



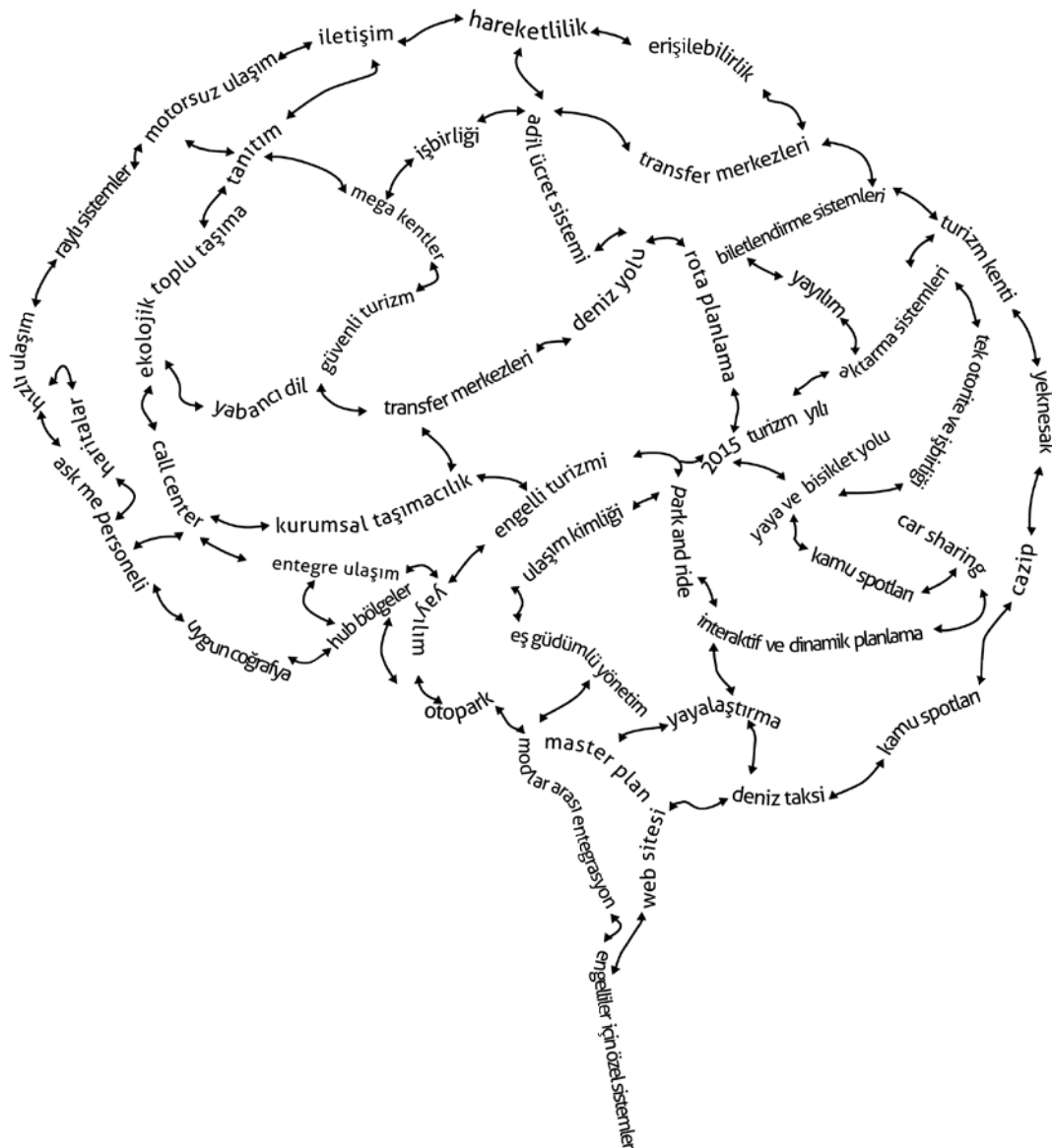
**TURİZM ODAKLI
TOPLU ULAŞIM VİZYONU
ORTAK AKIL KONFERANSI
27 AĞUSTOS 2014**



ortakakilkonferansi.com



27 Ağustos 2014, Barcelo Eresin Topkapi



ortakakilkonferansi.com

İÇİNDEKİLER

<i>Açılış Konuşması</i>	<i>3</i>
<i>Yönetici Özeti.....</i>	<i>5</i>
<i>Program.....</i>	<i>6</i>
<i>Birinci Oturum – Çevresel Analiz</i>	<i>7</i>
<i>İkinci Oturum – Sorun ve Potansiyel Analizi.....</i>	<i>13</i>
<i>Üçüncü Oturum – Kritik Başarı Faktörleri.....</i>	<i>18</i>
<i>Genel Değerlendirme</i>	<i>24</i>
<i>Proje Önerileri</i>	<i>25</i>
<i>Memnuniyet Anketi Sonuçları.....</i>	<i>27</i>
<i>Katılımcı Listesi.....</i>	<i>35</i>

AÇILIŞ KONUŞMASI



Sayın Bakanım, Sayın Başkanım, ulaştırma sektöründe hizmet veren şirketlerimizin çok değerli Genel Müdürleri, Üst Düzey Yöneticileri ve çeşitli üniversitelerimizden aramıza katılan çok kıymetli Akademisyenlerimiz; ‘Turizm Odaklı Toplu Ulaşım Vizyonu’ ortak akıl konferansına hoş geldiniz. Hepinize saygılarımı sunarım.

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü olarak yaptıklarımızdan kısaca bahsetmek istiyorum. İstanbul’da toplu taşıma hizmetinin yaklaşık **%83’ü** karayolu ile yapılmaktadır. Günlük toplu ulaşımında ortalama **12.5** milyon yolcu taşınmaktadır. Toplu ulaşımında raylı sistemin payı **%15**, deniz yolunun payı ise **%2** civarındadır. **12.5** milyonun **%83’lük** kısmı karayolu taşımacılığı ile sağlanmakta, bunun **%46’sı** İETT ve ona bağlı birimlerdeki otobüsler ile taşınmaktadır. Geriye kalan minibüs, taksi, dolmuş ve bu ortak akıl konferansına konu olan diğer servislerin payı ise **%23** civarındadır.

İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü’nün bünyesinde **3 bin 59** otobüsümüz bulunmaktadır. Bunun yanında **704** sefer hattında yılda **5 milyon** sefer gerçekleştirmekte ve **462 milyon** yolcu taşımaktayız. İstanbul metropol alanı içerisinde açık ve kapalı olmak üzere toplam **11 bin 574** adet durağımız mevcuttur.

Turizm odaklı yapılan hizmetlerde, Kadıköy ve İstiklal Caddesi’nin sembolü olan 2 adet nostaljik tramvay hattımızın yanı sıra tünel ve fönüküler hatları ile birlikte yıllık toplam **6.2 milyon** yolcu taşımaktayız. Ayrıca turistik taşımacılık hizmetleri yapan Hop-On, Hop-Off adlarında bu sektöre hizmet veren taşımacılık yapan araçlarımız var. Bunların dışında havalimanlarıyla deniz limanlarını ve şehrin merkezi noktalarını birbirine entegre eden, şehirlerarası seyahat konforunda araçlarla; havalimanlarıyla İDO deniz iskelelerini birbirine bağlayan, iki havalimanı arasında da hizmet veren toplam 30 adet araçla turizm hizmetini sürdürmekteyiz.

İstanbul’da şu anda 141 km raylı sistem hattımız var. Bu raylı sistemde, havalimanıyla Aksaray arasında otogar, tarihi turistik mekanlar ve Taksim gibi eğlence merkezlerini birbirine bağlayan hatlarımız var. İstanbul Büyükşehir Belediyesi geçen yıl bir konsept açıkladı. **2019 yılına kadar hedefimiz 420 km, 2023 yılına kadar da hedefimiz 776 km’lik raylı sistem ağına erişmektir.** İstanbul Büyükşehir Belediyesi, inşaat aşamasında olan ray sistemlerini bitirdiğinde, 2017 yılında yaklaşık 300 km’lik bir hatta kavuşulacak. İhale hazırlıkları ve proje çalışmaları devam eden hatların da devreye girmesiyle birlikte, 2019 yılında batı standartlarında raylı sistem networküne erişmeyi planlıyoruz.

Deniz taşımacılığı da İstanbul'un turizm sektöründe çok önemli yer tutmaktadır. Şehir içi toplu ulaşımında, Şehir Hatları, İDO ve özel taşımacılık yapan araçlarla hizmet vermekteyiz. Bununla birlikte boğaz turları, Adalar'a ayrıca seferler ve şehirlerarası taşımacılık yapan hatlarımızın yanında çok önemli kruvaziyer hatlarımız var. Ayrıca yeni kruvaziyer limanlarıyla ilgili büyükşehir belediyemizin çalışmaları var. Bireysel taşımacılıkta, bu alana hizmet edecek deniz taksileri ve yat limanlarıyla ilgili çalışmalarımız da devam etmektedir.

