

KENTİÇİ OTOBÜS TASIMACILIGININ KULLANICILARIN BEKLENTİLERİ ÇERÇEVESİNDE DEĞERLENDİRİLMESİ: DENİZLİ ÖRNEĞİ

Serdar ALTUN
İnş. Müh.
Pamukkale Üniversitesi
Denizli/Türkiye
serdara00@gmail.com

Yetiş Şazi MURAT
Doç. Dr.
Pamukkale Üniversitesi
Denizli/Türkiye
ysmurat@pau.edu.tr

GİRİŞ

Bu çalışmada Denizli kenti örneğinde otobüs tasimaciliginin değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilen kullanıcı memnuniyet anketi sonuçları yorumlanarak sunulmuştur. Çalışmanın temel amacı, otobüs kullanıcılarının işletmelerden beklentilerini ortaya koymak ve toplu ulaşım sistemlerinin kullanımını artırabilmek amacıyla yapılabilecekleri Denizli kenti örneğinde tartışmaktır.

ANKET ÇALIŞMASI

Denizli kentinde özel halk otobüsü işletmeciliği kapsamında 50 otobüslük bir filo ile tasimacılık hizmeti verilmektedir.

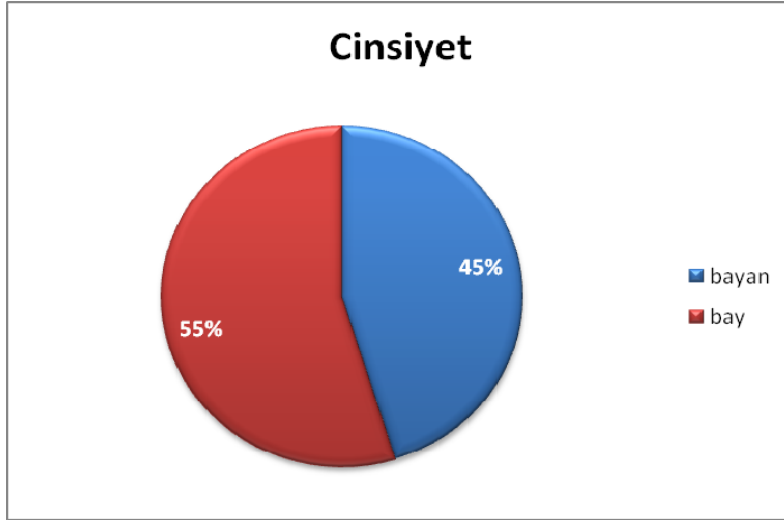
Çalışma kapsamında otobüs kullanıcılarının işletmeden beklentilerini ortaya koymak amacıyla anketler uygulanmıştır. Anket çalışması gerçekleştirilmeden önce kullanıcılara yöneltilmesi düşünülen sorular tasarlanmıştır. Anket soruları ile ilgili ön çalışmalar tamamlandıktan sonra rastgele olarak seçilen farklı özelliklerdeki toplam 500 kullanıcıya uygulanmıştır.

Ankette toplam 29 adet soru bulunmaktadır. Anketlerin daha çok şehrin merkezi noktalarındaki kalabalık duraklarda, yoğun olarak güzergahlarda seyir halinde bulunan otobüslerde gerek yüz yüze gerekse elden dağıtılarak tamamlanması sağlanmış ve her yaş gurubundan ve meslek dalından kullanıcıya ulaşmaya çalışılmıştır.

Anket uygulamaları yapıldıktan sonra veriler SPSS programı yardımıyla istatistiksel olarak değerlendirilmiştir.

