**2014 YILI MMA**

Araştırmanın örneklem planı İstanbul sınırları içerisinde toplu taşıma araçlarını kullanan vatandaşlar düşünülerek oluşturulmuştur. 1750 adet otobüs, 1500 adet metrobüs, 330 adet tünel ve 330 adet nostaljik tramvay yolcusu ile toplamda 3910 adet anket yapılarak araştırma tamamlanmıştır. Tünel ve nostaljik tramvay anketleri İngilizceye çevrilerek her anket için 30 toplamda 60 yabancı yolcuya da İstanbul’daki toplu taşımacılık hakkında fikirleri sorulmuştur. 95% anlamlılık düzeyi ile otobüste 2,34, metrobüste 2,53, nostaljik tramvayda 5,39, tünelde 5,39 güven aralıkları ile çalışma yüz yüze anket yöntemi tekniği ile 31.12.2014 ile 27.02.2015 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 67,3% olan genel müşteri memnuniyeti araştırması puanı yer almaktadır. Tabloda ayrıca Otobüs puanının İETT, ÖHO ve İOAŞ’a kırılımı da verilmiştir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategori | Memnuniyet | Anket Adetleri |
| Otobüs | **62,4%** | 1750 |
| İETT | 66,1% |  |
| ÖHO | 56,8% |  |
| İOAŞ | 60,2% |  |
| Metrobüs | **66,9%** | 1500 |
| Nostaljik Tramvay | **73,1%** | 330 |
| Tünel | **69,7%** | 330 |
| Genel Puan | **67,3%** |  |