Ulaşımında ücret entegrasyonu, vazgeçilmez araçlardan bir tanesidir. Şehirdeki gelişmişlik ölçüsü olarak kartın penetrasyon ölçüsü anılır. Şehrimizde de **14 milyon** nüfus yaşamakta ve yaklaşık **13 milyonun** elinde tüm toplu ulaşım modlarında kullanılabileceği İstanbul Kart bulunmaktadır. İstanbul'da kısa süreli kalmayı hedefleyen turistler için de sınırlı kullanımlı elektronik biletler mevcuttur. Ayrıca turistler için en önemli unsurlardan bir tanesi olan bilgilendirmeyi web sayfamız aracılığı ile hem İngilizce hem de Türkçe olarak yapmaktayız. İstanbul'u ziyaret planı yapan turist adayları, web sitemizden seyahat planlarında işlerini kolaylaştıracak bilgilere ulaşabiliyorlar. Turistlere büyük kolaylık sağlayacak yeni uygulamalarımızdan biri olan **MOBİETT** ise şu ana kadar **753 bin** adet indirildi.

İstanbul'un farklı noktalarında İBB'ye ait 79 adet turizm bilgi noktasına İETT İşletmeleri Genel Müdürlüğü olarak destek hizmeti veriyoruz. Turistlere özellikle toplu ulaşım konusunda yardımcı olacak, donanımlı ve çeşitli yabancı dillere hakim personelimiz bulunmaktadır. Turizm bilgi noktalarında harita vb. bilgilendirme araçlarını da ücretsiz dağıtmaktayız.

Türkiye'yi 2013'te yaklaşık 40 milyon turist ziyaret etti. 40 milyon turistin 10 milyonu İstanbul'da konakladı. Bu yılki hedefimiz 11.5 milyon turistin gelmesidir. **11.5 milyon** turistin yaklaşık **9.4 milyar** dolarlık bir ticaret hacmi oluşturacağı düşüncesindeyiz. Trip Advisor'ın 2014 yılı çalışmasında en iyi destinasyon olarak İstanbul seçildi. Hedef Şehirler Raporu'nda İstanbul, Avrupa'nın en çok turist gelen 3. şehridir. Kısa bir süre sonra ikinciliği, 2023 yılında da birinciliği hedeflemekteyiz. İstanbul, dünyada turist çeken şehirler sıralamasında 11. sıradadır. Üst gelir grubundan turistleri de İstanbul'a çekip katma değeri artıracak çalışmalar yapmak için bu konferansı gerçekleştiriyoruz. Sizlerle paylaştığım üzere 2016 yılında Paris'i geçerek 2. Sıraya, ardından da Londra'yı geçerek 1. sıraya yükselmek ana hedefimizdir. Bu konferans hedeflerimizi gerçekleştirmek adına ilk adım olacak ve bundan sonra da çalışmalarımıza devam edeceğiz.

Değerli hocalarımıza ve sizlere, ortak akıl konferansımıza katıldığınız için teşekkür ediyor, konferanstan çıkacak olan yeni fikir, proje ve sonuçların İstanbulumuza şimdiden hayırlı olmasını diliyorum.

Mümin KAHVECİ
İETT İşletmeleri Genel Müdürü

YÖNETİCİ ÖZETİ

Dünyanın sayılı Turistik destinasyonlarından birisi olan İstanbul'un dünya turizm pastasından daha büyük bir pay alabilmesi başta Turizm sektörünün ilgilileri olmak üzere Türkiye'nin çeşitli kurum ve kuruluşlarının ortak amaçlarından birisidir.

Türkiye'nin tanıtımından başlayarak ziyaretçilerin İstanbul'a gelişleri, geliş amaçlarına uygun olarak talep ettikleri hizmetlerle buluşmaları, İstanbul'un kendi vatandaşlarına sunduğu tüm hizmetleri aynı şekilde kullanabilmeleri ve İstanbul'dan olumlu izlenimlerle ayrılmaları bu amacın gerçekleşmesi için başarılması gereken çalışmalardır.

Yerli ve yabancı ziyaretçilerin İstanbul'un bütün turistik lokasyonlarına hızlı, rahat, güvenli ve kolay bir şekilde ulaşması İETT'nin görev alanlarından birisidir. İETT, İstanbul'un bütün ulaşım altyapısını dikkate alan bir yaklaşımla entegre edilmiş, kolay erişilebilir ve kullanılabilir bir toplu taşıma konseptinin gerekli olduğu düşüncesini temel almaktadır.

İETT tarafından düzenlenen "Turizm Odaklı Toplu Ulaşım Vizyonu Ortak Akıl Konferansı" ile İstanbul'un toplu taşıma sistemlerinin özellikle İstanbul'u farklı amaçlar için ziyaret eden yerli ve yabancı turistler perspektifinden değerlendirilmesi planlanmıştır.

Bu doğrultuda İstanbul'u ziyaret eden yerli ve yabancı turistlerin toplu taşıma sistemlerinden dünyadaki diğer örneklerde olduğu gibi kolay, hızlı, sürekli bir şekilde faydalanabilmesinin yanı sıra bu amaca yönelik projelerin, uygulamaların ve eksiklerin kapsamlı bir şekilde ele alınarak, konuyla ilgili tüm paydaşların bir araya gelmesiyle bir fikir envanteri oluşturması amaçlanmıştır.

İETT önderliğinde düzenlenen konferansa İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin ilgili birimleri, Turizm Yatırımcıları Derneği temsilcileri, Taksiciler Esnaf Odası yetkilileri, Turistik Otel İşletmecileri Derneği yöneticileri, çeşitli üniversitelerden akademisyenler, Emniyet Müdürlüğü Turizm Şube Müdürlüğü yetkilileri, Özel Halk Otobüsleri İşletmeleri A.Ş görevlileri ve özel sektör temsilcileri katılmıştır.

Bir tam gün, toplam üç oturumdan oluşan konferansın birinci oturumunda çevresel analiz yapılarak tüm katılımcılardan, Türkiye ve Dünyadaki toplu taşıma trendleri hakkındaki görüşlerini ifade etmeleri istenmiştir. Yazılı ve sözlü olarak ifade edilen tüm görüşler dikkate alınmış ve bütün katılımcılar bu oturumda yaklaşık 144 farklı fikir, öneri, trend, gelişme ve düşünceden bahsetmiştir.

İkinci oturumda "Turist Perspektifinden İstanbul Toplu Taşıma Sisteminin Sorunları ve Potansiyelleri" başlığı altında grup çalışması yapılmıştır. Farklı kesimlerden gelen katılımcıların eşit ağırlıkta temsil edildiği

gruplar oluşturularak yuvarlak masa oturma düzeninde yapılan tartışmalar sonucunda her grup konu ile ilgili olarak en önemli beş sorun ve beş potansiyel alanı belirlemiştir.

Son oturumda katılımcılar yeniden farklı gruplar oluşturularak yuvarlak masa düzeninde grup çalışması yapmış ve bu kez de “Turizm Odaklı Toplu Taşıma Sistemi” konusunda mevcut sorunların çözümü için gerçekleştirilebilecek beş önemli proje ve bu projelerin başarılması için dikkate alınması gereken kritik başarı faktörleri konusunu tartışmışlardır. Ortaya çıkan sonuçlar her oturumun sonunda grup sözcüleri tarafından katılımcılara sunulmuştur.

PROGRAM

Moderatör: Prof. Dr. İbrahim Kırcova

09.00-09.30	Kayıt – Karşılama ve İkram
09.30-10.00	<i>Açılış Oturumu – (Açılış Konuşmaları, Bilgi Sunumu, Yöntem Sunumu ve Tanışma)</i>
10.00-12.00	1. Oturum – Çevresel Analiz
12.00-13.00	<i>Öğle Yemeği</i>
13.00-15.00	2. Oturum – Turist Perspektifinden Toplu Taşıma Sisteminin Sorun ve Potansiyel Analizi
15.00 – 15.30	<i>Kahve Arası</i>
15.30 – 17.30	3. Oturum - Turizm Odaklı Erişilebilir Entegre, Cazip Toplu Taşıma Sisteminin Kritik Başarı Faktörleri
17:30	Kapanış ve Genel Değerlendirme

BİRİNCİ OTURUM - ÇEVRESEL ANALİZ

Çevresel analiz oturumunda aşağıdaki konu başlıklarının ön plana çıktığı anlaşılmaktadır. Buna göre Turizm odaklı bir toplu taşıma sistemi için üzerinde durulması gereken konular şu şekilde sıralanmıştır.

