili gelen şikayet sayısı 340 dır. İstanbul sınırları içerisinde faaliyet gösteren (M) ve (TM) seri plakalı ticari hatlı minibüsler Ulaşım Koordinasyonu Müdürlüğünün belirlemiş olduğu güzergâhtan faaliyet göstermek zorundadır. Bu kurala bazen minibüs kullanan şoförlerin trafiği bahane ederek veya benzeri mazeretler üreterek belirlenmiş olan güzergâhın, belli bir bölümünü değişik alternatif yolları kullanarak ihlal yapmaktadırlar. Bu ihlalle, araçlarına binen müşterinin ineceği yer, ihlal edilen güzergâhta kaldığında müşteriler mağdur olup şikâyette başvurmaktadırlar. Aynı şekilde geçmesi yerden geçmediğinde minibüsler geçmedikleri noktalarda ki müşterileri mağdur etmektedirler.

Birçoğu kezde başka hatlarda faaliyet gösteren minibüs hatlarının, müşteri yoğunluğunun fazla olduğu güzergâhları ruhsatında olmamasına rağmen müşteri almak için girerek hat ihlalide yapmaktadırlar. Bu durum müşterileri mağdur etmekten ziyade, güzergâhında olan diğer hatlarda çalışan minibüs esnafını etkilemektedir. Bunun sonucunda minibüs hatları arasında problemlere neden olmaktadır.

7.1.2.3 Sigara içilmesi

Sigara içilmesi konusu ile ilgili toplam şikâyet başvuru sayısı 283 dır. 4207 sayılı tütün Ürünlerinin Zararlarının Önlenmesi ve Kontrolü Hakkında Kanunun ikinci maddesinde tütün ürünü tüketilmesinin yasaklandığı açık ve kapalı alanlar sayılmıştır. Bu yasada toplu taşıma araçlarıyla ilgili “Taksi hizmeti verenler dâhil olmak üzere karayolu, demiryolu, denizyolu ve havayolu toplu taşıma araçları” kullanılmasının yasak olduğu açıkça bellidir. Bu yasaya rağmen araç içinde minibüs şoförleri zaman zaman sigara içtikleri müşterilerin uyarısına rağmen aldırış etmedikleri gelen şikâyet oranlarında bellidir.

7.1.2.4 Trafik kuralları ihlal

Trafik kurallarına ihlale ilgili toplam 258 şikâyet başvurusu yapılmıştır. Genel olarak trafik kuralları ihlalleri seyir halindenken trafikteki diğer araçların gerek dikkati göstermeme. Belirli bir yerden yolcu alma gibi özelliği olmadıkları için yolcunun olduğu herhangi bir yolda trafik kurallarına dikkat etmeden durup yolcu aldıkları için gerek trafikteki diğer araçlar ve yolcular bu durumdan etkilenmektedir.

Bu ihlalleri önlemek için şoförlere yönelik eğitimlerin artırılması ve belirli aşamalardan geçen şoförleri bu araçlarda çalıştırılması gerekmektedir.

7.1.2.5 Ücret tarifesine uymama

Minibüs ücret tarifesi mesafe bazlı olarak, güzergâhlarının uzunlukları toplu ulaşım hizmetler müdürlüğüne tespit ederek UKOME'nin kararıyla uygulanmaktadır.

7.1.2.6 Parklanma ve bekleme yapma

Minibüsler UKOME'nin belirlemiş olduğu yerlerde parklanma ve bekleme yapmak durumundadır. Bu duruma uymadıkları zaman gerek yolcu ve bu durumdan etkilenen vatandaşlar tarafında şikâyet edilmektedir.

7.1.2.7 Gürültü yapmak

Minibüsler gerek seyir halindeyken gerek bekleme yaparken kornaya basarak ve bazen araçlarına havalı korna düzeni kurarak yolcuları ve çevredeki vatandaşları rahatsız etmektedirler.

Bazen de araç içerisinde yüksek sesle radyo, müzik dinleyerek araç içerisindeki yolcuları rahatsız etmektedirler.

7.1.2.8 Haddinden fazla yolcu almak

Minibüs esnafı yolcu taşıırken araç kapasitesinden oldukça yüksek oranda yolcu alarak seyahat eden yolcuları rahat bir şekilde yolcu etmesini engellemektedir. Bu durum hem insan sağlığı hem de trafik de seyir halinde bu kadar insan taşınması tehlikeli bir duruma sebep vermektedir.

7.1.3 Taksi Dolmuş

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

Taksi dolmuş, 4 veya 5 kişilik araçlarla belir bir ücret karşılığında belirli bir güzergâhtan giden toplu taşıma aracıdır. Özelliği bakımından taksiye benzemekle birlikte taksiden ayıran en önemli özelliği belirli bir güzergâhtan gitmesidir. Şikâyetlerde çoğu zaman güzergâh ihlalden gelmektedir.

Tablo 7.23: Taksi Dolmuş şikâyetlerinin konularına göre dağılımları

Konu	Sayı	Yüzde
Güzergâh İhlali	63	26
Yolcuya ve Çevreye Kaba Davranış	58	14
Muhtelif	35	11
Trafik Kurallarını İhlal	23	9
Parklanma-Bekleme	20	8
Ücret Tarifesine Uymama	15	6
Sigara İçilmesi	14	5
Gürültü Yapmak	6	2
Toplam	234	

Kaynak: Toplu Ulaşım Hizmetler Müdürlüğü

Dolmuş şikâyetlerin konularına göre dağılımı incelendiğinde şikâyetlerin çoğunluğunun (yüzde26'sının) güzergâh ihlali ile alakalı olduğu görülmektedir. Bu şikâyeti yüzde 14'lük oranı ile yolcuya ve çevreye kaba davranış ve diğer şikâyetler takip etmektedir

7.1.3.1 Güzergah ihlali

Taksi dolmuşlarla ilgili güzergâh ihlali 63 dür.

Taksi dolmuşlar, UKOME'nin belirlemiş olduğu belirli bir güzergâhtan gitmek zorundadır. Taksi dolmuş şoförleri bazen bu güzergâha uymamaktadır. Genellikle uymamalarının sebebini trafikten kaçmak için ihlal ettiklerini söylemektedirler.

7.1.3.2 Yolcuya ve çevreye kaba davranış

Yolcuya ve çevreye kaba davranış ile ilgili toplam 58 başvuru yapılmıştır. Taksi dolmuş şoförleri araçlarına binen yolculara karşı argo kelimler kullanarak ve yüksek sesle konuşarak kaba davranışlar sergilediği belirtilmektedir.

7.1.3.3 Trafik kuralları ihlali

Trafik kuralları ihlali ile ilgili toplam 23 Şikâyet başvuru yapılmıştır. Genellikle taksi dolmuşlarla ilgili aşırı hız ve dikkatsiz araç kullanılmaktan Şikâyet gelmektedir.

7.1.3.4 Sigara içilmesi

Sigara içilmesi konusu ile ilgili toplam Şikâyet başvuru sayısı 14 dür. 4207 sayılı tütün Ürünlerinin Zararlarının Önlenmesi ve Kontrolü Hakkında Kanunun ikinci maddesinde tütün ürünü tüketilmesinin yasaklandığı açık ve kapalı alanlar sayılmıştır. Bu yasada toplu taşıma araçlarıyla ilgili “Taksi hizmeti verenler dâhil olmak üzere karayolu, demiryolu, denizyolu ve havayolu toplu taşıma araçları” kullanılmasının yasak olduğu açıkça bellidir. Bu yasaya rağmen araç içinde taksi dolmuş zaman zaman sigara içtikleri müşterilerin uyarısına rağmen aldırış etmedikleri gelen Şikâyet oranlarında bellidir.

8. TOPLU ULAŞIM ARAÇLARINI KULLANAN MÜŞTERİLERİN ŞİKÂyet ETME ALIŞKANLIKLARI

8.1 YÖNTEM

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

Anketler, yüz yüze görüşme yöntemiyle yapılmıştır.

8.2 ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı, İstanbul'da toplu taşıma araçlarını kullanan müşterilerinin, karşılaştıkları olumsuzlukları şikâyet etme alışkanlıklarını analiz etmek.

8.3 ÖNEM

Toplu taşıma araçlarını kullanan müşterilerin memnuniyetinin ölçülmesi ile ilgili literatürde pek çok araştırma vardır. Bu çalışma, toplu taşıma araçlarından müşterilerinin ve müşteri memnuniyeti ile ilgili ilk çalışmalardan olması açısından önemlidir. Ayrıca, bu çalışmayı önemli yapan başka bir unsurda müşterilerin şikâyet etme alışkanlıklarını incelenmesi açısından önemlidir.

8.4 SINIRLILIK

Bu araştırma Bahçelievler, Bağcılar, Güngören, Esenlerde 500 kişiyle yüz yüze görüşülerek yapılmıştır. Görüşmelere mesai saatleri içinde yapılması açısından önemlidir.

8.5 ÖRNEKLEME

Örneklem, araştırmanın yapıldığı evren içinden evrenin özelliklerini yansıtabilme yeteneğine sahip belli kişilerin seçilerek evrenle ilgili genellemelerin yapılabilmesidir. Evrenin tamamına, evreni oluşturan her bireye her zaman ulaşmak bazen mümkün

olmayabilir. Eğer evren homojen bir yapıda ise hepsine ulaşmak gerekmez. Örneklem araştırılmak istenen bir olayla ilgili evrenden, belli kurallara göre seçilmiş, evreni temsil ettiği varsayılan küçük bir küme örneklem olarak alınır. Örneklem araştırmacının zaman, emek ve maliyet açılarından kazanç sağlayabileceği uygulamadır. Burada dikkat edilmesi gereken hususlar aşağıda verilmiştir.

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

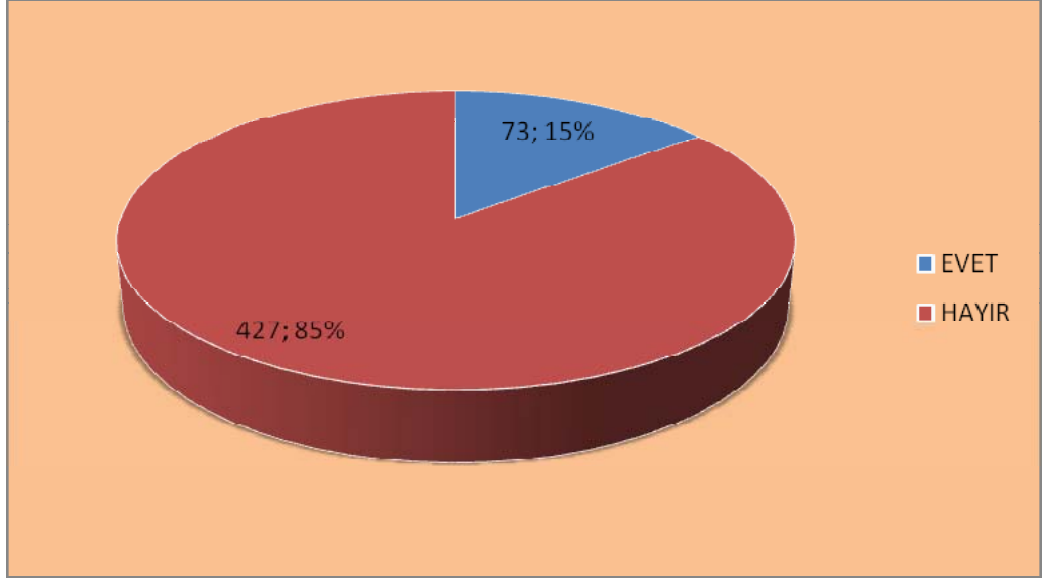
Bu araştırmanın evreni Bahçelievler, Bağcılar, Esenler, Güngören'de yaşan 500 toplu ulaşım araçlarını kullanan müşteriler. Araştırma için seçilen her bireyin diğerinden farklı olmadığı düşünölmektedir. Seçilen her birey aynı evrenden tesadüfen seçildiğinden evreni temsil etme yetenekleri yükselmiş olacaktır.

8.6 SAHA ARAşTIRMA VERİLERİ

Bahçelievler, Bağcılar, Esenler bölgesinde ve Güngören de 500 denek üzerinde yapılan ankette katılımcılara

“ Toplu ulaşım araçlarında karşılaştığımız olumsuzluklarla ilgili ait olduğu kuruma şikâyet ettiniz mi? “ sorusu yöneltölmüştir. Araştırma sonucunda aşağıda belirtilen bulgulara ulaşılmıştır.

Şekil 8.1 : “ Toplu ulaşım araçlarında karşılaştığınız olumsuzluklarla ilgili ait olduğu kuruma şikâyet ettiniz mi? “ sorusuna verilen cevapların dağılımı.



Ankete katılan 500 toplu ulaşım kullanıcılarından 73’ü (yüzde 15’i) toplu ulaşım araçları ile ilgili bir kuruma şikâyette bulunduğunu belirtirken geriye kalan 427 kişi (yüzde 85’i) şikâyet etmediklerini belirtmişlerdir. Yine ankete katılım sağlayan 380 kişi herhangi bir toplu ulaşım olumsuzluğu ile karşılaşmadığını belirtirken 120 ise toplu ulaşım konusunda olumsuzlukla karşılaşmıştır.

Anket sonucunda Genellikle toplu ulaşım kullanan müşterilerinin karşılaştıkları olumsuzlukları şikâyet etme alışkanlıkları oldukça düşük olduğu görülmektedir. Toplu Ulaşım hizmetini kullananlardan olumsuzlukla karşılaşanların az olması hizmet memnuniyet derecesinin yüksek olduğunu göstermektedir.