ANKET SONUÇLARI

Anket sonuçlarından göze çarpan bazı istatistiksel değerleri vermek gerekirse ;



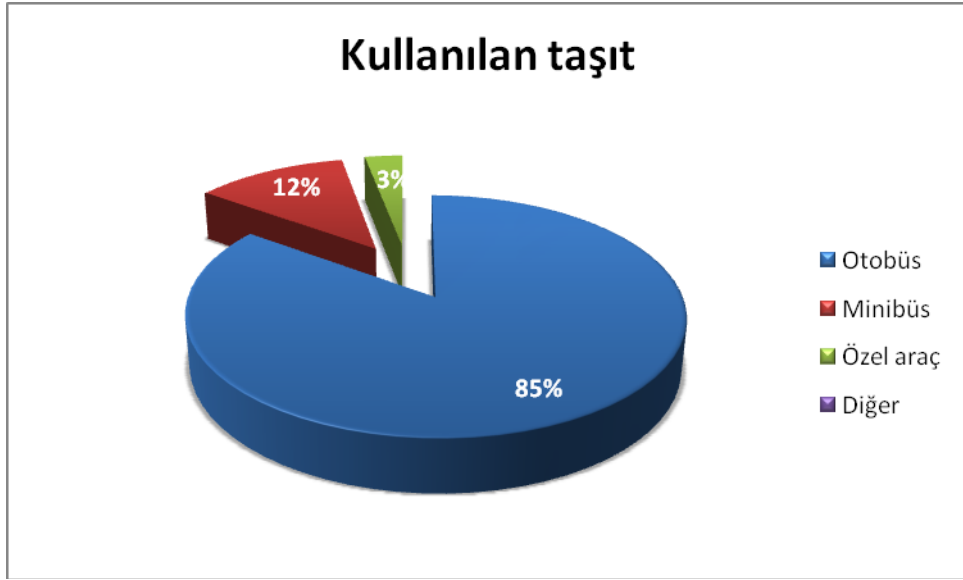
Şekil 1 : Katılımcıların cinsiyet dağılımları



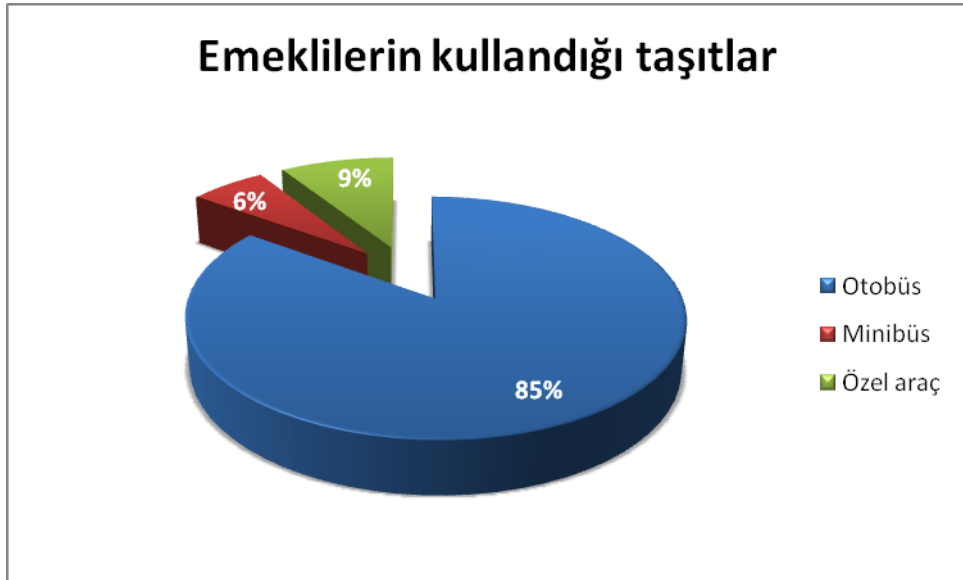
Şekil 2 : Katılımcıların yaş dağılımları