- Toplu ulaşım hatlarının yeniden planlanması, yeni hatların açılması, aktarma noktalarının düzenlenmesi, mevcut toplu taşıma sistemine yapılacak iyileştirmeler, motorsuz ulaşım araçları, bisikletle ulaşımın desteklenmesi, raylı sistemlere ağırlık verilmesi, otopark kapasitesinin artırılması, ulaşım sisteminin hızının artırılması, Tarihi Yarımada'ya özel toplu taşıma seçenekleri oluşturulması, Tarihi Yarımada ve çok ziyaret edilen diğer noktalara ring seferlerinin düzenlenmesi
- İstanbul'u ziyaret eden yerli ve yabancı turistlere yönelik olarak yapılan bilgilendirme faaliyetlerinin gözden geçirilmesi, çok dilli hale getirilmesi, sayısının ve kapasitesinin artırılması, eğitilmiş ve nitelikli iş gücünün istihdamı ile yabancılara yönelik danışma hizmetlerinin kalitesinin artırılması,
- Kenti ziyaret eden turistlere yönelik davranış değişikliği için toplu taşıma kurumlarına, turistlere yönelik hizmet veren diğer kurumlara ve vatandaşlara yönelik bilinçlendirme çalışmaları
- Toplu taşıma sistemlerinin birbiriyle entegre edilmesine yönelik çalışmalar yapılması ve ulaşım sisteminin entegre edilmesine yönelik projeler geliştirilmesi
- Farklı kurumların arasında entegrasyon, koordinasyon ve etkileşime yönelik olarak iletişimin geliştirilmesi
- Toplu taşıma sisteminin entegrasyonu, tanıtılması, kullanıcıların bilgilendirmesi ve iletişiminin yapılmasında Dijital, internet, mobil, GPS, Aplikasyonlar ve benzeri ileri teknolojilerden daha fazla yararlanılması
- Bilet satışı, otomatik bilet satış noktalarının düzenlenmesi, farklı taşıma sistemlerinden tek bir bilet türü kullanarak yararlanma ile ilgili olarak bilet sisteminin kolay, basit, anlaşılır, çok dilli hale getirilmesi, farklı ücretlendirme yöntemleri ile turistler için toplu taşımayı cazip hale getirmek
- Toplu taşıma sistemlerinin entegrasyonu konusunda planlar yapan, düzenlemeler getiren, yol gösteren, denetleyen ve koordinasyon görevini yürüten eden bir yetkili bir kurumun İBB, İETT, Turizm Bakanlığı ve benzeri bir kurum önderliğinde hızlı bir şekilde oluşturulması

Bu oturumda ortaya katılımcılar tarafından üzerinde daha az durulmasına karşın değerlendirilebilecek diğer fikirler aşağıda özetlenmiştir.

- Kent içi yaya yollarının düzenlenmesi, geliştirilmesi, elverişli hale getirilmesi bu yolla toplu taşıma kullanımının özendirilmesi
- Bisiklet, motosiklet, paylaşımlı otomobil (car sharing), deniz taksi, hava taksi gibi alternatif ulaşım sistemlerinin de mevcut toplu taşıma sistemi ile entegrasyonunun sağlanması
- Daha fazla turistin İstanbul'u ziyaret etmesi ve ziyaretlerinde toplu taşıma sistemlerine kolaylıkla ulaşabilmelerinin sağlanmasına yönelik hava ve deniz limanlarının düzenlenmesi, Yenikapı dolgu

alanının liman olarak düzenlenmesi buradan Tarihi Yarımada'ya toplu ulaşımın imkanlarının oluşturulması

- Sağlık, kongre, inanç, hobi, öğrenci, alışveriş turizmi gibi farklı amaçlara yönelik olarak kenti ziyaret edenler, iş amaçlı ziyaretler, günübirlik ziyaretçiler gibi farklı turist segmentlerine yönelik farklı ulaşım ve kullanım seçeneklerinin sunulması
- Ulaşımında çevre dostu teknolojilere ağırlık verilerek ekolojik ulaşım, yeşil ulaşım, emisyon kontrolü, "Park and ride", "Ulaşımında İnovasyon" ve benzeri konseptlerin benimsenmesi yoluyla fark yaratılması
- Toplu taşıma sistemlerinin kullanımın özendirmeye yönelik olarak tüketici sorunlarına 7/24 cevap veren bir çağrı merkezinin kurulması ve işletilmesi, Turistlere yönelik farklı dillerden erişim imkanı sunulması
- Turizm zabıtası veya polisi gibi güvenlik birimlerinin oluşturulması
- Engellilere yönelik olarak düzenlemelerin yapılarak engelli kişilerin de toplu taşıma sisteminden kolaylıkla yararlanmasının sağlanmasına yönelik çalışmaların yapılması
- Farklı turist profillerine, engellilere hizmet veren anlayışla yeni bir toplu taşımaya dayalı ulaşım kimliğinin belirlenmesi

Yukarıda ifade edilen fikirlerin genel olarak değerlendirilmesi sonucu ilk oturumdan elde edilen veriler göstermektedir ki bütün katılımcılar İstanbul'da entegre bir toplu taşıma vizyonu eksikliği olduğunu kabul etmektedir. Entegre toplu taşıma vizyonu katılımcı kuruluşların kendi konumlarına göre tanımlanmaktadır. Bu oturumda ortaya çıkan **144** farklı fikir, öneri, trend, gelişme ve düşünce aşağıdaki şekildedir.

1. Motorsuz araçlarla turistik taşıma imkanları
2. Kısa ve uzun mesafeler için ring seferleri çeşitliliği
3. Bilgilendirme ve yönlendirme yetersizliği
4. Yabancı dil yetersizliği
5. Erişilebilirlik yetersizliği
6. Modlar arası entegrasyon yeterli düzeyde değil
7. Motorsuz ulaşım
8. Bisiklet ve yayalar için bilgilendirmeler ve yönlendirmeler
9. Enformasyon
10. Hızlı ulaşım
11. Raylı sistemler geliştirilmeli
12. Karaköy Sultanahmet arası turist taşımacılığı raylı sistemler yapılmalı
13. Havaalanından turistlerin taşınması ve şehir içine aktarılması kolaylaştırılmalı
14. Havaalanından şehir merkezine raylı sistemlerin artırılması
15. Mega kentlerdeki gibi toplu taşıma sistemlerinde kalite konfor ve güven ön plana çıkartılmalı
16. Bisiklet kullanımı
17. Açık hava yürüyen merdiven

18. Kongre turizmi için özellikle toplu taşıma araçlarının kullanımı açısından özel kartlar hazırlanmalı (indirimli veya ücretsiz geçişli)
19. Otobüs dolmuş gibi ulaşım araçlarının personel eğitimine önem verilmeli(yabancı dil, doğru bilgilendirme)
20. Bilgilendirme için dijital çıktı ve haritalar
21. Her türlü problem için iletişim
22. Otopark
23. Mega kentlerde trend raylı sistemlerin geliştirilmesi üzerine
24. Şehir merkezlerine giriş zor ve otopark ücretleri yüksek olmalıdır
25. Park and ride sistemi geliştirilmeli
26. Direkt otobüs hatlarının sağlanması
27. Kentin tarih ve kültürel alanları ulaşım modlarıyla buluşturulmalı
28. Entegre ulaşım modeli
29. Aktarma sistemleri ön plana çıkarılmalıdır
30. İstanbul halkı için yapılacak iyileştirmelerin turistler için de geçerli olması
31. Taşıma modları arasında mekânsal ve zamansal entegrasyon
32. Daha hassas raylı sistem modellerine geçilmesi
33. Tanıtım ve bilgilendirme levhaları ve broşürler
34. Turist alanların dışında şehre dağılmış bir harita sistemi olmalı
35. Otobüs dolmuş gibi toplu taşıma araçları yollarda ayrı şeritlendirilmeli
36. Elektronik duraklarda araçların varış bilgisi bulunmalı
37. Doğru hat ve rota planlama
38. Teknolojiden daha fazla faydalanılmalı
39. Turist gezdirmek için rotalar çeşitlendirilmeli
40. Toplu taşıma hizmeti veren kurumların hepsinde yabancı dil zorunluluğu olmalı
41. Personele, hizmet kaliteli ve nezaket tabanlı eğitim verilmeli
42. Elektronik bilet uygulaması kullanılabilir olmalı
43. Jeton ve kart karmaşasının ortadan kaldırılması
44. Günlük ve haftalık abonmanlık seçenekleri olmalı
45. İstanbul kart ve diğer bilet sistemleri ile ilgili sorunlar ortadan kaldırılmalı
46. 3. Havalimanı inşaatı ile eş zamanlı raylı sistem inşaatı da olmalı
47. Transfer merkezleri ve parklanma alanları etkin planlanmalı
48. Esnaf bilinçlendirilmeli
49. Toplu taşıma ücretleri makul olmalı
50. Sektör problemleri için işbirliğine gidilmeli (akademisyen, stk, basın vb.)
51. Bilgilendirme sisteminin yeniden yapılandırılması
52. Deniz yolunda paralel hatlar devreye alınmalı
53. Deniz yolunda Sarıyer, Beşiktaş, Beykoz, Üsküdar, Kartal, Yenikapı gibi hatlar açılmalı ve seferler sıklaşmalı