9. SONUÇ VE ÖNERİLER

Sürdürülebilir kentiçi ulaşım politikaları, kentsel yapının sağlıklı bir şekilde oluşmasında son derece önemli bir yere sahip olmakla birlikte, özellikle hayata geçirilme aşamasında pek çok zorluklarla karşı karşıya kalmaktadır. Bunlar arasında diğerlerine göre daha fazla öne çıkanlar; arazi kullanım-ulaşım ilişkisi arasındaki dengenin sağlanamaması, insanları ulaştırmaktan ziyade araçları ulaştırmayı hedef alan erişilebilirlik ya da araç odaklı çözümlerinin ön plana çıkması, parçacı yaklaşımların çoğu zaman plan bütünlüğünün önüne geçmesi ve bilimsel araştırma eksikliğinden dolayı veri eksikliğinin önemli oranda hissedilmesidir.

Ülkemizin pek çok kentinde ulaşım ile ilgili ciddi sorunların yaşandığı bilinmektedir. Hele ki İstanbul, Ankara, İzmir gibi büyük kentlerde bu durum daha da açık bir şekilde görülmektedir. Bu sorunları yaşanmasına neden olan pek çok faktörü saymak mümkündür. Bunlardan en fazla öne çıkanlar arasında; bölgesel faktörler, kentleşmenin beraberinde getirdiği sorunlar, kentsel arazi kullanımındaki yanlışlıklar, otopark yönetim stratejilerinden yoksunluk, yetersiz sinyalizasyon, yollar üzerinde olumsuz koşullar ve toplu taşıma sistemlerinin gelişmemiş olmasına bağlı olarak ortaya çıkan sorunlar bulunmaktadır.

Ülkemiz kentlerinde mevcut olan kentiçi ulaştırma türleri arasında, bireysel ulaşımda büyük oranda kullanım oranına sahip olan otomobil ve henüz tam olarak benimsenmemiş bir kültür olan bisiklet kullanımı; ara toplu taşımada taksi, dolmuş, dolmuş taksi gibi uygulamadaki çeşitli sorunlarından dolayı verimli kullanılmayan araçlar ile pek çok olumsuz niteliğinden dolayı çeşitli sorunlara neden olan minibüsler; toplu taşımada ise otobüs metrobüs gibi lastik tekerlekli araçlar ile tramvay, hafif raylı sistem, metro, banliyö, fünikiler, tünel, teleferik gibi raylı sistemler bulunmaktadır. Ayrıca denizden yararlanma fırsatı bulunan kentlerimizde deniz taşımacılığı da yapılmaktadır.

İstanbul kentiçi ulaştırmasında günlük yolculukların ulaşım türlerine göre dağılımı incelendiğinde, karayolu ulaştırma sistemlerinin, demiryolu ve denizyolu sistemlerine karşı ezici bir fark sağladığı görülmektedir. Bu da ulaştırma sistemler arasında güçlü bir

kombinasyonun ve koordinasyonun sağlanamadığını ortaya koymaktadır. Buna göre, günlük yolculukların yüzde 87.30'u karayolu araçlarıyla gerçekleştirilirken, yüzde 10,17 si raylı sistemle ve yalnızca yüzde 2.53 ü denizyolu araçlarıyla yapılmaktadır. İstanbul kentiçi ulaşımında da karayolu ulaşım sistemleri yoğun olarak kullanılmakta ve bu da bir anlamda mevcut sorunların temel ögesini teşkil etmektedir.

Otorite dağınıklığı ve yetki karmaşası, İstanbul'un mevcut ulaşım sorunlarından bir diğeridir. İstanbul' da geçmişten beri, ulaşım ve trafik ile ilgili konularda çok fazla sayıda kurum ve kuruluşun yetkili kılındığı bilinmektedir. Bu yetki karmaşası, ulaşım ile ilgili bir an evvel alınması gereken kararların hayata geçirilememesine ya da oldukça geç kalınmasına neden olmaktadır.

İstanbul ulaşımının mevcut sorunlarının en önemli nedenlerinden biri olan otorite dağınıklığı ve yetki karmaşasının bir an evvel ortadan kaldırılması gerekmektedir. Ulaştırma ile ilgili planlama, uygulama, yönetim ve denetim faaliyetleri bir tek elde toplanmalı ve bu sayede alınan kararların herhangi bir gecikmeye neden vermeyecek şekilde hayata geçirilmesi sağlanmalıdır.

İstanbul'un ulaşım sorununun bu kadar kompleks, karmaşık ve içinden çıkılması zor bir hale gelmesinin en önemli etkenlerinden biri de, geçmişten günümüze toplu taşıma sistemlerinin yeterince geliştirilememiş olmasıdır. Her ne kadar içinde bulunduğumuz zaman diliminde geçmişten gelen yanlışlıklar ve eksiklikler kapatılmaya çalışılıyor olsa da katlanarak artan sorunlarla baş etme noktasında büyük zorluklarla karşılaşmaktadır. Bu güne İstanbul, gelişmiş Batı kentlerinde olduğu gibi, ulaşım türlerinin birbirine entegre olduğu, raylı sistem ağırlıklı toplu taşıma sistemlerinin günlük yolculuklarda başı çektiği, park et, devam et imkânlarının olduğu, transfer merkezlerinin bulunduğu, deniz ulaşımından yeterince faydalanılmadığı bir kent ulaşım profiline sahip olmuş olsaydı, içerisinde bulunduğu bu keşmekeşliği yaşamıyor olabilirdi.

Mevcut haliyle İstanbul ulaşım ağı, ne yazık ki insanlardan ziyade araçların ulaşımına öncelik veren bir yapıya sahiptir. Bu bağlamda yayaların ulaşımına ikincil derecede

önem verildiği ve pek çok sebepten ötürü yaya olarak ulaşımına dahil olmanın büyük güçlükleri de beraberinde getirdiği ortadadır.

Hayatın hemen her alanında olduğu gibi, eğitim, olmazsa olmaz unsurların başında gelmektedir. Ülkemizin hemen her yerinde olduğu gibi İstanbul'da da ulaşım konusunda eğitim yetersizliğinden kaynaklanan önemli sorunlar meydana gelmektedir. Bunlar arasında en önemlisi ise, toplumun yeterli düzeyde ulaşım ve trafik bilincine sahip olmaması gelmektedir. Bunlar arasında en önemlisi ise, toplumun yeterli düzeyde ulaşım ve trafik bilincine sahip olamaması gelmektedir. Sahip olunan bu bilinçsizlik düzeyinin iki boyutu bulunmaktadır. Bunlardan bir tanesi, ulaştırma alanında en son gelişmeleri takip eden ve sorunların çözümü noktasında analitik düşünme yeteneğine sahip yeterli sayıda uzmanın yetiştirilememesine neden olan ve akademik yapıdan kaynaklanan eksikliklerdir. Bu eksikliğe ilaveten, bir de ulaşımına dâhil olan insanların, bu sektörde nasıl davranması gerektiğinin öğretilmesi gereken yerlerden biri olan temel eğitim programlarında da önemli yetersizlikler olduğu göze çarpmaktadır. İlk ve ortaöğretim düzeyindeki müfredatlarını ulaştırma ve trafik bilincinin yaratılması ile ilgili konulardaki yetersizliğinden kaynaklanan bu eksiklik, toplumun tabanına yayılmakta ve gün içerisinde gerek yaya gerekse de kara trafiğinde istenmeyen pek çok olayın meydana gelmesine neden olmaktadır.

İstanbul ulaştırmasının sorunlu yapısının ortaya çıkardığı diğer olumsuzluklar ise, insanlar üzerinde yarattığı psikolojik sorunlar ve davranışsal bozukluklar ile turizm anlamında yaratılmış olduğu sıkıntılardır. Genellikle karayolu ulaşımında meydana gelen çeşitli sıkıntılardan dolayı, insanların zaman zaman agresif tavırlar takındıkları ve hatta saldırgan bir yapıya büründükleri görülmektedir.

Ülkemize ve özellikle de ülkemizin dış dünyaya açılan penceresi olan İstanbul'a yabancı ülkelere gelen turistlerin, buradan ayrılırken iyi izlenimler taşıması, ülkemizin gelecek vizyonu için de oldukça önemlidir. Ancak, bugün İstanbul ulaşımında yaşanan sıkıntılar, onların da bu sıkıntıları yaşamamasına ve olumsuz düşüncelerle buradan ayrılmalarına imkân tanıyabilmektedir.

İstanbul da toplu taşıma sistemlerini teşvik edecek her türlü uygulama, belirli bir plan ve program dâhilinde yapılandırılmalıdır. Bu bağlamda toplu taşıma sistemlerinin birbirlerinin alternatifi değil, bütünleştiricisi oldukları fikrini tamamen benimsemek ve aralarında bir rekabet oluşmasına imkân vermemek gerekmektedir.

Toplu taşıma türleri içerisinde raylı sistemlerin çok hızlı bir şekilde geliştirilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda mevcut raylı sistemler ile gelecekte olması planlanan raylı sistemler, şu anda mevcut bulunan ve ileride arazi kullanım yapısına göre ortaya çıkacak olan yolculuk taleplerini karşılayacak ve diğer toplu ulaşım türleri ile kombinasyon oluşturacak şekilde yapılandırılmalıdır. Bu noktada toplu ulaşım türleri arasındaki entegrasyon sorunu ortadan kaldırılmalıdır. İnsanlar, bir ulaşım türünden diğerine hiç zahmet çekmeden aktarma yapabilmeli ve zaman kaybına imkan vermeyecek şekilde varmak istedikleri yere ulaşabilmelidirler.

Şu anda mevcut bulunan ve özellikle günün işe gidiş ve işten dönüş saatlerinde yoğun bir talep gören hat ve güzergahların rahatlatılması için birtakım yeniliklerin yapılması gerekmektedir. Tabi ki bunlardan akla ilk gelen araç ve gidiş geliş istikametlerinin artırılmasıdır. Yoğun talep gören bir hatta ekspres hizmet özelliğine yakın bir servis yaparak, belirli kıstaslar dâhilinde (en fazla inip-binilen duraklar vb.) tespit edilecek olan 4-8 durağa uğrayarak ulaşımına devam etmesi, yoğunluğu hafifletecek bir etkide bulunacaktır.

Raylı sistemler, sağlıklı bir kent ulaşımının temel argümanı olmakla birlikte, kent içerisinde bulunan diğer toplu ulaşım sistemlerinin de geliştirilmesi ve birbirleri ile entegrasyonlarının sağlanması gerekmektedir. Bu prensipten hareketle, ekonomik ulaşım yapmayan otobüs hatları tekrardan düzenlenmeli, tamamen ortadan kaldırılması kısa vadede mümkün görülmeyen minibüsler, en azından ulaşımına kattığı sorunlara izin vermeyecek şekilde tekrardan yapılandırılmalı ve üç tarafı denizlerle çevrili İstanbul'da deniz ulaşımından daha fazla yararlanılmalıdır. Deniz ulaşımından yararlanma bakımından kıyıya paralel olarak duraklar inşa edilmeli ve bu duraklar aynı zamanda diğer toplu ulaşım türleriyle entegre durumda bulunmalıdır.

İstanbul'da temel ulaşım felsefesi bir an evvel değişmelidir. Bu çerçevede, araçların değil insanların ulaşımına öncelik veren düzenlemelere gidilmelidir. Bu ulaşımın ekonomik, hızlı ve güvenilir bir yapıda olması da gerekmektedir. Bunun yolu da yine toplu ulaşım sistemlerinin geliştirilmesinde görölmektedir.

Ulaştırma konusunda toplumdaki genel bilinçlilik düzeyinin artırılması için, ulaşım ve trafik konularında daha fazla önem verilmeli ve eğitim veren kurum sayısının arttırılmalıdır.

İETT, ÖHO, OTOBÜS A.Ş: Öncelikle bazı güzergâhlarda durak sayısının yetersizliği, duraklar arası mesafelerin fazla olması, durakların bakımsız ve eski olması göze çarpmaktadır. Bu güzergâhlarda yetersiz görölen yerlerde yeni durakların yapılması ve mevcut durakların yenilenmesi uygun olacaktır.

Bir diğer sorun olarak da durakta bekleyen yolcuların fazla zaman harcamaları göze çarpmaktadır. Bu sorunun ana nedeni, genel olarak otobüs hareket saatlerinin tam olarak bilinmemesi ve yeterli bilgilendirme sistemlerinin olmayışı olarak gösterilebilir. Ayrıca otobüs kullanıcılarının hatlarla ilgili istedikleri bilgilere ulaşmakta ve şikâyetlerini yetkililere iletmede güçlük yaşadıkları sonucuna varılmıştır.

Özellikle hareket saatleriyle ilgili bilgilendirme sistemlerinin duraklarda ve otobüslerde görsel veya sesli uyarı şeklinde oluşturulması sağlanmalı, istek ve şikâyetlerin dikkate alınıp değerlendirilebileceği bir birimin oluşturulması ve bu birime kolaylıkla ulaşabilme olanağının sağlanması gerekmektedir.

Otobüslerin en büyük sorunlarından biri de zaman zaman kapasitelerinden fazla yolcu taşınmalarıdır. Bu da otobüslerdeki konforun yetersiz kalmasına sebebiyet vermektedir. Ayrıca otobüslerin ve durakların yeterince temiz olmaması konfor kriterini büyük oranda etkilemektedir. Otobüs şoförleri genel olarak yolculara karşı iyi davranmakta ve onlara bazı konularda yardımcı olmaktadır. Şoförler genelde trafik kurallarına uygun davranmakta ve şehir içi trafiğin aksamasına neden olmamaktadırlar.