Şekil 3 : Katılımcıların meslek dağılımları



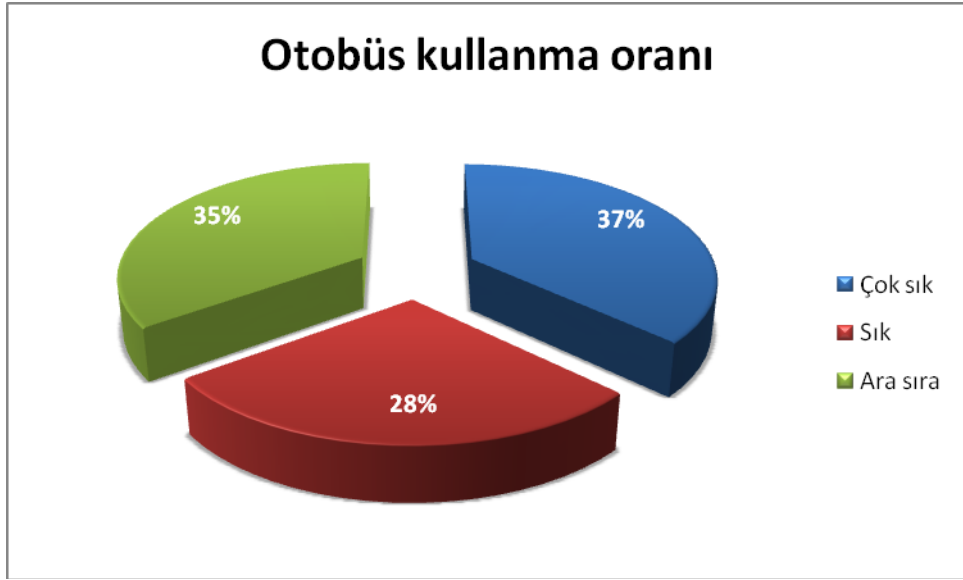
Şekil 4. Şehir içi ulaşımda kullanılan araç türü dağılımı



Şekil 5: Şehir içi ulaşımda emeklilerin kullandıkları araç türü dağılımı

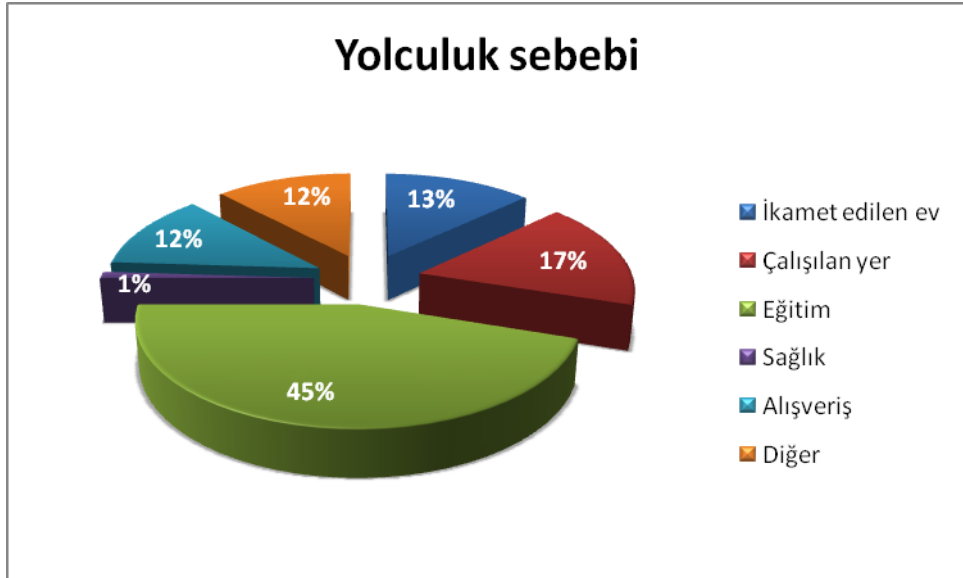
Genel olarak bakıldığında toplu taşıma araçları sıklıkla kullanılmaktadır. Ancak emekli kesim özellikle 45–55 yaş grubu erkek kesim- özel otolarını daha sık kullanmaktalar.