54. Akademik çalışma yapılmalı
55. Anonslar İngilizcede yapılmalı
56. Farklı amaçlı seyahat güzergahları eklenmeli
57. Fotoğraf çekilmesine imkan veren toplu taşıma araçları olmalı
58. Turist hareketliliğinin arttırılması gerekmektedir. Bu amaçla sadece tarihi yarımada değil, İstanbul'dan gününbirlik ulaşılabilirlik destinasyonların bir ulaşım problemi olarak ele alınıp çözülmesi gerekir. Bu tür planlamalarda yetişmemek ve geri dönememek riski hareketi engelliyor
59. Toplu taşımaya özel 'Ask Me' personeli
60. 1-2 günlük ya da 1 haftalık sınırsız kullanımı olan biletlemeler
61. Seyahat öncesinde turistlere hitap eden web ve mobil uygulamalar olmalı
62. Hızlı toplu taşıma
63. Haritada gezilecek yerlerin daha detaylı anlatılması
64. Yaz – kış turizmi, kongre turizmi ve sağlık turizmi için yeterli bilgilendirme yapılması
65. 3D turizm
66. 3D seyahat planlayıcısı
67. Call center
68. Özel turizm hatları oluşturulmalı
69. Elektronik ve tek city map
70. İstanbul'u kaotik yapısından kurtarma
71. İETT denetimindeki toplu taşıma aynı zamanda turizm konusunda da söz sahibi olmalı
72. Turizmciler ve toplu taşımacıların bakış açıları farklı olmamaları
73. Trafik planlama rotalama uygulamaları
74. Kolay anlaşılabilir ücret sistemi
75. Turistlerin segmentasyonu çıkarılarak her segment için ihtiyaç analizi yapılmalı
 - Tarihi yarımada turisti
 - Alışveriş odaklı turist
 - Sağlık turisti
 - Öğrenci turisti
 - Kongre turisti
 - Suriyeli turistler
76. Turizm polisi ya da zabıtası (turistlerin güvenli hissedebilmesi için)
77. İETT, Ulaşım A.Ş., Şehir Hatları vb toplu ulaşım aktörleri ile tematik çalışma grupları oluşturularak ortak irade geliştirilmeli
78. Yaya yolları düzenlenmeli, yayaların toplu ulaşım erişimi sağlanmalı
79. Engelli turizmi geliştirilmeli
80. Bireysel taşımacılık kurumsal taşımacılığa dönmeli
81. Car sharing
82. Deniz taksi
83. Hava taksi

84. Taksilerde kurumsallaşma
85. Kültür turizmi noktaları
86. Turizm acentalarının bilet temini
87. Navigasyon ve toplu ulaşım entegrasyonu
88. Ekolojik ulaşım araçları geliştirilmeli
89. Ulaşım imkanlarının reklam yolu ile yaygınlaştırılması
90. Beklenme ve toplanma alanları üretilmeli
91. 3. Havaalanı yakınına şehirlerarası otobüs terminali yapılmalı
92. Toplu taşıma planlaması 10 yıl içine İstanbul yaşamına ilave 25 milyon turist olarak yapılmalıdır
93. 2 katlı şehir otobüsleri ücretlerinin makul bir rakama sabitlenmesi
94. Ana harterlerde 24 saat kesintisiz ulaşımı sağlayacak ek seferlerin konulması
95. İstanbul'u engelli turizmde öne çıkararak Erişilebilir İstanbul projesine entegre çalışmalarının yürütülmesi
96. Havalimanlarının raylı sistemlere entegrasyonu
97. Turizm otobüslerinde standartların uygulaması
98. Turizm eğitimi ve yetişmiş insan ihtiyacı.
99. Bireysel dolaşım için ulaşım kimliğinin oluşturulması.
100. Ulaşım planlamasının 20 milyon turist perspektifinden değerlendirilmesi.
101. Yenikapı dolgu alanının liman olarak işlev görmesi ve toplu taşıma entegrasyonunun sağlanması.
102. Turizm sezonlarında belirli noktalarda (toplu taşıma) bilgi noktalarının kurulması.
103. Tarihi yarımada, Galataport ve Yenikapı limanı perspektifinden toplu ulaşım planlaması ve entegrasyonu yapılmalı.
104. Toplumsal bilinç otopark kültürüne uyarlanmalı
105. Turizmde güven ve denetim sistemleri kurulmalı
106. Zamanı etkin kullanan modeller
107. Raylı sistemler ile transit uygulamalar (Havalimanı – otogar – liman)
108. Hong Kong – Barcelona örnekleri – bilgilendirme eksikliği
109. Toplu ulaşımın omurgası raylı ve deniz yolu ulaşımı olmalı
110. İstanbul için deniz yolları daha fazla kullanılmalı.
111. Yapılan limanlar dünya standartlarına uygun yapılmalı
112. Toplu taşıma bilet sistemi yeniden düzenlenmeli ve sistem kurgulanmalı, basit ve yalın olmalı
113. Turistler sadece toplu taşımaya yönlendirilmemeli
114. Turizm toplu taşımada kullanılan araçlar çok daha fazla interaktif olmalıdır (ekranlar – dijital)
115. Bilet satışları (toplu ulaşım) turizm acenteleri ile yapılabilir (dil – ücret döviz vb.)
116. Dünyadaki turizm eğilimi bireysel seyahat ve kolay erişilebilir
117. Çağrı merkezleri çok dilli hizmet vermeli daha görünür yerlerde – bilgilendirme olmalı
118. Raylı ulaşım trendi – dünya standartlarında raylı ulaşım modeli geliştirilmeli
119. Turizmde çözüm ortak akıl ve işbirliği ile yapılmalı
120. Turizm toplu taşımada – inovasyon odaklı yaklaşılmalı

121. Turizmde melek yatırımcıların teşvik edilmesi (Üniversite öğrencileri)
122. Hizmetler, hub (kümelenme), şeklinde organize edilmeli (İnanç, alışveriş, kültür, eğlence vb.)
123. Ekolojik toplu taşıma ulaşım trendi
124. Şehir haritası (citymap) entegre ve akılcı bir uygulama (İstanbul Kalkınma Ajansı bu konuda çalışıyor)
125. Ulaşım altyapısı – toplu ulaşım odaklı yeniden şekillendirilmeli
126. Emisyonuz bölgeler – toplu ulaşım için ekolojik denge (Eminönü örneği)
127. Kilit noktalar, hub bölgeler üzerinden yeni planlamalar yapılmalı
128. Kentin toplu ulaşımında kara noktaları belirlenip, hızlı çözümler üretilmeli
129. Otorite noktasında hükümet politikası uygulanarak çözümler oluşturulmalı
130. Turizm kültürü ve kent standartları ile İstanbul turizm kimliği oluşturulmalı
131. 2015 turizm yılı – bilinç
132. Taksi ve minibüs hizmetlerinin uluslararası standartlarda düzenlenmesi ve sisteme entegre olması gerekli (denetim ve kayıt)
133. Taksi sistemlerinin eğitim, kayıt ve denetim altına alınması (60 bin çalışan – 17 bin taksi)
134. Entegrasyon ihtiyaçları öncelikle mevcut sistemler için yenilenmeli ve altyapı uygulamaları güncellenmeli
135. İBB üst otorite olarak toplu ulaşımı tek elden yönetebilir
136. UKOME'nin yetki ve faaliyetlerinin yeniden tanımlanarak otorite haline gelebilir
137. Fuar, kongre turizmüne yönelik dönemsel, ring seferleri uygulanmalı
138. Sektörün lideri olarak İETT iletişim ve yönetim modeli kurulabilir
139. Yerel yönetimlerin etkin rol olarak, üst yönetim- üst akıl İBB olmalıdır
140. Yaya dostu bir yapıya sahip değiliz. Toplu ulaşımında engelli ve yaya dostu bir altyapı kurulmalı
141. Turizm Bakanlığı otorite olarak üst akıldan yer almalıdır
142. İstanbul'un toplu taşıması için özel bir yasa çıkarılmalı
143. İstanbul'da kurumlar üstü bir başkanlık oluşturulmalı
144. UKOME tekrar yapılandırılmalı ve özel sektöre temsil edilmeli (odalar temsil etmemeli)

İKİNCİ OTURUM - TURİST PERSPEKTİFİNDEN TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN SORUN VE POTANSİYEL ANALİZİ

Konferansın ikinci oturumu yerli ve yabancı turist perspektifinden toplu taşıma sisteminin sorunları ve potansiyelleri üzerine grup çalışmalarından oluşmaktadır. Bu aşamada oluşturulan altı grubun yaptığı tartışmalar sonucunda İstanbul toplu ulaşım sistemiyle ilgili olarak belirlenen başlıca sorunlar şunlardır;

