**2013 YILI MMA**

Araştırmanın örneklem planı İstanbul sınırları içerisinde toplu taşıma araçlarını kullanan vatandaşlar düşünülerek oluşturulmuştur. 1800 adet otobüs, 1000 adet metrobüs, 101 adet tünel ve 100 adet nostaljik tramvay yolcusu ile toplamda 3001 adet anket yapılarak araştırma tamamlanmıştır. Otobüs, tünel ve nostaljik tramvay anketleri İngilizceye çevrilerek her anket için 20 toplamda 60 yabancı yolcuya da İstanbul’daki toplu taşımacılık hakkında fikirleri sorulmuştur. 95% anlamlılık düzeyi ile otobüste 2,31, metrobüste 3,10, nostaljik tramvayda 9,51, tünelde 9,72 güven aralıkları ile çalışma yüz yüze anket yöntemi tekniği ile 19.03.2014 ile 24.04.2014 tarihleri arasında uygulanmıştır.

Genel memnuniyet puanı, soruların memnuniyet puanlarının ortalaması sonucu elde edilen dört çalışmaya ait memnuniyet puanlarının anket sayılarına göre ağırlıklandırılarak ortalamaya dahil edilmesiyle bulunmuştur. Aşağıda yer alan tabloda Otobüs, Metrobüs, Nostaljik Tramvay ve Tünel puanları ile %63,6 olan genel müşteri memnuniyeti araştırması puanı yer almaktadır. Tabloda ayrıca Otobüs puanının İETT, ÖHO ve İOAŞ’a kırılımıda verilmiştir. Genel puanın altında kalan puanlar kırmızı ile renklendirilmiştir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategori | Memnuniyet | Anket Adetleri |
| Otobüs | **61,7%** | 1800 |
| İETT | 64,7% |  |
| ÖHO | 55,9% |  |
| İOAŞ | 61,0% |  |
| Metrobüs | **66,4%** | 1000 |
| Nostaljik Tramvay | **67,7%** | 100 |
| Tünel | **65,7%** | 101 |
| Genel Puan | **63,6%** |  |