**2017 YILI MMA**

Müşteri Memnuniyeti Araştırması ile İstanbul sınırları içerisinde Otobüs, Metrobüs ve Tünel yolcularının beklentilerini ve memnuniyet seviyesini doğru şekilde tespit ederek, iyileştirmeye açık alanları belirlemek amaçlanmaktadır.

Her yıl kış sezonunda yapılan çalışmanın bu yıl yaz ve kış sezonu olarak iki defa yapılmıştır. İki sezonda da Otobüs (İETT, İOAŞ, ÖHO), Metrobüs ve tünel kullanıcıları için günlük ortalama yolcu sayılarına göre %95 güven aralığına göre 0,03 hata payı ile örneklem belirlenerek 6.383 kullanıcı görüşme gerçekleştirilmiştir.

Genel memnuniyet puanı, soruların memnuniyet puanlarının ortalaması sonucu elde edilen üç çalışmaya ait memnuniyet puanlarının anket sayılarına göre ağırlıklandırılarak ortalamaya dâhil edilmesiyle bulunmuştur. Aşağıda yer alan tabloda Otobüs, Metrobüs, 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 | **57,8%** | 3350 |
| İETT | 58,4% |  |
| ÖHO | 55,2% |  |
| İOAŞ | 57,4% |  |
| Metrobüs | **61,3%** | 2384 |
| Tünel | **72,8%** | 649 |
| Genel Puan | **61,0%** |  |