Ankete katılanlar arasında şehir içi ulaşımda otobüs kullanımının %85 olduğu görülmektedir. Meslek ve yaş gruplarına göre bakıldığında da otobüs kullanımının yüksek oranlarda olduğu görülmektedir.



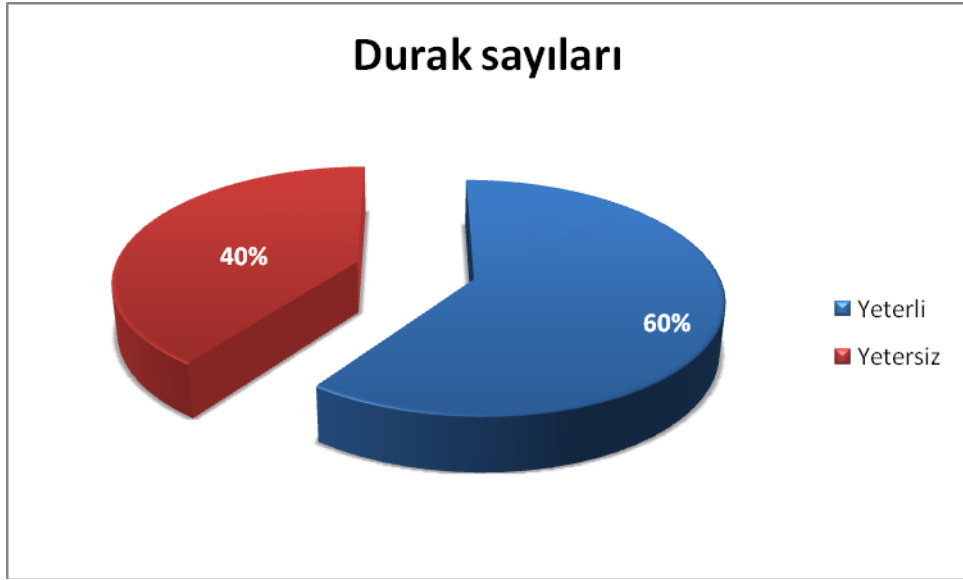
Şekil 6: Otobüs kullanma sıklıkları

Şekilde ankete katılanların otobüs kullanım sıklıkları görülmektedir. Otobüs kullanıcılarının önemli bir bölümünün çok sık olarak otobüs kullandığı anlaşılmaktadır. Buna öğrencilerin genellikle otobüsleri tercih etmelerinin neden olduğu düşünülebilir.