- Yerli ve yabancı turistlere yönelik bilgilendirme, tanıtım ve yönlendirme çalışmaları eksik, yetersiz ve dağınık bir şekilde verilmektedir.
- Toplu ulaşım sisteminin entegrasyonunu sağlayacak bir otorite yoktur. Var olan kurum bu konuda yetersizdir. Bu nedenle toplu ulaşım sisteminin entegrasyonu, koordinasyonu ve denetimi gerektiği gibi yapılmamaktadır. Toplu ulaşım sistemini oluşturan unsurların her biri kendi başına hareket etmektedir.
- Toplu ulaşım sistemi yerli ve yabancı turist potansiyeli dikkate alındığında yetersiz seviyededir.
- İstanbul'da mevcut trafik yoğunluğu ağırlıklı olarak tekerlekli sistemler, yürütülen toplu taşıma hizmetleri için önemli bir sorundur.
- Toplu taşıma sistemlerine hava ve deniz limanlarından verilen erişimler yetersizdir. Bu nedenle turistlerin bu sistemlere ulaşması da arzulanan seviyede değildir.
- Toplu ulaşım sistemlerine biletle ulaşmada, ücretlendirme, ortak ücret sisteminin kullanılması, İstanbul Kart sisteminin satın alınması ve kullanılması ile ilgili olarak mevcut sistemde yaşanan eksiklikler ve yetersizlikler mevcuttur.
- Toplu ulaşım sistemini destekleyecek yeterlilikte otopark kapasitesi, turist otobüslerinin park edebileceği geniş alanlar ve bağlantı yollarının bulunmayışı söz konusudur.
- Yayalar, engelliler, bisiklet ve motosiklet kullananları dikkate alan bir kent ulaşım tasarımının olmayışı
- Toplu ulaşım sistemindeki sorunların aşılması amacıyla istihdam edilecek nitelikte yeterli sayıda insan kaynağının bulunmayışı

Yine aynı oturumda katılımcıların, bu sorunların aşılması durumunda kullanılabilecek potansiyellerin neler olduğu konusunda belirlediği konular aşağıdaki gibidir;

- Kara, deniz, demiryolu, dolmuş gibi farklı toplu taşıma alternatiflerinin varlığı
- Kentin deniz kıyısında kurulmuş olması nedeniyle deniz ulaşımının yoğun olarak kullanılabilmesi imkanının varlığı
- Dışarıdan gelen yerli ve yabancı turistlerin hava ve deniz limanlarıyla otogar üzerinden kente giriş yapmaları
- Toplu ulaşım sistemlerinin büyük bir bölümünde kullanılan entegre bilet sistemi konusunda sahip olunan deneyim
- Karar alma ve uygulama konusunda sahip olunan etkinlik

- Toplu ulaşım konusunda ileri teknolojilerin kullanılması konusundaki yetkinlik ve deneyim birikimi
- Turistik açıdan kent içinde sahip olunan lokasyonların çokluğu, belli alanlarda yoğunlaşması ve bu noktalara ulaşım kolaylığı
- Engellilere yönelik olarak yapılabilecek düzenlemelerle rekabetsel üstünlük kazanma imkanı

GRUP 1

SORUN

- Bilgilendirme noktalarının eksikliği
- Havayolu şehir merkezi entegrasyonun eksikliği
- Toplu ulaşım kaynaklarının yetersizliği
- Toplu ulaşımında biletlendirme sisteminin karmaşıklığı ve etkinliğinin düşük olması
- Turizm kimliğinin olmaması

POTANSİYEL

- Farklı ulaşım alternatiflerinin olması
- Deniz ulaşım imkanı olması ve limanların açılması
- Tarihi ve kültürel yerlerimizin fazla olması
- Bilgilendirme verileri ve alanlarının fazla olması
- Ucuz bir turizm olması

GRUP 2

SORUN

- Yaya dostu bir yapıya sahip değiliz. Toplu ulaşımında engelli ve yaya dostu bir altyapı kurulmalıdır.
- Bilgilendirme ve tanıtım eksikliği
- Tarihi yarımada, Galataport ve Yenikapı limanı perspektifinden toplu ulaşım planlaması ve entegrasyonu yapılmalı
- Bilet sistemleri

POTANSİYEL

- Engelli turizmin kapasitesi arttırılabilir
- Turizm gelirlerinin yüksek olması
- Entegre bilet sisteminin sağlanması
- Eminönü ruhuna dönüş bilincinin projelendirilmesi
- Yeni turizm değerleri oluşturmak

GRUP 3

SORUN

- Otopark sorunu
- Entegrasyon ve koordinasyon merkezi
- Ücret ve fiziki faktör entegrasyonu
- Bilgilendirme ve bilinçlendirme eksikliği
- Araç kalitesinin ve insan kaynağının yetersizliği

POTANSİYEL

- Kent yönetimi ve halk tarafından turizm kenti bilincinin güçlenmesi
- Engelli turist sayısının artması ve yayalaşmanın genişlemesi
- Yatırımların arttırılması
- Eğitim ve sertifikasyon ile insan kaynağı geliştirerek turizm hizmet kalitesinin arttırılması ve prestijin güçlendirilmesi
- Planlama ve zaman yönetiminin iyileşmesi, ulaşım sürelerinin kısalması veya dostu kentlerin oluşması

GRUP 4

SORUN

- Belirsiz otorite (Çok Başlılık)
- Deniz ulaşımının kullanılmaması
- Yönlendirme ve bilgilendirme eksikliği
- Taksicilikte kurumsal hizmet sorunu
- Denetim yetersizliği ve dağınık mevzuat sorunu

POTANSİYEL

- Hızlı ve etkin yönetim ve karar alma süreci
- Trafik ve toplu ulaşım yoğunluğunun azalması
- Kurumsal hizmet, kaliteli hizmet ve yolcu memnuniyeti
- Kolay ulaşım yolcu memnuniyeti, akıllı ulaşım hizmetleri
- YEKNESAK uygulama

GRUP 5

SORUN

- Bilgilendirme eksikliği
- Entegrasyon eksikliği
- İşbirliği ve ortak akıl eksikliği
- Ulaşım altyapısı sorunları

- Erişilebilir ulaşım (engelliler için)

POTANSİYEL

- Ulaşımı etkileyen faktörlerdeki Teknolojinin gerektiği gibi kullanılması (QR kod vb.)
- Ulaşım ve şehir planlarının koordineli bir şekilde hayata geçirilmesi
- Dünya ile entegrasyonu yapılan uluslararası yollar ile kesiştirilecek Ekolojik yol planları yapılmalı
- Bilgilendirme alanında çeşitlilik
- Coğrafya (deniz ulaşımı)

GRUP 6

SORUN

- Yönlendirme-bilgilendirme eksikliği
- İstanbul Kart
- Turizm çözüm odaklı değil
 - o Erişilebilirlik
 - o Ücretlendirme
- Raylı sistemler ve deniz ulaşımının azlığı
- Tarihi mekanlara deniz yolu ulaşımının olmaması

POTANSİYEL

- Bilet entegrasyonunun olması
- Satış kanallarının yaygınlaştırılabilir olması
- İstanbul kartın farklı uygulamalara teknik olarak imkan vermesi

SORUN VE POTANSİYELLERİN KONSOLİDASYONU

Bu oturumdan elde edilen verilere göre İstanbul'un toplu ulaşım sistemi ile ilgili sorunlar kısa, orta ve uzun vadeli projelere bölünerek çözülebilecek sorunlardır. Toplu ulaşım sisteminde son yıllarda sağlanan gelişmelerle bu sorunların bir kısmının çözülmesi ile ilgili çalışmaların yapıldığı bilinmektedir. Özellikle raylı sistemlere yapılan yatırımlar, otobüs filosunun yenilenmesi, açılan yeni hatlar, yeni ulaşım alternatiflerinin (metrobüs, deniz motorları, deniz taksi) oluşturulması, fiziksel altyapı ile ilgili temel sorunların dikkate alındığı ve üzerinde çalışıldığını göstermektedir.

Turizm odaklı bir toplu taşıma vizyonu ise en büyük eksik olarak ortaya çıkmaktadır. Bu vizyon farkı ulaşım sistemlerinin yöneticilerinin bir araya gelmesi, sürekli iletişimde bulunmaları, ulaşım ile ilgili sorunları birlikte çözmek üzere ortak projeler geliştirmeleri ve ulaşım eko sisteminin birer unsuru olarak bilgi ve deneyimlerini paylaşımlarını gerektirmektedir. Ayrıca bütün bu ulaşım sistemlerinin entegrasyonu ve koordinasyonu ile ilgili bir otorite eksikliği en önemli sorunların başında gelmektedir.

Sahip olduğu imkanlar ve kentin toplu taşıma sorunlarına yönelik yaklaşımları nedeniyle bu otoritenin İETT olması ya da olması gerektiği konusunda çok açık olmasa da dile getirilen ve kabul gören bir anlayış katılımcılarda hakimdir.

Katılımcılar İstanbul'un hava ve deniz yoluyla ulaşım imkanlarının bulunduğunu, sağlık, eğitim, kongre, hobi, eğlence, alışveriş ve benzeri farklı turizm alternatifleri için çok zengin bir potansiyeli olduğunu ve toplu ulaşım sistemlerinin gerek altyapı, gerekse de teknoloji kullanımı konusunda önemli deneyimlere sahip olduğunu belirtmişlerdir.

