**2016 YILI MMA**

Araştırmanın örneklem planı İstanbul ili sınırları içerisinde toplu taşıma araçlarını kullanan vatandaşlar düşünülerek oluşturulmuştur. 1756 adet otobüs, 1512 adet metrobüs, 304 adet tünel ve 301 adet nostaljik tramvay yolcusu ile toplamda 3873 adet anket yapılarak araştırma tamamlanmıştır. Tünel ve nostaljik tramvay anketleri İngilizce diline 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 2,52, nostaljik tramvayda 5,62, tünelde 5,65 güven aralıkları ile çalışma yüz yüze anket yöntemi tekniği ile 28.11.2016 ile 02.01.2017 tarihleri arasında tamamlanmıştır.

Genel memnuniyet puanı, soruların memnuniyet puanlarının ortalaması sonucu elde edilen dört çalışmaya ait memnuniyet puanlarının anket sayılarına göre ağırlıklandırılarak ortalamaya dâhil edilmesiyle bulunmuştur. Aşağıda yer alan tabloda Otobüs, Metrobüs, Nostaljik Tramvay ve Tünel puanları ile %67,5 olan genel müşteri memnuniyeti araştırması puanı yer almaktadır. Tabloda ayrıca Otobüs puanının İETT, ÖHO ve İOAŞ’a kırılımıda verilmiştir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategori | Memnuniyet | Anket Adetleri |
| Otobüs | **64,1%** | 1756 |
| İETT | 66,2% |  |
| ÖHO | 58,1% |  |
| İOAŞ | 60,3% |  |
| Metrobüs | **65,4%** | 1512 |
| Nostaljik Tramvay | **77,2%** | 301 |
| Tünel | **75,5%** | 304 |
| Genel Puan | **67,5%** |  |