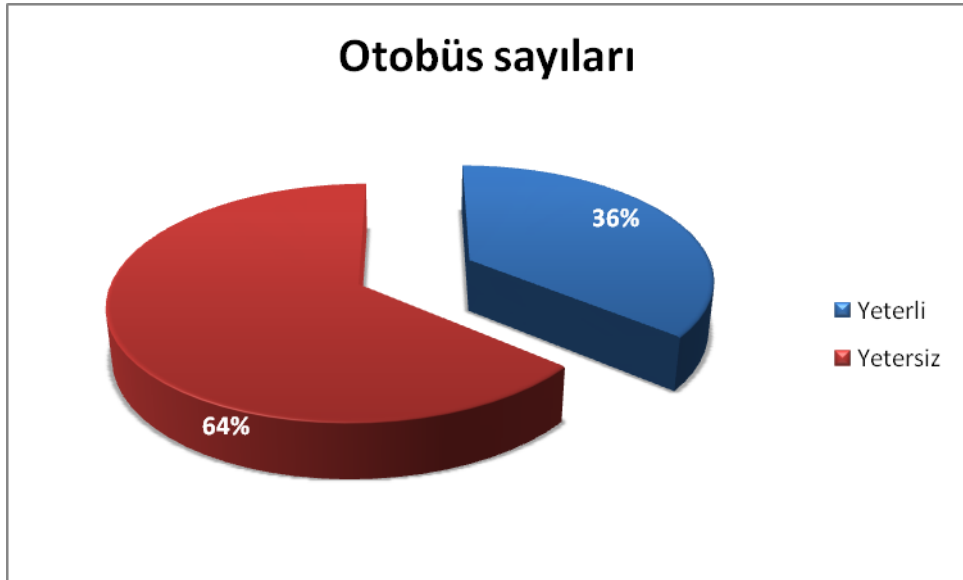


Şekil 7: Otobüs kullanıcılarının yolculuk sebepleri

Otobüs kullanıcılarının büyük bir çoğunluğunu öğrenciler oluşturduğu için yolculuk nedenlerinde eğitim seçeneği ön plana çıkmaktadır. Çalışan kesim çalıştıkları yere ulaşmak, emekli ve ev hanımları genellikle alışveriş için kullanmaktadırlar.

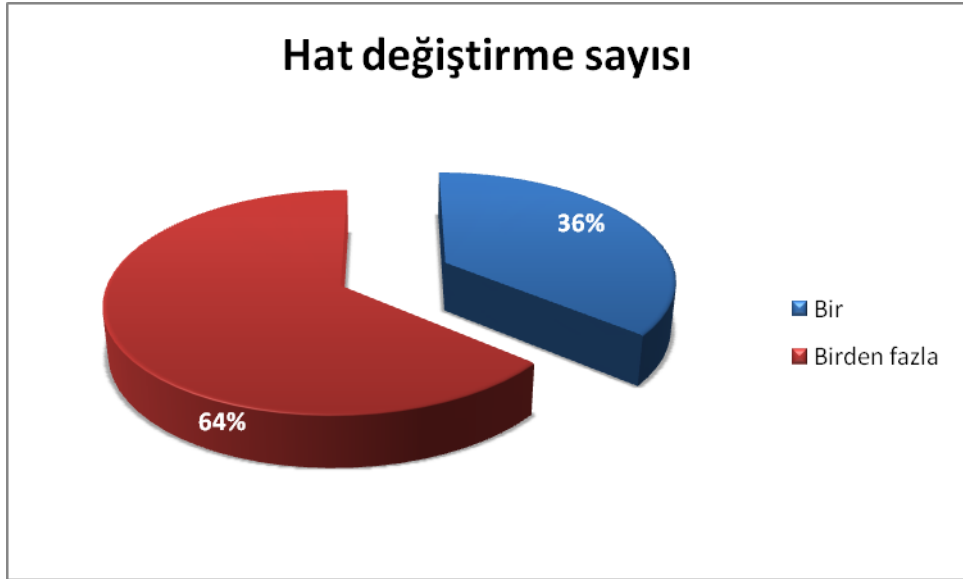


Şekil 8 : Otobüs durak sayılarının yeterliliği



Şekil 9 : Otobüs sayılarının yeterliliği

Bazı güzergahlarda kullanımın yoğun ve kapasitenin yetersiz olması nedeniyle katılımcıların büyük bir çoğunluğu otobüs sayısını yetersiz bulmaktadır. Bu nedenle bazı yoğun hatlarda sefer yapan otobüs sayısı artırılmalı veya otobüslerin yolcu taşıma kapasiteleri artırılmalıdır.



şekil 10 : Kullanıcıların otobüs değiştirme sayısı

Her üç otobüs kullanıcılarından birinin birden fazla hat kullandığı dikkate alınırsa bazı güzergahlarda iyileştirme yapılması veya alternatif güzergahların gözden geçirilmesi gerekli olabilir.