İstanbul kart uygulamasında görülen memnuniyet bu uygulamanın doğru ve gerekli bir uygulama olduğunu göstermektedir. Ancak satış ve dolun noktası sayısının artırılması gerektiği de ortaya çıkmıştır. Bu noktaların sayısının artırılması bu uygulamanın kullanımını daha da yaygınlaştıracaktır. Kullanıcıların büyük kısmını oluşturan öğrenciler diğer meslek gruplarına oranla bilet fiyatlarının ekonomik olmadığını düşünmektedirler. Öğrencilere daha ekonomik bir tarifenin uygulanması daha fazla öğrenciyi otobüs kullanmaya teşvik edebilir. Şehir içi ulaşımda kullanılan otobüslerde en büyük sorunun kapasite ve güzergâh yetersizliği olduğu anlaşılmaktadır. Otobüs sayılarının yetersizliği, otobüslerde kapasite fazlası yolcu alımı sıkıntılı bir taşımacılık yapılmasına neden olmaktadır. Bu sorunun giderilebilmesi için kapasiteyi karşılayabilecek otobüslerin kullanılması veya yoğun hatlarda otobüs sayılarının artırılması gerekmektedir. Akşam saatlerinde de bazı yoğun hatların belirlenmesi ve bu Hatlardaki seferlerin artırılması uygun olacaktır. Güzergâh sayısının yetersizliği yolcular açısından birden fazla hat kullanılmasına, yolculuk süresinin artmasına ve ulaşılmak istenen yere en kısa yoldan varılamamasına neden olmaktadır. Bu sorunlar ancak yeni güzergâh alternatifleri oluşturarak giderilebilir.

Bu araştırmanın ortaya çıkardığı sorunların ve sorunlara getirilmek istenen çözüm önerilerinin dikkate alınması, şehir içi ulaşımda otobüs kullanımını daha yaygın ve düzenli bir hale getirebilecektir.

MİNİBÜS: Minibüsler Kurumsal kimlik kazanmak, disiplin getirir. Kahyalar için formal iş elbiseleri düzenlenirse, hem halkın gözünde hem şoförlerin gözünde düzenli ve uyumlu bir çalışma imkanı sağlanmış olur. Durak Yapılması, böylece yolcu indirme ve yolcu alma sırasında trafik sıkıntısı yaşanması önlenmiş olacaktır. Mevcut kötü alışkanlıkların terk edilmesi yolcu-şoför açısından sağlanmış olacaktır. Yoğun Bölgeler, Özellikle Ana harterlerde, metro, metrobüsle kesişen noktalarda cepli duraklar oluşturma imkânı araştırılmalıdır.

Durak görevlilerine yaptıkları işle ilgili eğitim vererek, o eğitimle ilgili bir sertifika verilmesi hem teşvik edici hem de düzen getirilmiş olur. Bazı duraklarda bu belgeyi almış olan görevliler kendilerine kâhya denilmesinden hoşlanmamakta, kâhya yerine

almış oldukları eğitimlerden sonra kendilerine verilmiş olan belgede yazan nizam ve intizam görevlisi olarak isimlendirmekte bu şekilde anılmak istemektedirler.

TAKSİ: Taksi ile ulaşımda ortalama yolculuk uzunluğu fazla olmamasına rağmen taksi basına yapılan taşıt-km otomobil, otobüs gibi diğer taşıtlara göre oldukça yüksektir. Bu da taksilerin trafikteki etkisini artırmaktadır. Ayrıca taşıdıkları yolcu sayısı ters orantılı olarak yarattıkları trafik yoğunluğuyla kentin ulaşım altyapısının verimsiz kullanılmasına sebep olmakta, buna bir de müşterisiz, yani müşteri bulmak için trafikte gelişi güzel dolaşmaları ve rastgele parklanarak ekstra trafik sıkışıklığına neden olmaları eklendiğinde, otomobillerle birlikte şehirde özellikle pik saatlerdeki trafik sıkışıklığının temel nedenini oluşturmaktadırlar.

Yapılan çalışmalar göstermektedir ki; taksiler trafikte gelişi güzel bos gezileri sırasında hem kendileri ekstra yakıt tüketmekte, hem de pik saatlerdeki dolaşmaları ile trafikteki diğer araçları daha da yavaşlatmak suretiyle trafik tıkanıklıklarına sebep olmaktadır. Dolayısıyla taksilerin yanı sıra trafikte o anda seyir halinde bulunan diğer araçlarında yakıt, yıpranma, yolculuk ve emisyon maliyetleri artmaktadır(Yüksel ve Bayrakdar 2005). Hem taksilerin hem de trafikte seyir halinde olan diğer taşıtların yakıt tüketim maliyetlerindeki bu artış, oluşan trafik tıkanıklığı esnasında meydana gelen dur kalklar, yol kusurları ve sürücü davranışlarından kaynaklanmaktadır.

Trafikte müşteri aramak için bos olarak gezen ve rastgele noktalarda bekleme yaparak trafik yoğunluğuna sebep olan ticari taksilerin, açılacak durak yerlerinde beklemesi ve merkezi bir sisteme bağlı call center, navigasyon,GPRS benzeri araç takip ve haberleşme sistemleri ile takip edilmesi suretiyle bos olarak dolaşmalarının minimize edilmesi, dolayısıyla trafik akısının rahatlayarak, trafik tıkanıklığından kaynaklanan dur kalkların azalması sonucunda tüketilen yakıt miktarının azaltılarak maliyetin düşürülmesi önerilmektedir.

Taksi ceplerinin birçoğunun müşteriye erişimin müsait olmadığı yerlerde bulunması, taksi talebinin yoğun olduğu bölgelerde düzgün dağılımlı olmaması veya daha az cep bulunması taksi ile müşteri arasında aksamalara yol açmaktadır. Bunun için uygun

yerlere taksi indirme bindirme cepleri ve umuma açık taksi durakları açılmalı, bunların konum ve aralıkları belli kurallar çerçevesinde titizlikle değerlendirilmelidir.

AB uyum yasaları gereği, değiştirilecek 2918 sayılı Karayolları Trafik kanunu ve İBB'nin yürürlüğe koyduğu 'Ticari Taksi ve Taksi Dolmuş Yönergesi' taksilere birtakım donanım ve uygulama zorunlulukları getirmiştir (Acil Çağrı 84 Butonu, Navigasyon, Çağrı merkezinden yönetilmek vb.). Bu kapsamda 'Taksi Çağrı ve Görev Atama' merkezi veya merkezleri kurularak, bunlar biran önce faaliyete geçirilmelidir. Böylelikle her taksi için daha fazla iş, yolcusuz geçen daha çok km ve yakıttan tasarruf sağlanacaktır.

Toplu tasıma ile bütünleştirilmemiş alanlar taksilerin kent içinde daha uzun yolculuklar yapmasına neden olmaktadır. Oysaki taksilerin görevi diğer ulaşım türleri arasında entegrasyonu sağlamak olmalıdır. Bunun için ulaşım planları hazırlanırken ulaşım sistemi içindeki tüm türler bir bütün olarak ele alınmalı ve taksilerin bu sistem içerisinde diğer türler arasında entegrasyonu sağlayan ulaşım türü olduğu göz ardı edilmemelidir. Kat edilen mesafe dışında otomobillerde yakıt tüketimini etkileyen daha birçok faktör vardır. Bunlar taşıtın tasarımından, teknik durumuna, yol ve iklim şartlarından, sürücü deneyimine kadar çeşitli faktörleri içine almaktadır. Taksilerde araç, sürücü ve yol bazında alınacak yakıt ekonomisi uygulamaları ile bu maliyetler en aza indirilmelidir.

Bunun için;

Sürücü bazında, taksi şoförlerinin eğitimine önem verilmeli, yurt dışı örneklerinde olduğu gibi taksi şoförü olabilmek için katı kurallar getirilmelidir. Ayrıca yapılan denetimlerde ticari taşıt kullanım belgelerinin sorulması, olmayanlara caydırıcı cezalar verilmesi ile korsan taşımacılığın önlenerek taksi sürücülüğünün disipline edilmesi, eğitimlerde teorik bilgilerin yanı sıra verilecek sürüş eğitimleri ile taksi sürücülerinin uygun hız, uygun vites ve dikkatli sürüş teknikleriyle yakıt sarfiyatı konusunda gerekli bilgileri allamaları sağlanmalıdır.

Son yıllarda teknolojik gelişimlere bağlı olarak Coğrafi Bilgi Sistemleri kullanımı artmakta ve bu teknoloji uygulamaların temelini oluşturmaktadır. Gelişen mobil aygıtlar, kullanıcılara CBS ve GPS teknolojisinin ortak kullanımı sayesinde pek çok hizmet servisi sağlamaktadırlar

Bu tez çalışması kapsamında da bu teknolojilerin ortak bir unsuru olan, taksi çağrı merkezlerinin kurulması ve optimize edilmesi ele alınması önerilmektedir. İstanbul'da merkezi bir taksi çağrı servisinin oluşturulması ve taksi dağıtımının, bu servis vasıtasıyla daha verimli gerçekleştirilmesi yaklaşımı benimsenmesi uygun olacaktır. Taksi duraklarının noktasal konumları Coğrafi Bilgi Sistemi'nde koordinatlı olarak elde edildikten sonra durak veri tabanındaki araç sayısı eşleştirilmiş ve mahalle nüfusları haritasıyla karşılaştırılması, kurumsal yapılar, hastane, okul, vb. sosyal donatılar ve bu alan içindeki katlı otoparkların yerleri belirlenmiş, harita üzerine işlenerek Bu işlenen yerlerin yakınlarına, katlı otoparklar belli bir kısmının merkez alandaki taksi durakları için depolama alanı olma imkânları olması uygun olacaktır.

Bu çalışmanın uygulanması sonucunda taksilerin müşterisiz geçirdikleri zaman minimuma inecektir ve basta İstanbul olmak üzere diğer şehirlere de uygulanmasıyla Türkiye ekonomisine ciddi katkıları olacaktır. Bu yüzden günümüz koşullarına bağlı olarak taksilerin trafik içerisinde bos dolaşarak trafik yoğunluğu yaratmalarını en aza indirgeyecek, daha modern ve ekonomik taksi işletmeciliğine imkân sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- Acar, İ. H., 2005. Kentlerimiz için Metrobüs Çözümleri. 6. *Ulaştırma Kongresi Bildikleri Kitabı*, İstanbul, 23-24-25 Mayıs, ss. 90-93
- Acar, O., 2007. Toplu taşıma sistemi planlaması: bodrum örneği. *Şehir Planlama Projesi Ders Notları*. Dokuz Eylül Üniversitesi Mimarlık Fakültesi. İzmir.
- Aktan, E. ve Aktuğlu Ö., 2006. *Kent Biçimi-Ulaşım Etkileşimine İlişkin (Tarihsel ve Güncel) Yaklaşımlar ve İstanbul Örneği*. Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Akten Kaptan N., 1994. *İstanbul ulaşımında denizden yararlanma*, İstanbul Ticaret Odası yayın no. 1994-29, İstanbul.
- Aymankuy, Ş. Y. 2005 Turizm Sektöründe Sendikalaşma ve Hizmet Kalitesi İlişkisi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Yayımlanmamış doktora tezi*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Brown W, Stephen and Swartz A. T., 1989. A Dyadic Evaluation of the Professional Services Encounter, *Journal of marketing*. 53.
- Devebakan, N. ve Aksaraylı, M., 2003. Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde servqual skorlarının kullanımı ve özel Altınordu hastanesi uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1).
- Dünden Bugüne İstanbul'da Ulaşım s.187,190,192,193,206,207 Prof. Dr. Sedat MURAT, Dr. Levent ŞAHİN
- Evren, G.; İstanbul Ulaştırmasının Dünü, Bugünü: Sorunlar ve Çözüm Önerileri. THM-*Türkiye mühendislik haberleri dergisi*, Sayı: 413, 2001/3, 2001 S.19
- Gerçek H., 2005. Sürdürülebilirlik açısından İstanbul'da ulaştırmanın bugünü ve geleceği. 6. *Ulaştırma kongresi bildirileri kitabı*, İstanbul. ss. 132-136.
- Grönroos C., 1990. *Service Management and Marketing*. Massachusetts: Lexington Books. 27
- Kotler P. ve Armstrong G., 2004. *Principles of Marketing*, Upper Saddle River, New Jersey

- Metropolün Geleceğine Yönelik Öneriler: Habitata Doğru İstanbul 2020 Sempozyumu Bildiriler Kitabı, İTÜ Mimarlık Fakültesi Şehir ve Bölge Planlaması Bölümü, İstanbul,1996, s.165
- Munzuroğlu, Ü., 2005. İstanbul'daki taksi işletmeciliğinin irdelenmesi ve CBS destekli Düzenleme önerisi. Yüksek lisans tezi. İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi FBE
- Murdick Robertt, Render Baryy, 1990. Service operations management, prentice-hall, inc. New Jersey
- Öncü, E., 2009. Dünyada ve Ülkemizde Kentiçi Raylı Sistem Deneyimleri Işığında İzmir Projelerinin Değerlendirmesi. İzmir Ulaşım Sempozyumu Bildiriler Kitabı, TMMOB İnşaat Mühendisleri Odası İzmir Şubesi, DESEM DEÜ Rektörlüğü, Alsancak-İzmir.
- Öncü, M. A., D. Kutukız ve C. M. Koçoğlu, (2010) "Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi
- Öncü, M. A., Kutukız D. ve Koçoğlu C. M., (2010) "Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi
- Özuysal, M., Tanyel S. ve Alver Y., BRT Sisteminin İzmir'de Uygulanabilirliği Üzerinde Bir Değerlendirme", İzmir Ulaşım Sempozyumu Bildiriler Kitabı,
- Parasuraman A., Zeithaml, V.A. and Berry L.L.,1985. A Conceptual of Service Quality and Implications for further research. *Journal of marketing*, **49**(1). pp.42-49.
- Parasuraman, A., A. Zeithaml V. and Berry, L. L., 1989. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Managing Service Marketing*, (Ed: John E. G. Bateson), The Dryden Press, New York, pp. 122-136.
- Parasuraman, A., Leonar L. Berry and Valaria A. Zeithaml. 1991. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, **67**, Number:4, pp. 420-450.
- Reichheld, F. F. ve Sasser, W. E., 1990. Zero defections: quality comes to services. *Harward Business Review*, No: 90508. pp.105–111.
- Tek Ö. B ve Özgül E. 2005. *Modern pazarlama ilkeleri*, Birleşik Matbaacılık, İzmir
- Tek, Ö.B.,1999. *Pazarlama İlkeleri*, Beta Basım Yayın,Yayın No:838, İstanbul.
- TEKELİ, İ., 2010. İstanbul ve Ankara için kentiçi ulaşım tarihi yazıları. Tarih Vakfı Yurt Yayınları, *İlhan Tekeli Toplu Eserler-9* İstanbul.
- TOPUZ, H., 2010. Uluslararası deniz ticari taşımacılığı ve Türkiye ekonomisindeki yeri. Beta Yayınevi İstanbul 2010, S.40-50

Türk M., 2005. Perakendeci işletmelerde personelin davranışsal özellikleri ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişki. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, **10**(1).