ÜÇÜNCÜ OTURUM – TURİZM ODAKLI ERİŞİLEBİLİR ENTEGRE CAZİP TOPLU TAŞIMA SİSTEMİNİN KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ

Konferansın üçüncü oturumunda katılımcılar, toplu ulaşım sisteminin sorunlarının çözümüne yönelik olarak hangi projelere öncelik verileceğini ve bu projelerin başarılması için hangi kritik başarı faktörlerinin söz konusu olduğunu ele almış ve bu kez beş farklı gruba ayrılarak, grup dinamiği kuralları çerçevesinde tartışmış; ortak çeşitli projeler ve bu projelerin başarılması için kritik başarı faktörlerini belirlemişlerdir. Buna göre bütün grupların belirledikleri projeler ve kritik başarı faktörleri aşağıdaki gibidir.

GRUP 1

AMAÇ	BAŞARI FAKTÖRLERİ
– Entegre ulaşım sisteminin kurulması ve tanıtımı – Minibüs, taksi, deniz araçları ve emniyet birimleri, acil durum ekipleri arasında koordinasyon birimi kurulması – Kalite standartlarının belirlenmesi – Aynı hatla farklı araçlarının verimsiz kullanılmasının önüne geçilmesi	Etkin koordinasyon ve bilgilendirme birimi kurulması – STK, Üniversiteler, basın medya, yerel yönetim, özel sektör, kamu operatörler, meslek örgütleri, yolcular arasında işbirliği – Teknoloji ve seyahat portallarının etkin kullanımı (ulusal – uluslararası) – Ödeme sistemlerinde entegrasyon (ulaşım, müze, yeme – içme)
Erişilebilirlik	Yayalaştırma ve trafikten arındırma – Yayalaştırılmış alanların artırılması – Yoğun trafik alanlarında Özel araçlara farklı ücretlendirme politikası – Deniz ulaşımının ve toplu taşıma kullanımının teşvik edilmesi
Cazip, kullanıcı dostu araçlar (yeni, estetik, wi-fi erişimi, çevre dostu, doluluk oranı düşük, kalifiye personel, ekonomik)	

GRUP 2

AMAÇ	BAŞARI FAKTÖRLERİ
Bilgiye erişimi hızlandırmak, kolaylaştırmak	Akıllı ulaşım sistemleri Çok dillilik Sade / basit Yönlendirme Görme / işitme engelliler için özel sistemler Yayılm
Fiziksel erişimi kolaylaştırmak	Minimum yürüme mesafesi, uygun aktarma merkezleri Uygun durak ve istasyon yerleri Dezavantajlı gruplara uygunluk Hat planlama
Eşgüdümlü yönetim	İstanbul toplu ulaşım otoritesinin kurulması
Bilet ve ücret entegrasyonu	Tüm modlarda tek bilet
Hat entegrasyonu	Ana / Besleme hat sistemi
Toplu ulaşım kullanımı arttırmak	
Turizm taksisi	
Toplu ulaşım öncelikli trafik sistemleri (sinyalizasyon tercihli yol)	
Şehirlerarası otobüs – şehiriçi otobüs bağlantısı	

GRUP 3

AMAÇ	BAŞARI FAKTÖRLERİ
Entegre toplu ulaşım	Ulaşımın tek elden yönetilmesi
Tüm ulaşım modlarının entegre olarak denetlenmesi	Tüm toplu taşıma standartlarının belirlenmesi ve denetlemelerin bu kriterler ışığında yapılması
İhtiyaçlara göre güncelleme	İnteraktif ve dinamik planlama
Hizmet sunucuları için standardizasyon, eğitim ve sertifikasyon	Ulaşım akademileri
Yönlendirme ve bilgilendirmenin geliştirilmesi	Turistlerin temas ettiği her noktaya bilgilendirme argümanlarının yerleştirilmesi

GRUP 4

AMAÇ	BAŞARI FAKTÖRLERİ
Entegrasyon	Yönetimde tek otorite Güvenlik Prestij/imağ / marka İşbirlikleri (kurumlar arası iletişim) Turizm ulaşım planı (master planı)
Hizmet kalitesi	Eğitim ve bilinç Standart ,konfor Sürdürülebilirlik ve esnek yapı Denetim ve kontrol Performans ölçümü Müşteri memnuniyeti
İletişim	Otomasyon sistemlerine farklı diller Tanıtım ve Görsel materyaller (haritalar, broşürler vs.) Kültür – tarih Danışma ve çağrı merkezleri Kamu spotları
Turizm ekonomisi	Teşvik (kaynak saptanması) ve yatırımlar Yasal düzenlemeler Spor, olimpiyatlar, sağlık, inanç turizmi, kongre çeşitli uluslararası festivallere etkinlik ve organizasyonlara ev sahipliği yapmak
Çevre dostu	Bisiklet kullanımı ve bisiklet yolları Yaya yolları Yaya yolları ve bisiklet yollarının entegrasyonu Emisyonsuz bölgeler Şehir kartları sosyal alanlar

GRUP 5

AMAÇ	BAŞARI FAKTÖRLERİ
Turiste daha fazla hareketlilik sağlamak (uzak yerlere erişim ve para harcaması)	Güven sağlanması Turizm bilinci sağlanması (eğitim veya kamu spotlarıyla, denetim veya sosyal medya ile) Milli eğitim bakanlığının müfredata eklemesi
Bilgilendirmeyi arttırmak (kalitesi ve seviyesi)	İstanbul'da her şeyi bulacağı web sitesi Her dilde turizm bilgi bankası hazırlanması Havaalanlarında haritalar Otobüs duraklarında dokunmatik güzergah planları Kiosklar kurulması Akıllı uygulamalar Turizm standartlarının denetlenmesi Turizm koordinasyon merkezleri
Biletlendirme sistemi	Entegre kart sistemleri (Günlük, Haftalık, Aylık) Ön ödemeli kart (müze kart) Şehir kartlarının fonksiyonlarının artırılması Turist kart çıkartılması
Toplu ulaşımı özendirme	Turizme özel dizaynli vapur Yeşilköy – Eminönü seferleri Havaalanlarında ücretlendirme bilgisi

KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİ KONSOLİDASYONU

Konferansın son oturumunda İstanbul'un toplu ulaşım sorunları ve bunların çözümünde kritik başarı faktörleri üzerinde yapılan çalışmada öncelikli olarak belirlenen noktalar aşağıda açıklanmaktadır. Bu kapsamda üzerinde ağırlıklı konuşulan konuları soyut ve somut öneriler olarak sınıflandırmak mümkündür. Soyut öneriler ulaşım sistemlerinin koordinasyonu, tek elden yönetilmesi, denetlenmesi ve yönlendirilmesi ile ilgili talepleri içermektedir. Farklı kesimlerden gelen katılımcılar bu konuda İETT tarafından yapılacak bir girişimle yetkili bir otoritenin oluşturulması ve konuyu sahiplenmesi gerektiğini talep etmektedirler. Ancak bu konuyla ilgili olarak kesin bir yol haritası önerisi yoktur.

Turizm Bakanlığı, İBB, İETT gibi kurumların isimleri bu türden bir koordinasyonun yetkili kurumu olarak belirtilmektedir.

Diğer bir öneri de yerli ve yabancı ziyaretçilerin kente gelişlerinde yönlendirilmeleri, bilgilendirilmeli amacına yönelik haritalar, broşürler, kiosklar, danışma ofisleri, çağrı merkezi, interaktif uygulamalar, mobil araç desteği gibi çalışmaların yapılması ile ilgilidir.

Toplu ulaşım sistemlerinin kalitesinin artırılması, farklı seçenekler için sertifikasyon çalışmalarının yapılması, nitelikli işgücünün sağlanmasına yönelik eğitim programlarının düzenlenmesi, tüm taşıma sistemlerinin performans ölçümlerinin, müşteri memnuniyet araştırmalarının yapılması da sistemin geliştirilmesi ve başarısı için ileri sürülen öneriler arasında yer almaktadır. Bu tür öneriler için kritik başarı faktörü olarak entegrasyon, koordinasyon, sertifikasyon, eğitim, süreklilik, denetim, yetki, otorite, performans ölçümü gibi unsurlar ön plana çıkmaktadır.

GENEL DEĞERLENDİRME

İETT önderliğinde gerçekleştirilen “Turizm Odaklı Toplu Ulaşım Sistemi” temel olarak iki amacı başarmıştır. Birincisi İstanbul’da var olan çeşitli toplu ulaşım sistemlerinin tek elden yönetilerek entegrasyon ve koordinasyon eksikliği hakkında farkındalık yaratmak, ikincisi ise öncelikle kısa ardından orta ve uzun vadede gerçekleştirilecek projelerle, yerli ve yabancı turistlerin kolaylıkla yararlanabileceği bir toplu ulaşım sisteminin kurulması için konferansa katılan kurumların gerekli işbirliği için gönüllü olmalarıdır.