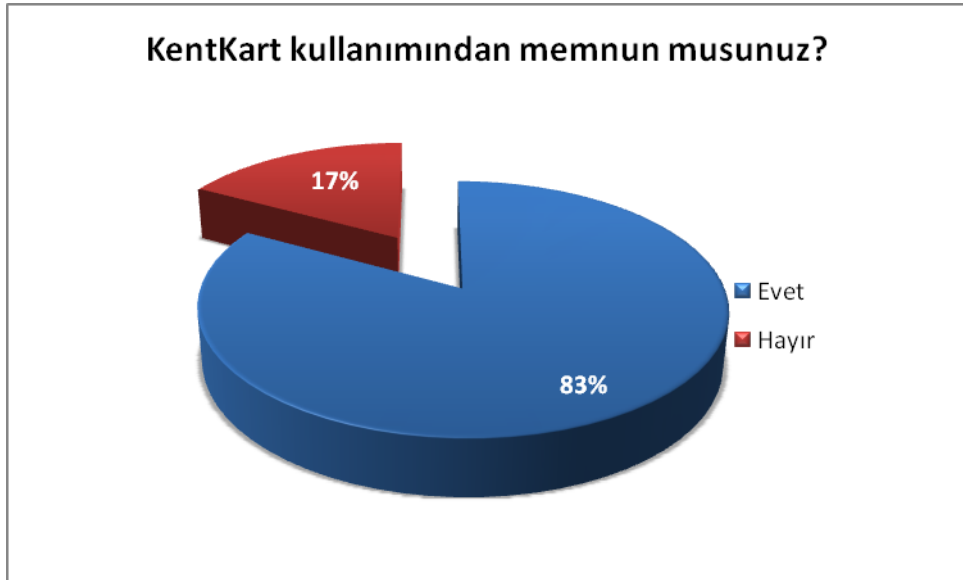


şekil 11 : Otobüs bekleme süreleri

Bekleme süreleri genellikle 30 dakikaya kadar olmaktadır. Bu da ancak sefer sayılarının artırılması, dolayısıyla otobüs sayılarının artırılmasıyla çözüme ulaştırılabilir. Kullanıcıların yarısına yakını otobüslerin hareket saatlerini bilmemektedirler. Bu durum aynı zamanda bekleme sürelerinin artmasına neden olmaktadır. Bu sorun kullanıcıların hareket saatleri konusunda daha etkin şekilde bilgilendirilmesiyle çözülebilir. Özellikle duraklarda ve araç içerisinde sesli ve görsel olarak bilgi veren bir sistemin kurulması sorunun giderilmesinde etkili olabilir.



Şekil 12 : Şikayet iletimi ile ilgili



Şekil 13 : KentKart kullanım oranları



Şekil 13 : KentKart satış noktalarının yeterliliği

Kent kart uygulamasından memnun olanlar da, memnun olmayanlar da satış noktası sayısını yetersiz bulmakla beraber memnun olmayanlarda bu oran daha fazladır. Kent kart satış noktası sayısının artırılması kent kart kullanımının artmasını sağlayabilir.



Şekil 14 : Bilet fiyatlarının uygunluğu

Kullanıcıların büyük kısmı öğrencilerden oluştuğu için bilet fiyatları ekonomik bulunmamaktadır. Ancak memur ve emeklilerde fiyatların ekonomik olduğu düşüncesi daha yaygındır. Buradan da anlaşılacağı gibi öğrencilere daha ekonomik bir tarifenin uygulanması gerekli görülmektedir. Bu sayede öğrenciler daha fazla otobüs kullanmaya teşvik edilebilirler.