Woodruff, B. Robert, Cadotte R. Ernest and Jenkins L.Roger (1987) : Expectations and Norms in Models o Cansumer Satisfaction, Journal of Marketing Research 24

Sürelî Yayınlar

Tekeli, İ., 1992. Yüzelli yılda toplu ulaşım. *İstanbul dergisi*. Sayı: 2.

Yayla N., 2007. İstanbul’da taksi taşımacılığı ve şirketleşmeden beklenen yararlar ve bankacılık sektöründe bir uygulama”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Sayı :45.

Diğer Yayınlar

<http://www.ibb.gov.tr/tr-TR/Kurumsal/Birimler/TopluUlasimHizmetleri/Pages/AnaSayfa.aspx> [erişim tarihi : 01.042012]

İBB Toplu Ulaşım Hizmetler Müdürlüğü. 2009. İstanbul için Alternatif Bir taksi Modeli Önerisi. İstanbul

İBB Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü. 2009. Taksi Taşımacılığı. İstanbul.

İDO : <http://www.ido.com.tr/tr/kurumsal/filo-ve-iskeleler> erişim tarihi [06.02.2012]

İETT Halklar İlişkiler Müdürlüğü İstatistikleri

İETT, İstanbul'da Toplu Tasıma, <http://www.iETT.gov.tr/metin.php?no=38> [erişim tarihi 13 Şubat 2012]

İngiltere'de Toplu Taşımacılık, <http://www.ukvize.com/uk/toplutasimaracлари.asp> [erişim tarihi: 03 Mart 2012]

TMMOB İnşaat Mühendisleri Odası İzmir Şubesi, DESEM DEÜ Rektörlüğü, Alsancak-İzmir, 8-9 Aralık 2009, ss. 624-635.

Toplu Ulaşım Hizmetler Müdürlüğü, Rapor, 2009

Ulaşım A.Ş. <http://www.istanbul-ulasim.com.tr/default.asp?page=raylisistemler> [Erişim tarihi: 10 Mart 2012]

www.mimarizm.com

EKLER

EK A1: Ticari Taksi Ve Taksi Dolmuş Yönergesi

29.02.2008

T.C.

İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

Ulaşım Daire Başkanlığı

Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü

TİCARİ TAKSİ VE TAKSİ DOLMUŞ YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve İlkeler

Amaç

MADDE 1 - (1) Bu yönerge, İstanbul sınırları dâhilinde taksi ve taksi dolmuş olarak hizmet veren araçların ruhsat sahipleri ile şoförlerinin hak ve yükümlülüklerini, taşıması gereken şartları, çalışmaları sırasında uyması gereken kuralları taksi ve taksi duraklarının standart, teknik özellik ve işletim sistemlerini, yapılması, açılması, tadil edilmesi, indirme, bindirme ve bekleme yerlerinin düzenlenme kurallarını belirler.

Kapsam

MADDE 2 - (1) Bu yönerge İstanbul sınırları dâhilinde;

- a) Taksi indirme, bindirme ve bekleme yerleri ve taksi duraklarının müracaat ve tesis şartları,
- b) Taksi ve taksi- dolmuşlarda olması gereken şartları,
- c) Taksi ve taksi-dolmuş kullanan şoför esnafında olması gereken özellikleri,
- ç) Denetim ve yaptırım şartları ile taksi ve taksi dolmuş işletmecilerinin uyması gereken kuralları kapsar.

Dayanak

MADDE 3- (1) Bu yönerge; 03.07.2005 tarihli ve 5393 sayılı Belediye Kanunu, 10.07.2004 tarihli ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile ilgili kanun ve mevzuatlara dayanılarak hazırlanmıştır.

(2) Bu yönergeyle herhangi bir kişi ya da kuruluşa getirilen yükümlülük, mevzuatın öngördüğü diğer yükümlülüklerden o kişi ya da kuruluşa masumiyet veya muafiyet sağlamaz.

İlgili Kurum – Kuruluş ve Birimler

MADDE 4- (1) Bu yönetmenlikle ilgili olan kurum ve kuruluşlar,

- a) İstanbul Valiliği
- b) UKOME (Ulaşım Koordinasyon Merkezi)
- c) İl Jandarma Komutanlığı
- ç) İl Emniyet Müdürlüğü
- d) İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığına bağlı Daire Başkanlıkları, Müdürlükler ve Belediye İktisadi teşekküller, İştirakler
- e) İstanbul İlçe/İlk Kademe Belediyeleri
- f) İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü
- g) İstanbul Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliği
- ğ) İstanbul Taksiciler Esnaf Odası
- h) İstanbul Şoför Esnaf Odaları

Tanımlar

MADDE 5- (1) İlgili kanun, kanun hükmünde kararname, tüzük, yönetmelik, Bakanlar Kurulu kararları ve eki kararlar ve diğer düzenleyici işlemlerdeki tanımlar saklı kalmak kaydıyla bu yönergenin uygulamasında;

- a) İ.B.B.: İstanbul Büyükşehir Belediyesini,
- b) Belediye: İlgili İlçe ve İlk Kademe Belediyesini,
- c) UKOME: 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi kanununun 9.maddesinde belirtildiği üzere; Büyükşehir içindeki kara, deniz, su, göl ve demiryolu üzerinde her türlü taşımacılık hizmetlerinin koordinasyon içinde yürütülmesi amacıyla, Büyükşehir Belediye Başkanı ya da görevlendirdiği kişinin başkanlığında,

yönetmelikle belirlenecek kamu kurum ve kuruluş temsilcilerinin katılacağı Ulaşım Koordinasyon Merkezini,

ç) İTK: İl Trafik Komisyonu Kararı

d) TUHİM (Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü): İstanbul ili sınırları içinde toplu ulaşım hizmetlerinin düzenli ve aksatılmadan yürütülmesi için kurulan müdürlüğü,

e) UKM (Ulaşım Koordinasyon Müdürlüğü): UKOME' nin sekreteryasını, İ.B.B. Başkanlığı adına yürüten müdürlüğü,

f) UTK: Ulaşım Trafik Komisyonu.

g) Belediye zabıtası: Beldenin düzenini muhafaza eden, belde halkının esenlik, sağlık ve huzurunu koruyan, yetkili organların bu amaçla alacakları kararları uygulayan özel zabıta kuvvetini,

ğ) Taksi: Yapısı itibariyle şoförü dâhil en çok 8 oturma yeri olan, insan taşımak için imal edilmiş bulunan ve taksimetre ile yolcu taşıyan ticari motorlu aracı,

h) Taksi Dolmuş: Yapısı itibariyle şoförü dâhil en çok 8 oturma yeri olan ve insan taşımak için imal edilmiş bulunan, kişi başına tarifeli ücretle yolcu taşıyan ticari motorlu aracı,

ı)Taksi ve Taksi-Dolmuş Şoförü: Taksi ve Taksi-Dolmuşlarda, trafik kurallarına uygun olarak güvenli bir şekilde gerçekleştirilen, en az "B" sınıfı sürücü belgesiyle Toplu Taşıma Aracı Kullanım Belgesi bulunan, mesleğin gerektirdiği diğer temel ve mesleki özelliklere sahip kişiyi,

i) İşletmeci: Taksi ve/veya Taksi-Dolmuş sahibi olan veya mülkiyeti muhafaza kaydıyla satışta alıcı sıfatıyla sicilde kayıtlı görülen veya ariyet veya rehin gibi hallerde, ariyet veya rehin alan kişi veya kişileri,

j) Yolcu: Taksi ve Taksi-Dolmuşta şoför dışında araçta bulunan ücret karşılığında taşınan kişileri,

k)Taşıma Hizmetinden Men: Bu yönergede belirlenen sebeplerle hakkında işlem yapılan taksinin veya taksi dolmuşun, yeddi emin park veya güvenli alana çekilerek taşımacılık faaliyetinden belli bir süre alıkonulmasını,

- l) Ticari Araç Tahsis Belgesi: Taksi ve Taksi-Dolmuşların kimin üzerine kayıtlı olduğunu gösteren belge olduğu gibi ticari plaka satın alacak kişilerin 10553 sayılı Bakanlar Kurulu kararında belirtilen şartları taşıdığını gösteren belge olup, ticari araç alış-satış işlemi için aranan belgeyi,
- m) Toplu Taşımacılık: Toplu Taşıma araçlarıyla İstanbul kent sınırları içinde yapılan toplu yolcu taşıma faaliyetini,
- n) Yıllık Çalışma Ruhsatı: Taksi ve Taksi-Dolmuşlara TUHİM tarafından verilen yıllık çalışma izin belgesini,
- o) Toplu Taşıma Aracı Kullanım Belgesi: Taksi ve Taksi-Dolmuşlarda şoför olarak çalışacak kişilere eğitim aldıktan sonra verilen belgeyi,
- ö) Toplu Taşıma Aracı Tanıtım Kartı: Taksi ve Taksi-Dolmuşlarda bulundurulması gereken, araç teknik bilgileri ile araç sahibi ve çalışan şoförlere ait bilgilerin yer aldığı resimli belgeyi,
- p) Taksi İndirme, Bindirme Yerleri ve Umuma Açık Taksi Durakları: Belediyece düzenlenmiş özel işaretlerle belirlenmiş bütün taksilerin faydalanabileceği indirme-bindirme bekleme yerlerini, Cep ya da işaretle ayrılmış yol bölümlerini,
- r) Kamuya terkinli alan üzerinde taksi durağı: İmar planlarında yol güzergâhı içinde kalan ve kamuya terkin edilmiş olan kamu malı alanlar üzerinde, yolun ulaşım ve trafiğini aksatmayacak şekilde araç yolu üzerinde ya da yolun kenarında açılacak cep içinde taksi plakası belli en az 4 taksinin (yola paralel veya açılı) park edebileceği taksi park alanı ile en az 6 m²'lik kabin konularak işletilen Telefonlu taksi duraklarını,
- s) Özel Mülk Boş Parseller Üzerindeki Kabinli Taksi Durakları: Özel Mülkiyete ait taşınmaz üzerinde en az 4 taksinin park edebileceği 80 m² park alanı ve 6 m 2 ' den az olmamak şartı ile kabin yeri, toplam 86 m² ve üzerinde olan boş parseller üzerinde kurulacak taksi duraklarını,
- ş) Cep: Cadde, sokak, meydan, çıkmaz sokak ve yaya yolunun uygun bölümlerinde oluşturulan yol girintilerini,
- t) Birim Park Alanı: Birim park alanı, bir aracın park etmesi için gerekli olan manevra

boşlukları dâhil 20–35 m2 arasındaki park alanlarını,

- u) Parketme: Aracın yük ve yolcu indirip bindirmesi dışında, durup beklemesini,
- ü) Açılı Parketme: Yol eksenini ile park eden araç eksenini arasında belli bir açı olacak şekilde park yapılmasını,

e. Hukuki Sorumluluk

f. **MADDE 6-** (1) Belediye Yıllık Çalışma Ruhsatı sahibini muhatap olarak kabul eder. Taksi, taksi dolmuş şoförlerinin bu yönerge ile belirlenen düzenlemelere aykırı fiillerinden şoför ve işletmeci müteselsilen sorumludur.

İKİNCİ BÖLÜM

TUHİM' in Görevleri

g. **MADDE 7-** (1) Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü taksilerin ve taksi dolmuşların çalışma prensipleri ile taksi dolmuş güzergahlarının oluşturulması, iptali, birleştirilmesi, değişikliği, durak yerlerinin tespiti ve değiştirilmesi, güzergahların çoğaltılıp azaltılması ayrıca ihtiyaç halinde uygulanması hususunda değişiklikleri, İstanbul ili sınırları içinde ulaşım master planı çerçevesinde toplu ulaşım araçlarının entegrasyon planını hazırlar ve UKOME' ye sunar.

(2) Taksi ve taksi-dolmuş ücret tarifelerinin tespitinde 5216 ve 5362 sayılı Kanun hükümleri uygulanır.

(3) Taksi ve taksi-dolmuşların Yıllık Çalışma Ruhsatlarını düzenler.

Yıllık Çalışma Ruhsatı

MADDE 8- (1) Taksi ve Taksi-Dolmuşların Yıllık Çalışma Ruhsatları TUHİM tarafından tanzim edilerek mal sahibi veya imza karşılığı ilgili Oda yetkilisine verilir.

(2) Yıllık çalışma ruhsatlarının alınması her yılın Aralık ayında başlar takip eden yılın Ocak ayının sonuna kadar devam eder. Alınan ruhsatlar, ruhsat yılından sonra 3 yıl

geçerlidir. Her yıl Ocak ayı sonuna kadar vize işlemi yapılır. İlgili odadan faaliyet belgesi istenir.

(3) Taksi ve Taksi-Dolmuşların işletmecilerinden tahsil edilecek Yıllık Çalışma Ruhsat Harcı tutarı önerilerini gösteren cetveller, TUHİM tarafından her yıl hazırlanarak Gelirler Müdürlüğü'ne sunulur. Büyükşehir Belediye Meclisi kararıyla yürürlüğe girer. Yıllık Çalışma Ruhsatı Harç miktarları Büyükşehir Belediye Meclisi onayından geçerek kesinleştikten sonra TUHİM tarafından ilgili odalara bildirilir.