Her iki amacın da ortak noktası bütün ilgili kurumların sürekli, kalıcı, katılımcı ve derin bir işbirliğine ihtiyaç duymalarıdır. Bu konferans bu konudaki ilk girişimdir.

Ulaşımla ilgili farklı kurumların farklı sorunlarının bulunduğu tespit edilmiştir. Bu sorunların parçalı bir yaklaşım yerine bütüncül bir anlayışla ele alınması, çözümlerin belirlenmesinde ortak bir dil ve anlayışın geliştirilmesi önemli bir adım olacaktır.

Halen 10 milyon civarında turisti ağırlayan, 17 milyona yaklaşan nüfusu ile vatandaşlarına çeşitli ulaşım seçenekleri sunan dev bir taşıma sisteminin birikmiş sorunlarının çözümünde farklı görüşler, fikirler ve projelere ihtiyaç bulunmaktadır. Bu konferans çok sesli ve çok değişik kesimlerin fikirlerinin paylaşıldığı bir platform olma misyonunu başarmıştır.

Sonuç olarak, tüm paydaşlar toplu taşıma sistemlerinde entegrasyon eksikliği konusunda fikir birliği yapmışlardır. Mevcut ve potansiyel problemlerin çözümü için etkili bir koordinasyona ihtiyaç bulunmaktadır. Ayrıca bütün katılımcıların üzerinde hem fikir olduğu diğer nokta ise otorite eksikliğidir. İstanbul toplu taşıma sistemlerinin tek elden yönetilmesi ve koordine edilmesi gerektiği noktası önemle vurgulanmıştır. İstanbul toplu taşımasının yüzde seksen beşini gerçekleştiren İETT’nin etkin bir koordinasyon ve otorite merkezi olabileceği noktasında fikirler önerilmiştir.

PROJE ÖNERİLERİ

Ulaşım Akademisi: Farklı toplu taşıma seçenekleri ile ilgili olarak mühendislik, tasarım, üretim, projelendirme, yönetim - organizasyon, halkla ilişkiler, finans, pazarlama gibi konularda ihtiyaç duyulan nitelikli personelin yetiştirilmesi, sürekli olarak eğitilerek geliştirilmesi amacıyla sınıf içi ve uzaktan eğitim modellerini karma olarak kullanan bir eğitim platformunun kurulmasıdır.

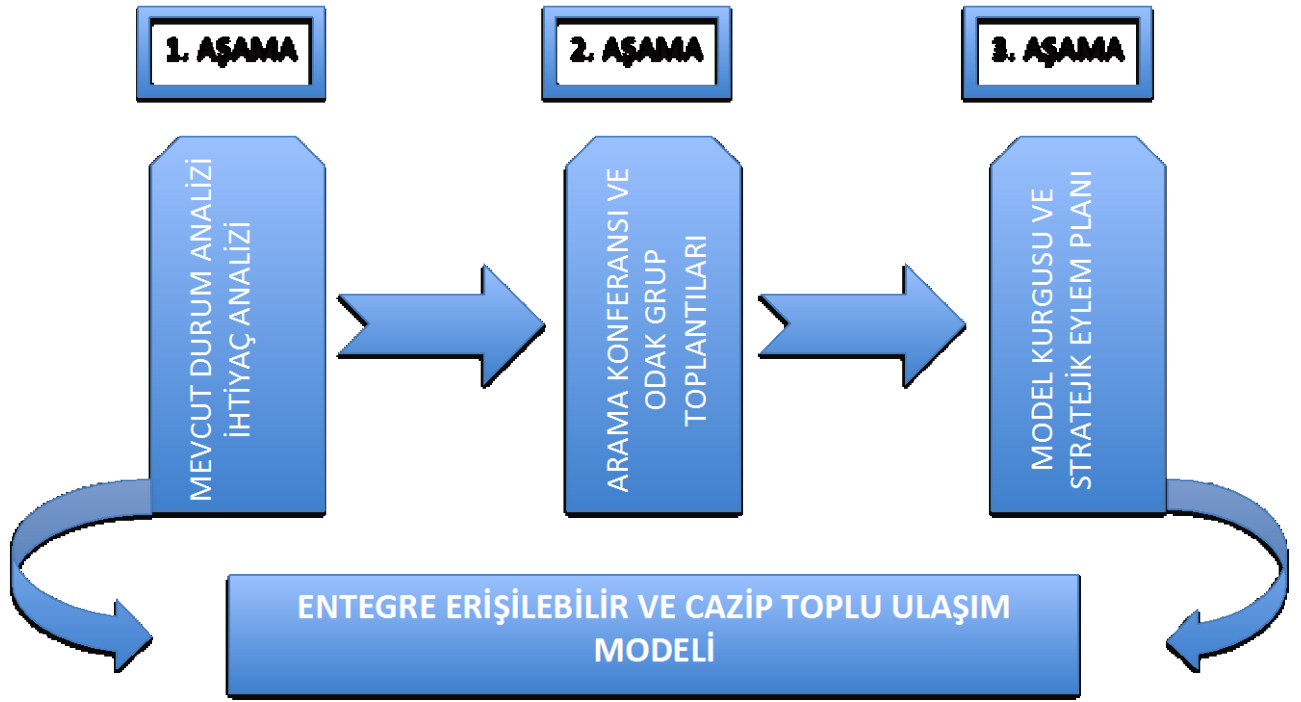
Performans Değerleme Sistemi: Toplu taşıma sistemlerinin kalitesinin yükseltilmesi, uluslararası standartlarda bir performans göstermesi ve yeni ihtiyaçlara cevap vermek üzere geliştirilmesi amacıyla bir performans değerlendirme sisteminin kurulması ve yönetilmesi. Bu amaçla müşteri memnuniyeti, çalışan memnuniyeti, şikayet sistemi, öneri sistemi, ödül ve ceza sistemi gibi unsurların oluşturularak bir bütün olarak kullanılmasıdır.

Tanıtım Çalışmaları: Toplu taşıma sisteminin çeşitli seçeneklerinin tanıtılması, farklı dillere hitap eden çeşitli mobil uygulamaların yazılması, ulaşım portalının kurulması ve yönetilmesi, çağrı merkezi ile entegre edilerek kullanılması, interaktif uygulamalarla geniş kitlelere duyurulması amacıyla oluşturulacak bir tanıtım platformudur.

İhtiyaç Analizi ve Pazar Araştırması: Toplu ulaşım sistemi ile ilgili olarak kapsamlı bir ihtiyaç analiz yapılması, hedef kitlenin beklentileri, talepleri, istekleri ve önerileri ile ilgili olarak geniş bir Pazar araştırması yapılarak ortaya çıkan sonuçların sistemlerin entegrasyonu başta olmak üzere diğer konularda girdi olarak kullanılmasıdır.

Yaratıcı fikirler yarışması: Toplu taşıma sistemlerinin kullanıcıları kentin hemen her noktasında farklı taşıma seçeneklerini düzenli olarak kullanmakta ve mevcut sorunları yakından gözlemekte ve yaşamaktadır. Farklı meslek grupları, farklı bakış açıları, farklı kullanım alışkanlıkları ve farklı değerlendirme ölçütlerine sahip kullanıcıların toplu taşıma sistemleri ile ilgili ilginç önerileri, fikirleri, yorumları olabilir. Bu fikirlerin, önerilerin ve yorumların bir kanaldan derlenip sınıflanması, değerlendirilmesi ve uygulanabilir olanların kullanılması ve karşılığında fikir sahiplerinin ödüllendirilmesine yönelik bir yarışma düzenlenmesi

Turizm Odaklı Toplu Ulaşım Sistemi, Geliştirme Modeli Stratejik Eylem Planı Hazırlama Projesi



TURİZM ODAKLI TOPLU ULAŞIM VİZYONU ORTAK AKIL KONFERANSI MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇLARI

MEMNUNİYET ORANI HESAPLAMA

Memnuniyet puanı hesaplanırken “Durum”, “Puan”, “Frekans” değerleri göz önünde bulundurularak hesaplamalar yapılır. Hesaplama ile ilgili terimlerin tanımları ve hesaplama matrisi aşağıda belirtilmiştir.