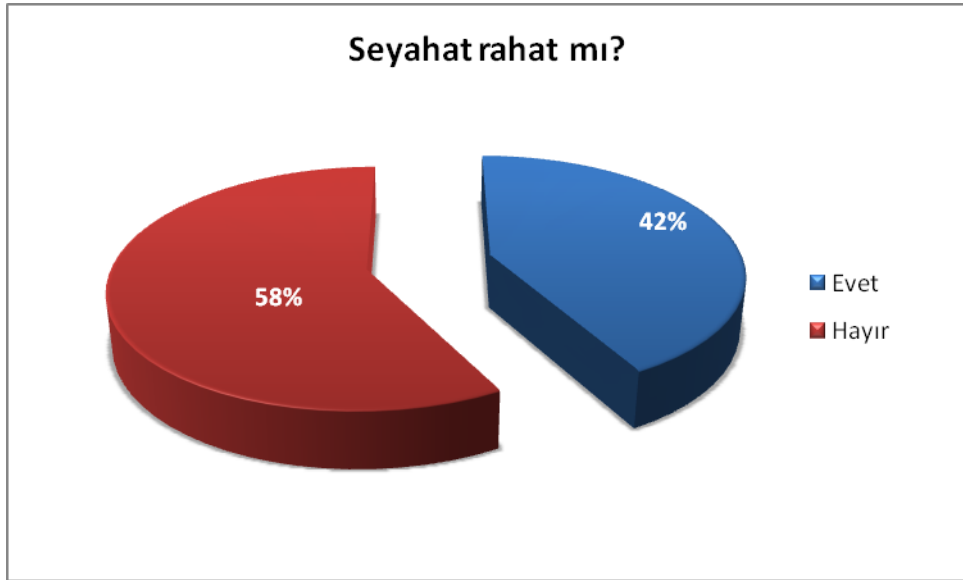
Şekil 15 : Güzergah sayıları yeterli mi?

Kullanıcılara göre Denizli’de otobüs güzergahlarının yetersiz olduğu tespit edilmiştir. Bu sorun yeni güzergah alternatiflerinin oluşturulmasıyla giderilebilir. Yeni güzergahların oluşturulması otobüs kullanımını da arttırabilir.



Şekil 16 : Seyahat süreleri

Araştırmaya göre yolcuların büyük bölümünün gidecekleri yerlere ulaşmaları 15 – 30 dakika sürmektedir. Bu sürenin Denizli kenti için makul bir süre olduğu düşünülmektedir.



Şekil 17 : Seyahat konforu

Otobüslerde kapasitenin yetersiz olması ve kapasitenin üzerinde yolcu alınması kullanıcıların otobüslerde rahatsız olmalarına neden olmaktadır.



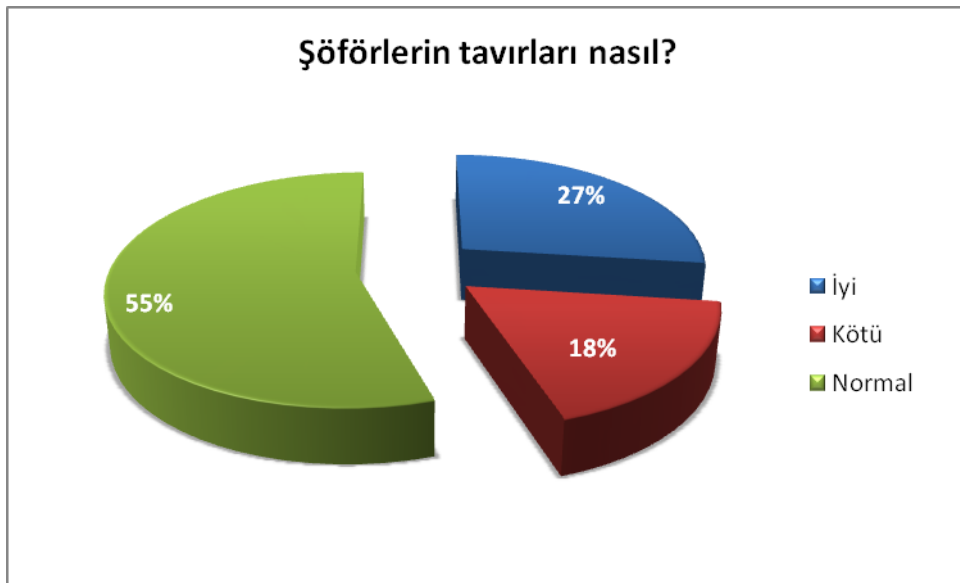
Şekil 18 : Kapasite yeterliliği

Kullanıcıların büyük çoğunluğu otobüs kapasitelerini yeterli bulmamaktadırlar. Katılımcıların tamamına yakını gereğinden fazla yolcu alındığında rahatsız olduklarının belirtmişlerdir.