(4) Yıllık Çalışma Ruhsat Harcı her yılın Ocak ve Temmuz aylarında olmak üzere iki eşit taksit halinde (1.Taksit 01–31 Ocak tarihleri arasında – 2. Taksit 01–31 Temmuz tarihleri arasında olmak üzere) ödenir. Süresinde ödenmeyen Yıllık Çalışma Ruhsat harcı, gecikilen her ay için aylık yasal faiziyle birlikte tahsil edilir.

(5) O yılın çalışma ruhsatının zayi edilmesi hallerinde yenileme bedeli alınmaz. Ruhsatın kaybedilmiş olması halinde yazılı dilekçe ile başvuru yapılması gerekir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çalışma Usul ve Esaslar

h. Çalışma Usul ve Esaslar

MADDE 9- (1) Taksi ve Taksi dolmuş işletmecileri ile işletmecilikte uyulması gereken kurallar aşağıdaki şekildedir,

a) Toplu Taşıma Aracı Kullanım Belgesi olmayan şoför çalıştırılmaz.

b) Taksi ve Taksi dolmuşlarda Toplu Taşıma Aracı Tanıtım Kartının aslının araç içinde görünür yerde bulundurulması ve denetim elemanları istediğinde ibraz edilmesi zorunludur.

c) Çevreye zarar veren, aşırı derecede gürültü çıkaran, hasarlı araçlarla yolcu taşımaları yapılamaz.

ç) Taksi ve Taksi dolmuşlarda çalışan şoförlerin kıyafeti düzgün temiz ve bakımlı olmalıdır.

d) Arızalı ve hatalı taksimetre ile kesinlikle çalışma yapılamaz

e) Taksi ve Taksi dolmuş şoförlerinin karayollarında kamunun rahat ve huzurunu bozacak şekilde;

1) Su, çamur ve benzerlerini sıçratmaları, atmaları, dökmeleri,

2) Korkutmaları, şaşırtmaları,

3) Araçların içerisinde sigara külü ve izmaritleri vb. şeyler gelişi güzel atmaları,

4) Özel amaçlarla keyfi veya kasıtlı olarak; yaya veya araç trafiğinin seyir emniyetini ihlal etmek veya tehlikeye düşürmek, suretiyle tedbirsiz ve saygısız davranışlarda bulunmaları ve araç kullanmaları yasaktır.

f) Köprü, otoyol ve otogar gibi yol kullanım ücretleri hariç taksimetre de yazılı ücretin dışında ücret talep edilemez.

g) Taksilerde, taksimetre cihazları yolcuların rahat görebileceği yere monte edilmelidir.

ğ) Taksi ve taksi dolmuş şoförü, aracın iç ve dışını temiz tutacaktır.

h) Taksi ve taksi dolmuşlarda yolcuları rahatsız edecek şekilde teyp ve radyo dinlemek yasaktır. 1) Taksi şoförleri bagajda taşınacak 50 kg 'a kadar veya bagaj hacmine uygun olan eşyadan ücret talep edemezler.

i) Araç içerisinde sigara içmek yasaktır.

j) Taksi ve Taksi dolmuşlarda Kanunlara, kamu düzenine ve genel ahlaka aykırı olmamak, Ticari Araçlarda Reklâm Bulundurulmasına Dair Yönetmelik hükümleri çerçevesinde olmak kaydıyla, TUHİM' den görüş alınarak Kentsel Tasarım Müdürlüğünün onayıyla izin verilen reklâmlar, İBB Reklâm Yönetmeliği de dikkate alınarak, trafikte seyir güvenliği açısından tavan ön-arka yüzey ve camlar hariç araç yüzeyinin % 5'ini geçemez.(Tavan ve kapılardaki plakaları kapatacak şekilde reklâm alınamaz.)

k) Taksi ve taksi dolmuş şoförleri taksi indirme, bindirme, bekleme yerleri, taksi durakları ve buldukları mahalleri kirletmemeye dikkat edecek ve çevreyi rahatsız edecek davranışlarda bulunmayacaklardır.

l) Taksi ve taksi dolmuş şoförleri, mesafe, trafik yoğunluğu ve iklim şartları gözetmeksizin yolcu çağrılarına cevap vermek mecburiyetindedir

m) Taksi şoförleri, müşterilerinin gösterdikleri adrese, bir başka yolu bilhassa göstermedikleri müddetçe en kısa yoldan götürmeyi teklif eder.

n) Taksi ve taksi-dolmuş şoförleri araçlarını, gidiş yönlerine göre yolun en sağ kenarında durdurarak yolcularını sağ taraftan indirmek ve bindirmek, yolcular da araçların sağ tarafından inmek ve binmek zorundadırlar.

o) Karayolunu kullananlar için bir tehlike ve engel teşkil etmeyeceğinden emin olmadıkça;

1) Araç durmadan kapıları açmak,

2) Kapıların kapanmasını beklemeden hareket etmek,

3) Durakladıktan sonra aracın sağını kontrol etmeden kapıları açmak ve kontrolsüz yolcu indirip bindirmek yasaktır.

ö) Taksi ve taksi dolmuş şoförleri, fiziksel engelli kişileri araçlarına almaktan imtina edemez, aracına aldığı bu kişilere yerlerine oturmaları da dâhil olmak üzere yardımdan kaçınamaz.

p) Taksi ve taksi dolmuş şoförleri, hizmet esnasında yolcuları söz ya da hareket ile rahatsız edemez.

r) Daha önceden bir müşteri tarafından rezerv edilmiş olması dışında, gar, havaalanı, otel, tarihi ve turistik tesislerin çevresinde umuma açıkklar dışında yasal taksi durağı olan yerlerde durak dışı taksilerin yolcu alma maksadı ile bekleme yapması yasaktır, ancak seyir halinde iken taksi duraklarına 50 metre den fazla mesafeden müşteri alabilir.

s) Taksi ve taksi dolmuşların içinde yanıcı, parlayıcı ve patlayıcı eşya taşınmaz.

ş) Taksi ve Taksi dolmuş şoförleri araçları ile karayolu üzerinde yetkili mercilerden izin almadan toplu gösteri yapamaz, taşımacılıktan kaçınmaz, taşımacılığı aksatamaz, Kamu Kurum ve Kuruluşlarının önünde veya müştemilatında hiçbir şekilde gösteri yapamaz.

t) Taksi ve Taksi dolmuş şoförleri hizmet esnasında denetimde bulunan denetim görevlisinin istediği evrakları göstermek zorundadır.

u) Alt ve üst yapı çalışmaları, kaza, yangın ile geçici trafik düzenlemelerine göre TUHİM tarafından belirlenen geçici güzergâh değişiklikleri hariç, taksi dolmuş şoförleri, UKOME kararıyla belirlenmiş olan hat ve güzergâhlara uymak zorundadırlar.

ü) (C) ve (M) seri plakalı taksiler tahsis edildikleri yerel belediye sınırları dışından yolcu alamazlar. Üçlü (T) serisi plakalı ticari taksiler Büyükçekmece, Şile, Silivri, Çatalca ve Sultanbeyli' ye yolcu getirebilir, yolcu alamazlar.

Taksi Ve Taksi Dolmuş Şoföründe Aranılacak Şartlar

MADDE 10-

(1) Eğitim Seviyesi

a) Mevcutlar: İlkokul diplomalı (5 yıllık)

b) Yeniler: İlköğretim diplomalı (8 yıllık)

(2) İBB, Oda ve MEB Koordinasyonunda verilecek Şoför Eğitim Sertifikası

a) Acil kurtarma ve ilk yardım

b) Şehir bilgi (tarihi, turistik, coğrafi, sosyal ve kültürel olarak)

c) Harita ve şehir planı okuma bilgisi

ç) Davranış bilgisi, diksiyon (Sürücü davranışlarını geliştirme eğitimi yönetmeliğine uygun R.G. Tarihi: 14.09.2004 RG sayısı: 25583)

d) Yol ve Trafik bilgisi

e) Yabancı dil (isteğe bağlı)

(3) Doktor tasdikli Psikoteknik değerlendirme raporu

(4) Adli sicil kaydı

(5) Sürücü sosyal güvencesi (Emekli Sandığı, Bağ-kur, SSK vs.)

(6) Bulaşıcı hastalıklar yönünden tam teşekküllü hastaneden alınacak sağlık raporu

(7) Toplu Taşıım Aracı Kullanım Belgesi

Taksi ve Taksi Dolmuşlarda Aranılacak Şartlar

MADDE- 11 (1) Taksi ve taksi-dolmuşlarda fabrika çıkışı dışında aksesuar olabilecek malzeme takılamaz ve aracın iç görünümünü veya plakasının okunmasını engelleyecek şekilde düzenleme yapılamaz.

(2) 2918 Sayılı Karayolları Trafik Kanun ve Yönetmeliği 1 sayılı cetvel madde C (Hususiyetlerine göre taksi ve taksi-dolmuşlarda bulundurulacak teçhizat) de belirtildiği üzere “taksi ve taksi-dolmuşlarda olması gereken diğer teçhizatlar şunlardır;

- a) İç lamba: Taksi veya dolmuş otomobilin içini aydınlatacak, şoförün gözüne almayacak, beyaz ışıklı olacaktır.
- b) Taksi otomobillerinin amblemleri: Taksi otomobiller için ayırıcı işaretler bölümünde belirtildiği üzere, kenarları 105*320 milimetre ebadında, ışık geçiren 3mm kalınlığında, krom sarısı renginde, pleksiglastan imal edilmiş her iki yüzünde “Taksi” yazılı bulunan, çelik veya eloksallı alüminyumdan imal edilmiş bağlantı ayağı ile aracın üzerine monte edilmiş olacaktır. Ayrıca “Taksi” kelimesinden başka hiçbir yazı bulunmayacak, geceleri boş iken yakılacak, yolcu alındığında içeriden söndürülebilecek şekilde imal edilmiş olacaktır.
Yangın Söndürme Cihazı: Araçların imal tadil ve montajı hakkındaki yönetmelikte gösterilen adet ve nitelikte olacaktır.
- ç) Yedek malzeme: Kriko, bijon anahtarı, dış ışık donanımı için birer adet yedek ampul, pense, tornavida, seyyar lamba veya el feneri, karlı ve buzlu günler için bir çift patinaj zinciri, çekme halatı, battaniye, cam kırma çekici, takoz, takım çantası, yedek lastik, hava pompası, manivela, ecza çantası.
- c) Reflektör: Normal hava şartlarında en az 150 metreden net olarak görülebilecek kırmızı ışık yansıtıcı veya veren, numunesine uygun en az iki adet reflektör bulunacaktır.
- d) Stepne: Daima kullanılabilir durumda bulunacaktır.
- e) Telsiz ve haberleşme cihazı: Şehir içerisinde ticari amaçla çalışan taksi

otomobillerini belli bir merkez aracılığı ile müşteri adreslerine sevk etmeye yarayan telsiz cihazı veya benzeri haberleşme cihazıdır.

(3) Taksi Çağrı Merkezi (Call Center Sisteminin) faaliyete geçirilmesi için Büyükşehir Belediyesi ve ilgili oda birlikte hareket eder.

(4) Teknik şartlara uygun durumda olmayan araçların trafiğe çıkarılması yasaktır.

(5) Taksilerde, aranan adresin kolayca bulunabilmesi için şehir rehberi bulundurmak zorunludur. İBB tarafından ücretsiz olarak temin edilir.

(6) Taksi ve Taksi Dolmuşların taksi tavanı ve her iki ön kapıya yazılacak plakalar aşağıdaki özellikleri taşıyacaklardır.,

a) Mavi renk ve Arial Black font olacaktır.

b) Taksi Plakası araç tavanının, taksi lambası ve arka cam üst kenarı arasındaki alanın arka cam üst kenarının yakın kısmına yazılacaktır.

c) Daha rahat okunabilmesi için, araç plakası taksi tavanına yazılırken il aidiyetini gösteren (34) rakamının yazılmaması daha uygun olacaktır. (TMN 18 – TK 2234)

ç) Taksi plakasının kolay okunmasını sağlamak amacıyla; harf ve rakam grupları arasında 5–6 cm boşluk bırakılacaktır.(TPR 56 – TS 198)

d) Taksi plakası toplam 5 karakterden oluşuyorsa (TM 178 – TYF 79 gibi) her bir rakamın ve harfin boyu 25 cm, eni 17 cm, harf kalınlığı 6 cm olmalı, toplamı $17 \times 5 + 6 = 91$ cm uzunluğunda ve 25 cm yüksekliğinde bir alanı kaplayacaktır.

e) Taksi plakası toplam 6 karakterden oluşuyorsa (TF 6325 gibi) her bir rakamın ve harfin boyu 22 cm, eni 14 cm, harf kalınlığı 5 cm toplam $14 \times 6 + 5 = 90$ cm uzunluğunda ve 22 cm yüksekliğinde bir alanı kaplayacaktır.

f) Ayrıca harflerin ve rakamların orta hattı boyunca; harf ve rakamla aynı renkte (mavi), 2 cmx2cm ebatlarında, yansıtma (reflektör) özellikli sticker şeritlerin 1 cm aralıklarla, çapraz olarak yapıştırılması; Polis helikopterinde bulunan projektör yardımı ile geceleri karanlık ortamlarda ticari plakalarının daha iyi seçilebilmesini sağlayacaktır.

- i. (7) Taksi standardı teknik şartları, 01.01.2010 tarihinden itibaren;
- a) 5 yaşından büyük araç çalıştırılmaz.
 - b) Bagaj hacmi minimum net 250 lt olacak.
 - c) En az 2 hava yastığı
 - ç) Navigasyon ve OGS cihazı,
 - d) Klima
 - e) Hidrolik Direksiyon
 - f) Minimum 1300 cc motor hacmi veya Minimum 70 HP gibi standartlar bulunmalıdır.
 - g) (T) seri plakalı taksiler sarı renk, (C)ve (M) seri plakalı taksiler bordo renkte olacaktır.

(8) Taksi dolmuş standardı teknik şartları, 01.01.2010 tarihinden itibaren;

- a) 01.01.2010 tarihinden itibaren 5 yaşından büyük araç çalıştırılmaz.
- b) Klima ve köprü geçişli hatlarda OGS cihazı,
- c) Otomatik kapı
- ç) Hidrolik Direksiyon
- d) Minimum 1600 cc motor hacmi veya Minimum 90 HP gibi standartlar bulunmalıdır.
- e) (TZ) seri plakalı Taksi dolmuşlar sarı renkte olacaktır.

Yukarıdaki belirtilen standartlar çerçevesinde İlgili Esnaf Odası ve Esnaf Odaları Birliği, tarafından herhangi bir marka ve model kullanımı konusunda araç sahiplerinin menfaatleri doğrultusunda tavsiyede bulunabilir. Standart belirleme yetkisi UKOME'ye aittir.

Şoför Eğitim Sertifikası

MADDE 12- (1) İBB TUHİM tarafından araç sahibi ve şoförlerine uzman kişilerce ücretsiz eğitim semineri verilir. Eğitim sonunda başarılı olan işletmeci ve şoförlerine Şoför Eğitim Sertifikası verilir. Gerek görülmesi halinde ilgili odadan temsilci istenir.

(a) Şoför eğitimi alacak işletmeci ve şoförler için müracaat şartları aşağıdaki gibidir.

1) Dilekçe

2) Taksi ve Taksi-Dolmuş için 3 yıllık B sınıfı sürücü belgesi

(b) İBB TUHİM tarafından verilecek Eğitim, Madde 10-b' de belirtilen konuları içerir. Eğitimi başarıyla tamamlayan şoförlere Şoför Eğitim Sertifikası verilir.

Toplu Taşım Aracı Kullanım Belgesi

MADDE 13- (1) Madde-10' da şoför standardı olarak istenen şartları taşıyan ve Şoför Eğitim Sertifikası alanlar ile Çalışma ruhsatlı Taksi ve Taksi-Dolmuşlarda şoför olarak çalışacak kişilere örneği Belediyece (TUHİM) hazırlanarak bastırılan Toplu Taşım Aracı Kullanım Belgesi TUHİM tarafından yeterli görülen şoförlere tasdik edilerek verilir. Toplu Taşım Aracı Kullanım Belgesi, 10. maddenin (3, 4, 5 ve 6.) bentlerinde belirtilen belgeler yenilenerek ibrazı ile 3 yılda bir tasdik edilerek verilir.

Toplu Taşım Aracı Tanıtım Kartı:

MADDE 14- (1) Taksi ve Taksi Dolmuşlarda bulundurulması gereken, araç teknik bilgileri ile araç sahibi ve çalışan şoförlere ait bilgilerin yer aldığı, TUHİM tarafından hazırlanan resimli belge verilir. Bu belgenin verilmesi veya değiştirilmesi esnasında şoförlere ait sürücü belgesinin örnekleri, şoförlere ait nüfus cüzdanı suretleri, en fazla 6 aylık ön cepheden çekilmiş 2 adet vesikalık fotoğraf ve adli sicil kaydı istenir.

Taksi ve Taksi Dolmuş Taşımacılığı Ücret Tarifesi

MADDE 15- (1) İlgili esnaf odasının teklifi ile Esnaf Odaları Birliği tarafından hazırlanan ücret tarifeleri UKOME' ye sunulmak üzere TUHİM' e gönderilir. TUHİM

bu teklifi değerlendirerek UKOME' ye teklif eder UKOME' nin alacağı karar uygulanır.

MADDE 16- (1) Taksi ve taksi dolmuş standartlarının uygun hale getirilmesi süresi 01.01.2010 tarihine kadar olup, gerekli hallerde süre uzatımı UKOME tarafından belirlenir.

Taksi Dolmuş Durak Görevlileri

MADDE-17 (1) Aynı hatta çalışan araç sahiplerinin çoğunluğunun belirlediği bir kişi durak görevlisi olarak görev yapmak üzere TUHİM'ne bildirilir. TUHİM bu kişiye "Durak Görevlisi" kartı tanzim eder. Durak görevlisi olarak çalışacak kişinin, sürücü belgesi hariç şoförlerde bulunması gereken ve bu yönergede sayılan şartları taşıması, görevi esnasında verilen belgeyi yakasında sürekli taşıması zorunludur. (Durak görevlisinin belirlenmesinde anlaşmazlık halinde Esnaf ve Sanatkârlar Odaları Birliğinin belirleyeceği kişi/kişiler TUHİM'e bildirilir.)

(2) Yolculara ve taşımacılara karşı uygunsuz davranışlarda bulunması, çalışan araç sahipleriyle kavga etmesi, ilgili esnaf odası ve diğer resmi kurumlar ile görevlileri hakkında olumsuz faaliyetlerde bulunması halinde bu durak görevlisi TUHİM tarafından yazılı olarak uyarılır. Buna rağmen olumsuz tutum ve davranışlarının devam ettiğinin tespiti halinde, TUHİM ilgili esnaf odasını yazılı olarak uyarır bu durak görevlisinin savunmasının alınmasını veya yeni durak görevlisi bulunmasını ister. Önceki durak görevlisine verilmiş bulunan belge iptal edilir, yeni durak görevlisine belge verilir.

Araç Değişikliği Yapmak İsteyenlerin Uyacakları Kurallar

MADDE 18- (1) Taksi ve Taksi-Dolmuş sahibi aracını değiştirmek istediğinde yeni araca ait trafik ruhsatı, eski aracının trafikten çekme belgesi fotokopisi veya noter satışını dilekçesine ekleyerek T.U.H.İ.M.' ye başvurur. 30 gün içinde Yıllık Çalışma Ruhsatı için müracaat etmek zorundadır.

(2) Yeni aracın madde 11' de belirtilen taksi ve taksi dolmuş teknik şartlarına uygun, trafik tescilinin yapıldığı tarihte model yaşının 3 yaşından büyük olmaması şartı aranır.

Ticari Araç (Plaka) Tahsis Belgesi

MADDE 19- (1) 10553 sayılı Bakanlar Kurulu kararına göre; Taşımacılar Taksi ve Taksi-Dolmuş (T-TZ-C-M) seriden ticari plakanın devri esnasında Ticari Plaka Tahsis Belgesi TUHİM tarafından verilir. Ticari plaka tahsis belgesi bedeli İBB Meclis'i tarafından belirlenir.

Tahsis Belgesi Başvurularından İstenen Evraklar;

MADDE 20- (1) Aşağıdaki evraklarla TUHİM' e müracaat edilir.

- a) Başvuru Formu (Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğünden alınarak doldurulur.)
- b) Vekil ise, Vekaletname (..... Plakalı aracı almaya ve ilgili kurumdan gerekli işlemleri yapmaya ifadesi yazılı olacak.)
- c) Motorlu araç tescil ve trafik belgesinin aslı.
- ç) Adli Sicil Kaydı.
- d) İlgili Meslek Odası kaydı.
- e) Şoförlük mesleğini geçim kaynağı olarak seçmiş olduğunu beyan ettiği aynı yıla ait beyanname.
- f) En az "B" Sınıfı sürücü belgesi.
- g) Muhtardan ikametgâh belgesi.
- ğ) Nüfus cüzdanı sureti
- h) İ.B.B Gelirler Müdürlüğü Tahsilât Şefliğinden geçmiş döneme ait borcu yoktur yazısı.

Plaka Devri veya Araç Sahibinin Ölümü Halinde Uyulması Gereken Kurallar:

MADDE 21- (1) Ticari plakanın satılması durumunda yıllık çalışma ruhsatı iptal olur. Trafik tescil' den yeni ruhsatın alınmasını müteakiben azami 30 (otuz) gün içerisinde TUHİM' e yazılı olarak başvurularak yıllık çalışma ruhsatı yenileme işlemi yapılır.

(2) Ticari araç plaka devri halinde ilgili maddede istenen evraklara ilave olarak yeni araç plaka sahibi adına düzenlenen araç ruhsatının noter tasdikli fotokopisi ibraz etmek zorundadır;

(3) Taşımacının vefatı halinde varisler veraset ilamı ile 3 (üç) ay içerisinde TUHİM' e durumu yazılı olarak bildirirler.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Taksi Durakları

İndirme-Bindirme yerleri ve Umuma Açık Taksi Durakları

MADDE 22- (1) Bu yerler, taksi ve taksi-dolmuşların bekleyip, yolcu alabileceği, yolcu indirebileceği, ana arterler üzerinde yol kenarlarına cep içerisinde, diğer yollarda uygun yol kenarlarına cep ya da yol üzerine yatay ve düşey trafik işaret veya işaretlemeler İBB tarafından yaptırılır. Taksi ve taksi-dolmuş indirme-bindirme ve umuma açık taksi durakları olduğunu belirten levhalar yerleştirilir. Bu yerlerin mümkün olduğunca sık aralıklarla açılmasına dikkat edilir. Yoğun yolcu alınabilecek iskele önleri, metro istasyonları civarı, büyük aktarma merkezleri çevresi ile büyük ticari ve turizm merkezleri, havalimanı gibi odak merkezleri çevresinde planlamaya bağlı olarak ceplerde taksi ve taksi-dolmuş indirme, bindirme ve bekleme yerleri Ulaşım Daire Başkanlığınca yaptırılan yol projelerinde belirlenen uygun yerlere tesis edilir. Ana arterler üzerinde oluşturulacak olan taksi ve taksi-dolmuş indirme-bindirme yerleri, en az 3 adet taksinin bekleyebileceği şekilde düzenlenir.

MADDE 23- (1) Umuma açık taksi duraklarından bütün taksiler istifade edebilir. Bu yerleri özel taksi durakları gibi kullanmak, mobo koymak, görevli koymak veya belli esnafın tekeline geçmesine göz yummak yasaktır.

(2) Taksi indirme-bindirme yeri ve Umuma açık taksi durağı talebi olursa, müracaat esas ve usulleri aşağıdaki şekildedir.

a) Kurum, kuruluş ve ilgili taksiciler esnaf odası tarafından talep edilen yeni taksi indirme-bindirme yeri ve umuma açık taksi durakları için talep edilen yer ve mahalli gösterir bir kroki ile TUHİM' e müracaat edilir.

b) TUHİM, söz konusu talebin toplu ulaşım sistemleri ile ilişkisi ve yolculuk talepleri açısından değerlendirerek uygun görülen talepleri UKM' ye iletir.

c) UKM, söz konusu talebi yeni yol projeleri kapsamında değerlendirir veya mahallinde inceleyerek trafik ve ulaşım açısından uygun bulursa, Emniyet Müdürlüğünden de görüş alınarak, karar alınmak üzere UKOME' ye sunulur.

Kamuya Terkinli Alanlarda Özel Taksi Durakları;

MADDE 24- (1) İmar planlarında yol güzergâhı içinde kalan ve kamuya terkin edilmiş olan kamu malı alanlar üzerinde, yolun ulaşım ve trafiğini aksatmayacak şekilde araç yolunda ya da yolun kenarında açılacak cep içinde taksi plakası belli en az 4 taksinin (yola paralel veya açılı) park edebileceği taksi park alanı ile en az 6 m²'lik kabin konulabilecek veya araç park yerine en fazla 40 metre mesafedeki bir taşınmazın bodrum, zemin yada 1. katında açılacak büroya bağlı olarak çalıştırılacak taksi duraklarıdır.

Tesis Edilmesi Yasak Olan Yerler

MADDE 25- (1) 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununun 60. ve 61. maddelerinde duraklama ve park etmenin yasak olduğu haller ve yerlerde Taksi Durağı tesis edilemez.

(2) Mevcut taksi duraklarına yeni kurulacak taksi durakları karayolu ve yürüme yolu mesafesi ile 250 m' den yakın olan yerlere taksi durağı tesis edilemez.

Taksi Durak Yeri Belirleme Kriterleri

MADDE 26- (1) Aşağıdaki kriterlere uymak koşulu ile özel taksi durağı tesis edilebilir.

a) Taşıt yolu bitişiğinde açılmış veya açılacak olan taksi durak yerlerinin cep içerisinde olması zorunludur.

b) Yayaların geçişine engel olmayacak ve tehlikeye düşürmeyecek şekilde ayrılmış, yatay ve düşey işaretler ile belirlenmiş olmak kaydıyla geniş ve uygun durumdaki yaya yollarına da taksi durak yeri izni verilebilir.

c) Cep açılmayacak durumda olan ancak trafik yoğunluğu bakımından sakıncalı görülmeyen taşıt yolu kenarlarına da yatay ve düşey işaretler ile işaretlenerek yapılması kaydıyla taksi durak yeri izni verilebilir.

ç) İskele önleri, metro girişleri, büyük alışveriş merkezleri, aktarma istasyonları, sanayi merkezleri vb... yerlerde, Parkmetreli veya parkomatlı park yerleri içinde bu tür taksi durağı yeri ayrılabilir.

(2) Üzerinde taksi durak yeri uygulaması yapılacak yolun tipine göre durak yeri belirleme kriterleri aşağıda belirtildiği gibidir.

a) İki izli yollarda Taksi Durak yeri;

- 1) Cep içinde ise yol genişliği en az 7m
- 2) Cep yapılmıyor ise yol genişliği en az 9.20m. olması,

b) Tek yönlü yollarda tek şerit için yol genişliğinin minimum 3.50 metre olması,

c) Çift yönlü yollarda ise minimum 3m olması,

ç) Tek yönlü yollarda gidiş yönünde, yolun sağ tarafında yola paralel olarak yapılması,

d) Yola paralel yerleştirilmiş cep içerisinde taksi park yerlerinin genişliğinin minimum 2.20m olması,

e) Yola açılı yerleştirilmiş park yerlerinin genişliğinin minimum 5m olması,

f) Yolun her bir yanındaki yaya kaldırımının mobo yerleştirildikten sonra net genişliğinin minimum 1.50m bırakılması,

g) Taksi Durak yeri uygulaması yapılan yerlerde bu uygulamaya ilişkin levha ve donanımların yaya trafiğini engellemeyecek şekilde bulundurulması,

h) Akan trafiği yoğunlaştırmamak kaydıyla park çizgileri arasına giriş-çıkış manevralarının rahat yapılabilmesi için TSE (TSE Şehiriçi Yollar – Otopark düzenleme Kuralları) ye göre düzenlenmesi gereklidir.