Otobüslerdeki en büyük sorunlardan biri kapasitenin yetersiz olması ve kapasitenin üzerinde yolcu taşınmasıdır. Fazla yolcu taşımak yer sıkıntısına neden olur, rahat yolculuğu engeller.

Herhangi bir kaza anında tehlikelere ve yaralanmalara sebebiyet verir. Bu sorunun önüne geçmek için otobüslere kapasiteleri kadar yolcu alınmalı, eğer otobüs yetersiz kalıyorsa takviye yapılmalıdır.

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu akşam saatlerindeki otobüs sıklığını yeterli bulmamaktadır. Yaptığımız araştırmaya göre akşam saatlerindeki otobüs sıklığının yetersiz bulunması otobüs kullanımı üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir. Özellikle otobüsü çok fazla kullanmayanlarda bu şikayet daha fazla görülmektedir. Ancak akşam saatlerinde yolcu sayısının azalması nedeniyle otobüs sıklığının da azalması normal karşılanabilir.



Şekil 19 : Şöförlerin tavırları

Yolcuların, şoförlerin yolculara karşı yaklaşımını normal olarak değerlendirmelerine rağmen, kötü olduğunu düşünen yolcular da bulunmaktadır. Buda bize tüm şoförlerin değil de bazı şoförlerin yolculara karşı davranışlarının kötü olduğu sonucunu vermektedir. Şoförlerin insan ilişkileri konusunda bilgili ve eğitilmiş olmaları yolcu – şoför ilişkisi açısından daha yararlı olacaktır.

ÖNERİLER

Bu çalışmada gerçekleştirilen anket formu sonuçlarına göre tespit edilen sorunlar ve çözüm önerileri şunlardır:

Öncelikle bazı güzergahlarda durak sayısının yetersizliği, duraklar arası mesafelerin fazla olması, durakların bakımsız ve eski olması göze çarpmaktadır. Bu güzergahlarda yetersiz görülen 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 şikayetlerini yetkililere iletmede güçlük yaşadıkları sonucuna varılmıştır.

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

Otobüslerin en büyük sorunlarından biri de zaman zaman kapasitelerinden fazla yolcu taşımalarıdır. 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.

Kent kart uygulamasında görülen memnuniyet bu uygulamanın doğru ve gerekli bir uygulama olduğunu göstermektedir. Ancak satış ve dolmuş 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 güzergah 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.

Araştırmadan Denizli 'deki otobüs güzergahlarının yetersiz olduğu tespit edilmiştir. Güzergah 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 güzergah 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.

TESEKKÜR

Bu calismadaki anket calismalarinin gercekleştirilmesi ve analizlerdeki gayretlerinden dolayı Pamukkale Üniversitesi Insaat Muhendisligi Bolumu ogrencileri Gencer Mustafa Gencoglu, Ilyas Ozkaymak ve Gokhan Aygun'e tesekkür ederiz.

KAYNAKLAR

G.M. Gencoglu, I., Ozkaymak ve G. Aygun, (2009). 'Sehirici Otobus Kullanimi: Arastirma ve Degerlendirme', Diploma Calismasi, Pamukkale Üniversitesi, Muhendislik Fakultesi, Insaat Muh. Bolumu, Denizli, 186 s.

şeref KALAYCI, SPSS Uygulamalı ok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 1. Baskı, Asil Yayınevi, Ankara, 426 sayfa