Taksi Durak Yeri Yerleşim Planı Kuralları:

MADDE 27- (1) Yola Terkinli Alanlarda Taksi Durağı Yerleşim Planında;

a) 25. Madde ‘de bahsedilen şartlara uyulacak ve bu yerlere olan mesafeler gösterilecektir.

b) 26. Madde ‘de belirtilen yerleşim kriterlerine uyulacaktır.

c) Araç Yerleşim Planında Yolculuk üretim merkezleri(alışveriş merkezleri, kültür merkezleri, toplu taşıma durakları vb.) belirtilecektir.

ç) Kamu hizmeti yapan yolcu taşıtlarının (İETT, Metro durağı ve Vapur İskelesi vs.)durak yerleri ve buralara olan mesafeler gösterilecektir.

d) Gerekli işaretlemelerin nasıl yapılacağı, talep edilen cadde, sokak meydan ve yol dışı alanların üzerindeki ve yakın çevresindeki son zirve saat trafik hacimleri ve yönleri, Taksi park alanına yapılacak olan giriş ve çıkışlar ile araçların ne şekilde park edecekleri ve mobo yeri açıkça gösterilir. Mobo planlaması yapılırken yaya geçişi için en az 1.50 m tretuar genişliği bırakılması zorunludur.

e) Taksi duraklarının başarı ile işleyip faydalı olması için park yerinin yeri, çevresi ve çevre koşulları, giriş-çıkış kolaylığı, kullanacak araç türüne göre birim park alanları ve yerleşim tiplerinin TSE 10551'e uygun olarak geometrik tasarımı, işletim planı, topografyası, direnaji, satıh kaplaması, aydınlatması, emniyet, yerel yönetmelik ve peyzaj şartları, ilgili kurum ve işletmeci tarafından dikkate alınmalıdır.

Taksi Durak Yeri Müracaat Usulleri Ve Esasları

MADDE 28- (1) Müracaat dosyasında aşağıda belirtilen belge ve bilgiler bulunacaktır.

Dilekçe ekinde;

a) Üzerine Taksi Durak Yerleri yapılacak yol kenarının işaretlendiği, 1/1000 ölçekli Hâlihazır haritası ve değişik açılardan fotoğrafları.

(2) İlk müracaat durumunda;

(a) Bu maddenin 1. fıkrasına uygun olarak hazırlanan müracaat dosyası ile ilgili esnaf odası aracılığıyla TUHİM' e müracaat edilir. TUHİM, söz konusu talebin toplu ulaşım sistemleri ile ilişkisi ve yolculuk talepleri açısından değerlendirerek, UKM, Emniyet Müdürlüğü veya Jandarma Komutanlığı, İlçe Belediyesi, tarihi ve turistik özelliği haiz olan bölgelerde Kültür Tabiat Varlıklarını Koruma Kurulundan gerek görülürse İlgili İhtisas Odasından yetki ve görev alanlarına ilişkin görüş alınır.

(b) Araç park yeri ile kabin yeri arazide uygulanabilecek şekilde ölçülendirilmiş fotoğraflanmış öneri durak yerlerinin, 1/500 ölçekli A3 paftalara çizimi yapılarak, UKOME' ye sunulur.

(3) Daha önce umuma açık taksi durağı kararı bulunan ve kabin konulmak suretiyle (ecrimisil, işgaliye vs. adı altında ücret alınan) Kabinli Telefonlu Taksi Durağına

dönüştürülen duraklar da bu kapsamda öncelikle değerlendirilecektir. Ancak bu duraklar için herhangi bir talep olmadan da fiili durumlarından dolayı, TUHİM' ce İlçe sınırları esas alınarak bir çalışma yapılacaktır. İlçe sınırları içindeki umuma açık taksi durağı iken, Kabinli Telefonlu Taksi Durağı olabilecek yukarıda belirtilen “ Araç yolunda ya da yolun kenarında açılacak cep içinde en az 4 taksinin (yola paralel veya açılı) parklaşabileceği taksi park alanı ile kabin konulabilecek 6 m²'lik yaya ve araç trafiğini etkilemeyecek uygun yerler bulunması halinde...” hususlara uyan duraklar için UKM, Emniyet Müdürlüğü veya Jandarma Komutanlığı, İlçe Belediyesi ve ilgili ihtisas odasından (Taksiciler Odasından) yetki ve görev alanlarına ilişkin görüş alınır. TUHİM, 1/500 ölçekli A3 paftalara çizimi yapılarak UKOME nezdinde görüşülmek üzere UKOME' ye sunacaktır.

Taksi Durak Yeri Kiralama, İşyeri Açma Ve Çalışma Ruhsatı

MADDE 29- (1) UKOME kararıyla uygun görülen yerlere ait UKOME kararı ve eki A3 paftaları, İBB Emlak Müdürlüğü'ne gönderilir.

(2) Taksi Durağı için Kira bedeli, İBB Emlak Müdürlüğü'nce oluşturulan fiyat takdir komisyonu tarafından belirlenir. Fiyatlar her bir Mobo(Yazihane) için ayrı bir fiyat (YTL/ay), her bir araç park yeri için de ayrı bir fiyat(YTL /ay) olmak üzere Mobo yeri birim fiyatı +(araç sayısıXbirim araç fiyatı) = toplam bedel YTL/ay her durak için takdir edilir. Kiralama işlemi İBB Emlak Müdürlüğü'nce gerçekleştirilir. Taksi durağı kirası her ay İBB gelir hesabına yatırılmak üzere İBB Emlak Müdürlüğü vasıtasıyla Gelirler Müdürlüğü'ne İlgili Taksi Durağı İşletmeci/işletmecileri tarafından ödenir.

(3) Kiralama ve işletim sistemi oluşturulmasını müteakip İBB Ruhsat Denetim Müdürlüğü'nce söz konusu taksi durak yerlerini işletecek taksici esnafı ve tüzel kişilikler (İBB İştirakleri, İlgili Otomobilciler Esnaf Odaları veya üyelerinin tamamı taksici esnafı olan kooperatifler.) adına işyeri açma ve çalışma ruhsatı düzenlenir.

(4) Söz konusu taksi duraklarını İşletme hakkını alan Belediye iştirakleri hariç, Gerçek yâda tüzel kişi yâda kişiler bu haklarını başka gerçek yâda tüzel kişi/kişilere devredemez, kiralayamaz veya akit yoluyla 3. şahısların işletmesine müsaade edemez.

(5) Bu yönergede gösterilmiş Taksi durakları için daha önce alınmış olan İl Trafik Komisyonu kararları ve UKOME kararları ruhsat mahiyetinde olmayıp, bu yerlerin taksi durak yeri olabileceğine giriş ve çıkışlarının trafik açısından uygun olduğuna dair tespittir. Kamuya terkinli alanlardaki taksi duraklarına İşyeri açma ve çalışma ruhsatı verilmesi işlemi her zaman için İBB Başkanlığı Ruhsat Denetim Müdürlüğüne yapılır.

Taksi Durak Yeri Tesis kuralları

MADDE 30- (1) Kamuya terkinli alanlar üzerinde Taksi Durak Yerlerinin tesis kuralları aşağıda belirtilmiştir.

- a) UKOME tarafından Taksi Durak yeri olarak uygun görülen ve izin verilen karayolu kesimleri, 25,26,27. Maddelerde belirtilen şartlara uyularak cep içinde ve/veya yatay düşey işaretler ile tesis edilir.
- b) Söz konusu taksi durak yerlerini sınırlamak veya belirlemek amacıyla, İBB dışında hiçbir gerçek yada tüzel kişilerce; taşıt yolu üzerine beton kütleli, taş, seyyar veya sabit direk, kazık, zincir, levha, ışık ve benzeri standart yol malzemeleri konulamaz.
- c) Taksi durağına ait levhada; İşletme Ruhsatı No, UKOME Kararı Tarih/No, parka izin verilen araç sayısı, işletmeci adı, çalışma saati, zeminde işaretleme ile de park şekli, park yeri başlangıcı ve bitimi vb. hususlar yatay ve düşey işaretlerle açık olarak gösterilir.
- ç) Taksi durağında görevli taksici esnafının kullanacağı en az 6 m²'lik kabin tesis edilecektir.

İşletmecilikle ilgili kurallar

MADDE 31- (1) İşletmecilerin uyması gereken kurallar aşağıda belirtildiği gibidir.

- a) Taksi durağı işletmecileri, Taksi park yerinin araç kapasitesinin üzerinde Taksi araç parkına izin veremez. Bu yerler otopark olarak kullanılamaz.
- b) Taksi Park alanında usulüne uygun parklanma yaptırmakla yükümlüdür.
- c) 20 taksiden fazla park yeri olan taksi duraklarında engelli yolcuların araçlara inip-binebilecekleri şekilde düzenleme yapılacaktır.

ç) Bir durağa bağlı olarak çalışan taksiler Toplu Taşıma Aracı Tanıtım Kartında belirtilen durak isimleri, logoları ve telefonları araçların kapılarına uygun şekilde yazılacaktır.

d) Durağa bağlı çalışacak araç sayısı seyir halindeki araçlarda dikkate alınarak UKOME Kararında belirtilen durak kapasitesinin 4 katını aşamaz.

Özel Mülk Boş Parseller Üzerindeki Taksi Durakları

MADDE 32- (1) Özel Mülkiyete ait taşınmaz üzerinde en az 4 taksinin park edebileceği 80 m2 park alanı ve 6 m2 ‘ den az olmamak şartı ile kabin yeri, toplam 86 m2 ve üzerinde olan boş parseller üzerinde kurulacak taksi duraklarıdır.

Müracaat Usul Ve Esasları

MADDE 33- (1) Taksi duraklarında esas olan taksi esnafının bir araya gelerek taksicilik yapmasıdır. Bir araya gelen 4 adet taksi esnafı adına durak açma işlemlerinin, söz konusu durakta görev alacak Taksi otomobillerden en az birinin sahibi yürütebilir. Taksi Durağı temsilciliği için o durakta taksi sahibi olma şartı aranır. Müracaat için gerekli bilgi ve belgeler aşağıda belirtilmiştir.

(2) Dilekçe ekinde;

a) Tapu Fotokopisi (kiracı ise ayrıca kira kontratı)

b) İmar Durumu

c) Röperli Kroki

ç) Röperli krokiye uygun yoldan yapılacak 6 m. giriş-çıkışı ve yerleşimi gösterir vaziyet planı (3 nüsha)

d) Ayrıca, oteller, alışveriş merkezleri ve konut sitelerinin hizmet otoparkları ihtiyaçtan fazla ise otopark alanlarında en az 86 m2 yer ayrılıp ve kabin konulması şartıyla yukarıdaki belgelere ilave olarak alışveriş merkezi yönetiminin veya site yönetiminin noterden tasdikli muvafakat yazısı alınması koşuluyla parsel içindeki açık otoparkta da taksi durağı kurulabilir.

(3) Yukarıda belirtilen bilgi ve belgeleri içeren müracaat dosyası, taksici esnafı, ilgili taksiciler esnaf odası aracılığıyla TUHİM’ e müracaat edilir. Söz konusu yer ulaşım ve trafik açısından incelenerek uygun görülmesi halinde UTK kararı alınmak üzere UKM’ ye gönderilir. UTK kararı ile uygun görülen taksi durağı yerleri kararının ilgili birimlere dağıtımı yapılır.

(4) Bu tür duraklara iş yeri açma ve çalışma ruhsatı UTK Kararı alındıktan sonra İstanbul Büyükşehir Belediyesi Ruhsat Denetim Müdürlüğü tarafından verilir.

Kabin Özellikleri

MADDE 34- (1) Taksi duraklarına konulacak kabinler aşağıdaki özelliklere sahip olacaktır.

- a) Taksi Durağında görevli taksici esnafının kullanacağı en az 6 m²'lik kabin(mobo) tesis edilecektir.
- b) İşyeri açma ve çalıştırma ruhsatı, acil servis, itfaiye ve en yakın kolluk kuvvetinin telefon numaraları kolay görülebilir bir yerde asılı olmalıdır.
- c) Taksi duraklarında uygun yer olması halinde telefon veya telsiz sistemi bulunacaktır.
- ç) Taksi duraklarında şoförlerin isimleri ve fotoğrafları görünür şekilde asılacaktır.
- d) Taksi durak kabininin fiziksel yapısı TSE 11592'ye uygun olmalıdır.
- e) Taksi durak alanının tabanı beton, asfalt gibi etrafında kirlenmesine neden olmayacak bir madde ile kaplanacak ve birikinti sular toplama rögarlarına verilecektir.
- f) Taksi kabin(mobo) tipi, Emlak Müdürlüğü ve Kentsel Tasarım Müdürlüğü'nün uygun göreceği tip ve şekilde olacaktır. Uygun tip ve şekle uymayan kabinler 01.01.2010 tarihine kadar uygun görülen kabin tipine dönüştürülecektir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Denetim Ve Yaptırım

Denetim Görevlileri

MADDE 35- (1) Bu yönergede bahsi geçen taksi durak yerleri taksi, taksi dolmuş taşımacılığı yapan araçlar ile bunların şoförleri iş bu yönerge hükümlerine göre, aşağıdaki kurum ve kişilerce kendi görev alanları ile ilgili denetlenir.

- a) İl Emniyet Müdürlüğü
- b) İl Jandarma Komutanlığı
- c) Defterdarlık,

ç) Zabıta Birimleri (Belediye Zabıtası),

d) İBB TUHİM, tarafından görevlendirilmiş ve denetçi belgesi verilmiş denetim

elemanları, Esnaf Odaları Birliği ile ilgili ihtisas odası tarafından teklif edilen ve TUHİM tarafından onaylanan denetçiler, zabıta ve ruhsat birimi tarafından görevlendirilecek personelden oluşan heyet tarafından yılda en az bir kez denetlenir. Denetim sonucunda, bu bentte belirtilen denetim elemanları tarafından tutulan tutanak değerlendirilmek üzere TUHİM ' e gönderilir.

Taksi Durak Yerleri Kapatma Hal ve Yöntemleri

MADDE 36- (1) İBB Ruhsat Denetim Müdürlüğüne verilen İşyeri açma ve Çalışma Ruhsatı müktesep hak doğurmaz. Bu yönergede bahsi geçen taksi durak yerleri, aşağıda belirtilen hallerde ve nedenlerle kapatılabilir.

a) Trafik Sirkülasyon Projelerinde veya İmar Planında Yapılacak Değişiklere Ve İlin Gelişen Ve Değişen Trafik Alt Yapısına Bağlı Kapatma; Taksi durak yerlerinin, bulunduğu bölgenin değişen ve gelişen ulaşım alt yapısına paralel olarak zaman içerisinde trafik ve ulaşım açısından kapatılması zaruri hale gelmesi durumunda UKOME kararı ile kapatılır.

b) Trafik Güvenliği Yönünden Kapatma; Bu yönergede bahsi geçen taksi durak yerleri, geçen zaman içerisinde, yakın çevresindeki trafik düzenini ve güvenliğini bozacak hale geldiğinde UKOME kararı ile kapatılabilir.

c) Genel asayiş ve güvenliğin olumsuz yönde etkilenmesi hallerinde kapatma;

1) Organize suç işleyen veya terör olaylarına karışan,

2) Genel ahlak ve adaba aykırı hareket eden,

3) Suç işlenen suç işleyenlere yataklık yapar hale gelen ve suçluları barındıran,

Taksi durakları, yetkili birimlerin TUHİM' e yapacağı teklif üzerine UKOME kararı ile kapatılır.

ç) Uluslararası Kongre ve Spor Karşılaşmaları, Tabi Afet vb. Hallerde Kapatma; Mülki Amirin onayı ile 10 güne kadar geçici olarak hizmeti durdurulabilir.

d) Taksi Durağının işyeri açma ve çalışma ruhsatında belirtilen taksi plakası haricinde durakta izinsiz taksi çalıştırılması yasaktır. Bir sene içerisinde 3. kez tekrarı halinde,

Taksi Durağının faaliyetine TUHİM tarafından yetkili birimlerin görüşü de alınmak suretiyle UKOME kararı ile son verilir.

(2) Yukarıda belirtilen hallerde UKOME' nin kapatma kararı sonrasında bu taksi duraklarının işyeri açma ve çalıştırma ruhsatı iptal edilir.

Yaptırım İşlemleri

MADDE 37- (1) Yukarıda bahsedilen yönerge hükümlerine uymayanlar hakkında uygulanan yaptırımlar TUHİM tarafından takip edilir. Bu yönerge hükümlerine göre belediye zabıtası tarafından yapılacak işlemlerde Encümen Kararı aranır.

(2) Taksilerin Taksi-Dolmuş, Taksi-Dolmuşların taksicilik yapması halinde;

- a) 1. tespitinde 1 gün
- b) 2. tespitinde 3gün,
- c) 3. tespitinde 7 gün,
- ç) 4. veya daha fazlası tespitinde 15 gün trafikten men edilir.

(3) Yıllık Çalışma Ruhsatı olmayan araçlar ruhsat almıncaya kadar trafikten men edilir.

(4) 9.Maddenin 1.fıkrasının (a), (b), (l),(r) (ş) (t) ve (u) bendine uymayanlar;

- a) 1. tespitinde 1 gün
- b) 2. tespitinde 2 gün,
- c) 3. tespitinde 3 gün,
- ç) 4. veya daha fazlası tespitinde 7 gün trafikten men edilir.

(5) 9.Maddenin 1.fıkrasının (c) bendine uymayanlar; 1608 sayılı Kanun veya 2918 sayılı Kanunun ilgili hükümleri uygulanır.

(6) 9.Maddenin 1.fıkrasının (ç) bendine uymayanlar; 1608 sayılı Kanun uygulanır.

(7) 9.Maddenin 1.fıkrasının (d) bendine uymayanlar;

- a) 1 Gün Trafikten Men Edilir. Taksimetre tamiri yapılması için ilgili yere sevk edilir.

(8) 9.Maddenin 1.fıkrasının (e) bendine uymayanlar; 1608 sayılı Kanun veya 2918 sayılı Kanunun ilgili hükümleri uygulanır.

(9) 9.Maddenin 1.fikrasının (f),(g),(ğ),(h),(ı),(j),(k),(m),(p),(s) bendine uymayanlar; 1608 sayılı kanun uygulanır.

(10) 9.Maddenin 1.fikrasının (i) bendine uymayanlar; 4207 sayılı Kanun uygulanır.

(11) 9.Maddenin 1.fikrasının (n) ve (o) bendine uymayanlar; 2918 sayılı Kanun hükümleri uygulanır.

(12) 9.Maddenin 1.fikrasının (h) bendine uymayanlar; 1608 sayılı Kanun uygulanır.

(13) 9.Maddenin 1.fikrasının (ö) bendine uymayanlar; 1608 sayılı Kanun uygulanır.

(14) 11. Maddenin 1. fıkrasına uymayanlar; 1608 sayılı kanun ve 2918 sayılı Kanunun ilgili hükümleri uygulanır.

(15) 11. Maddenin 6. fıkrasına uymayanlar;

- a) 1. tespitinde 1 gün
- b) 2. tespitinde 2 gün,
- c) 3. tespitinde 3 gün,
- ç) 4. veya daha fazlası tespitinde 7 gün trafikten men edilir.

(16) 23. Maddenin 1. fıkrasına uymayanlar; 1608 sayılı kanun uygulanır.

(17) 30. Maddenin 1.fikrasının (b),(c) ve (ç) bendlerine uymayanlar; 1608 sayılı Kanun uygulanır.

(18) 31. Maddenin 1.fikrasının (a),(b),(c),(ç) ve (d) bendlerine uymayanlar; 1608 sayılı Kanun uygulanır.

(19) 34. Maddenin 1.fikrasının (a), (b), (c), (ç), (d), (e) ve (f) bendlerine uymayanlar; 1608 sayılı Kanun uygulanır.

(20) Ticari ya da hususi kaydına bakılmaksızın Sivil plakalı araçlarla ve/veya diğer illere ait ticari taksi plakalı araçlar ile ücret karşılığında yolcu taşımacılığı yapmak;

- a) Birinci tespitinde 15 Gün Trafikten Men
- b) İkinci tespitinde İlgili Yasa Maddesi Gereği ve +15 Gün Trafikten Men
- c) Üçüncü Tespitinde İlgili Yasa Maddesi Gereği ve +30 Gün Trafikten

Men

ç) Dördüncü ve daha fazla tekrürde İlgili Yasa Maddesi Gereği ve +45 Gün Trafikten Men Cezası Uygulanır.

(21) Taksi ve taksi dolmuşlar belirtilen renk dışında boyatılması halinde 3 gün trafikten men edilir ve uygun renge getirilmesi temin edilir.

(22) Bu yaptırım işlemlerinin uygulanması sırasında tekrürden kasıt aynı fiilin geçmişe doğru 1 (bir) yıl içerisinde tekrar etmesidir.

ALTINCI BÖLÜM

Çeşitli Hükümler

İhtilafların çözümü

MADDE 38- (1) Bu yönergenin uygulanması esnasında doğacak ihtilafların çözümü için UKOME ile İstanbul Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

Saklı Tutulan Hükümler

MADDE 39- (1) Bu yönergede bulunmayan hükümler hususunda ilgili mevzuat (ilgili kanunlar, yönetmelikler vb. ile UKOME ve İTK kararları) hükümleri uygulanır. Bu yönergenin yürürlük tarihinden önce veya sonra alınan UKOME kararları geçerlidir. Bu konuda çıkan mevzuat hükümleri saklıdır. Gerekli görülmesi halinde yeni mevzuat (ilgili kanunlar, yönetmelikler vb. ile UKOME) çerçevesinde yönergede UKOME Kararı ile değişiklik yapılabilecektir.

(2) Açılmasına izin verilen taksi durakları müktesep hak doğurmaz.

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) Umuma açık iken sahiplenilerek özel durak haline dönüştürülmüş mevcut Taksi Durakları bu yönergenin ilgililere tebliğ tarihinden itibaren 6 ay içerisinde yönergeye uygun hale getirilmek zorundadır. Yönergeye uygun olmayan veya uyması mümkün olmayan duraklar süre bitiminde umuma açık taksi durağı haline getirilir. Gerekli fiziki tedbirler alınır.

GEÇİCİ MADDE 2- (1) Taksi ve dolmuş taksilerde taksi standartlarının yönergeye uygun hale getirilmesinden sonra kurulacak olan komisyonun teşkili ile farklı ücret

tarifesine geçilecektir. Komisyonun teşkili İBB Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü, Emniyet Müdürlüğü, Zabıta Birim Yetkilisi ve İstanbul Taksiciler Esnaf Odası temsilcilerinden oluşur.

GEÇİCİ MADDE 3- (1) 01.06.2006 tarih ve 2006/5.Ek3 sayılı UKOME Kararı ile yürürlüğe giren “Ticari Taksi ve Taksi Dolmuş Yönergesi” iş bu yönergenin yürürlüğe girmesi itibari ile yürürlükten kaldırılmıştır.

YEDİNCİ BÖLÜM

Yürürlük ve Yürütme

Yürürlük

MADDE 40- (1) Bu yönerge UKOME tarafından onaylandıktan sonra mahalli bir gazetede yayımlandığı tarihten itibaren yürürlüğe girer.

Yürütme 41- (1) Bu yönergenin hükümlerini İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı adına Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü yürütür.

MADDE 42- (1) Bu yönerge, 42 (Kırkiki) madde ile ve 3 geçici maddeden,

- a) (Ek-1) Taksi Ve Taksi Dolmuş Çalışma Ruhsatı Müracaat Belgeleri,
- b) (Ek-2) Taksi Ve Taksi Dolmuş Şoför Tanıtım Kartını Müracaat

Esaslarını İçeren Eklerden İbaredir.

j. Ek - 1

Taksi ve Taksi Dolmuş Yıllık Çalışma Ruhsatı Müracaat Esasları

(1) Her taksi ve taksi dolmuşun Çalışma Ruhsatı olacaktır. Çalışma Ruhsatını almak isteyen mal sahibi, aşağıdaki evraklarla Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü'ne başvuruda bulunur.

- a) Başvuru dilekçesi,
- b) Taksi ve taksi dolmuş trafik tescil belgesinin fotokopisi,
- c) Taksi ve taksi dolmuş sahibinin nüfus cüzdanı suretleri,
- ç) Taksi ve taksi dolmuş sahibinin 6 ay geçmemiş ön cepheden vesikalık fotoğrafları

k. Ek - 2

Taksi ve Taksi-Dolmuş Araç Sahibi ve Şoför Tanıtım Kartı Müracaat Esasları:

(1) Taksi ve Taksi-Dolmuş sahibi tarafından, araçlarda çalışacak şoförler için yeterli bilgi ve belgeler ile Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü' ne tanıtım kartı başvurusunda bulunulur. Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü tarafından Taksi ve Taksi-Dolmuş araç sahibi ve şoför adına tanıtım kartı düzenlenir.

Bu belgede;

- a) Taksi sahibi ve başvuruda belirtilen şoförlerin vesikalık fotoğrafları (En fazla 6 ay önce çekilmiş)
- b) Taksi sahibi ve başvuruda belirtilen şoförlerin adı soyadı, baba adı,
- c) Bağlı bulunduğu Esnaf Odası, (İsmi, adresi, telefonu vb...)
- ç) Taksinin ticari plaka numarası,
- d) Taksi bir taksi durağına bağlı olarak çalışıyor ise taksi durağına ait bilgiler (İsmi, Adresi, Telefonu, vb.)
- e) İhbar Telefonu, bilgileri bulunacaktır. Taksi şoförünün mesleği bırakması ya da başka bir taksi otomobil kullanmaya başlaması durumunda, araç sahibi ve şoför tanıtım kartı Toplu Ulaşım Hizmetler Müdürlüğü tarafından yenilenir. Taksi Otomobilin, bu belgesinde belirtilen şoförlerin dışında başka bir kişi tarafından kullanıldığı tespit edilirse, bu durumda Belgesiz şoför çalıştıran esnaf hakkında cezai işlem uygulanır.

ÖZGEÇMİŞ

- Adı Soyadı** : Yusuf ÖZTÜRK
- Doğum Yeri ve Yılı** : Merzifon 1985
- Yabancı Dili** : İngilizce
- İlk Öğretim** : Zübeyde Hanım İlköğretim Okulu 1996
- Orta Öğretim** : Suluova Lisesi (Orta kısmı) 1999
- Lise** : Suluova Ticaret Meslek Lisesi 2002
- Lisans** : Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi 2009
- Yüksek Lisans** : Bahçeşehir Üniversitesi
- Enstitü Adı** : Fen Bilimleri Enstitüsü
- Program Adı** : Kentsel Sistemler ve Ulaştırma Yönetimi
- Çalışma Hayatı** : İstanbul Büyükşehir Belediyesi (2007-.....)
Zabıta Daire Başkanlığı / Trafik Zabıta Amirliği
Zabıta Memuru