Puan: Duruma göre skor değerinin oluşması

Frekans: Cevap veren kişi sayısı

Hesap: Puan değeri ile frekansın çarpım değeri

Toplam Puan: Hesap skorlarının toplam değeri

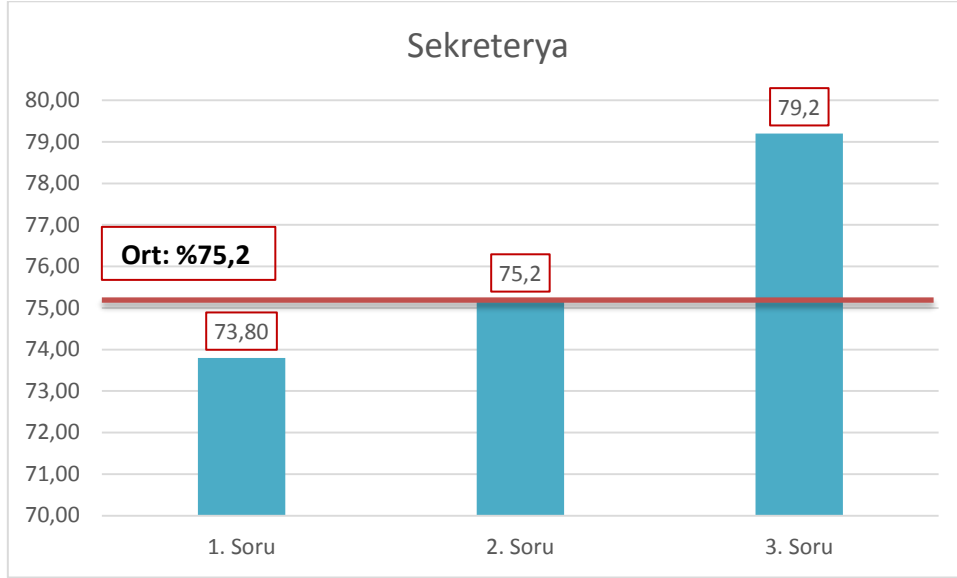
Durum	Puan	Frekans	Hesap
Çok İyi	5	x	5x
İyi	4	y	4y
Orta	3	z	3z
Zayıf	2	t	2t
Çok Zayıf	1	y	y

$$\text{Memnuniyet Puanı} = \frac{(5x + 4y + 3z + 2t + y)}{5 * (x + y + z + t + y)}$$

Memnuniyet puanına göre durum değerlendirilmesi aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Memnuniyet Puanı	Memnuniyet Durumu
%81 - %100	Çok Memnunum
%61 - %80	Memnunum
%41 - %60	Kısmen Memnunum
%21 - %40	Memnun Değilim
%0 - %20	Hiç Memnun Değilim

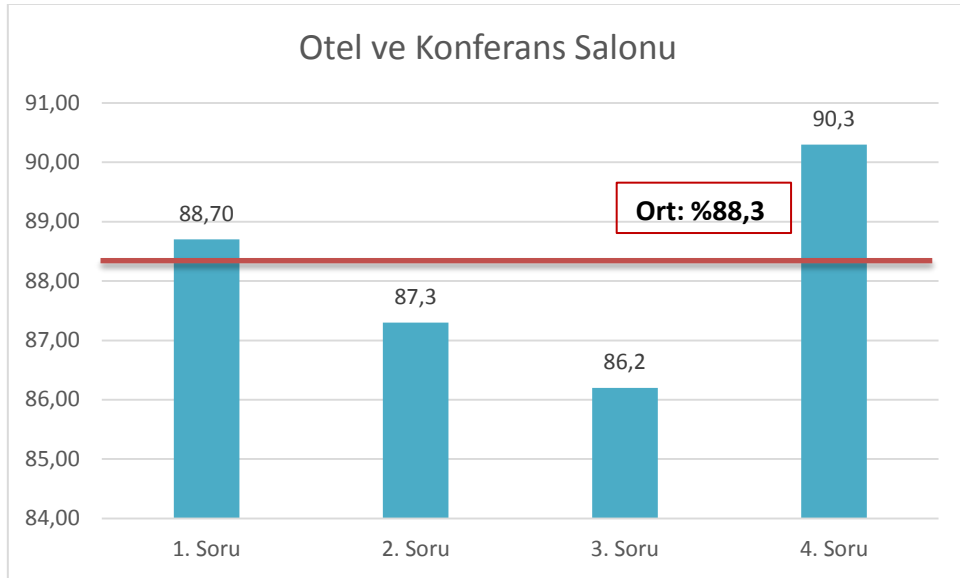
1. SEKRETERYA



SORULAR

1. Turizm Odaklı Toplu Ulaşım Vizyonu Ortak Akıl Konferansı'nın davet sürecinde yeteri kadar bilgilendirildiğinizi düşünüyor musunuz?
2. Yetkili personelin ortak akıl konferansına davet sürecinde sizinle olan iletişimini nasıl değerlendiriyorsunuz?
3. Konferans öncesi yetkili personelin sizlerden gelen soru veya sorunların çözüm sürecini nasıl değerlendiriyorsunuz?

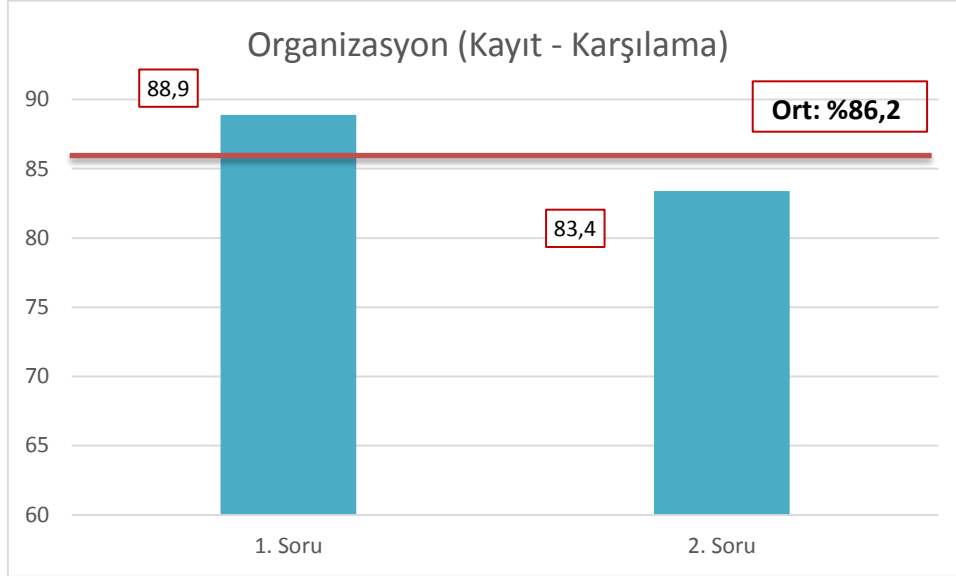
2. OTEL VE KONFERANS SALONU



SORULAR

1. Otelde sunulan yemeklerin (öğle yemeği, ikramlar) kalitesini nasıl değerlendiriyorsunuz?
2. Ortak Akıl Konferansı'nın gerçekleştiği salon; teknik, salon düzeni, ferahlık ve rahatlık açısından memnun edici miydi?
3. Otel personelinin siz müşterilerine karşı tutum ve davranışını nasıl değerlendiriyorsunuz?
4. Katılmış olduğunuz bu konferans için otelin uygunluğunu nasıl değerlendiriyorsunuz?

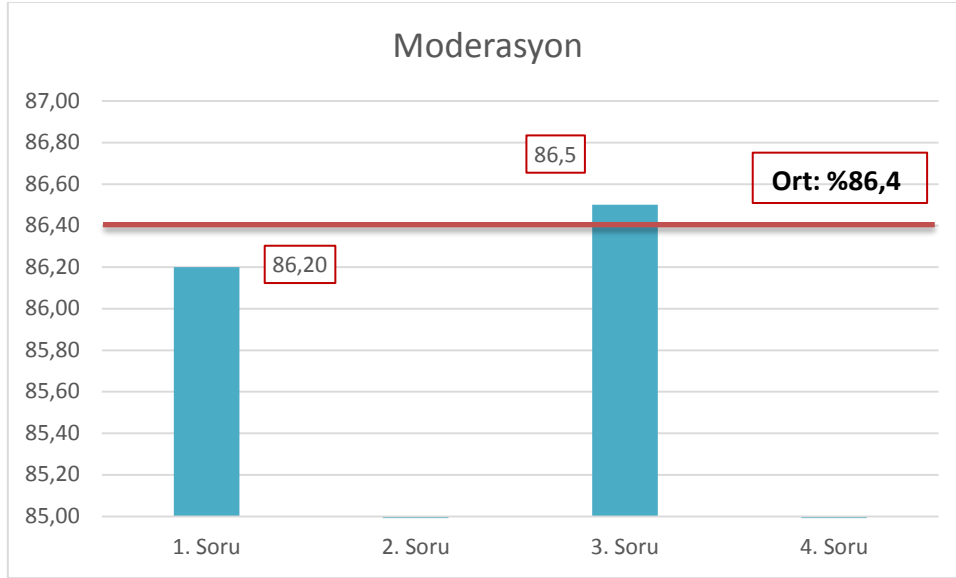
3. ORGANİZASYON (Kayıt – Karşılama)



SORULAR

1. Otele girişinizde sizi karşılayan yetkili personelin tutumunu nasıl değerlendiriyorsunuz?
2. Verilen promosyon ürünlerinin konferans konseptine uyumunu ve sağladığı katkıyı nasıl değerlendiriyorsunuz?

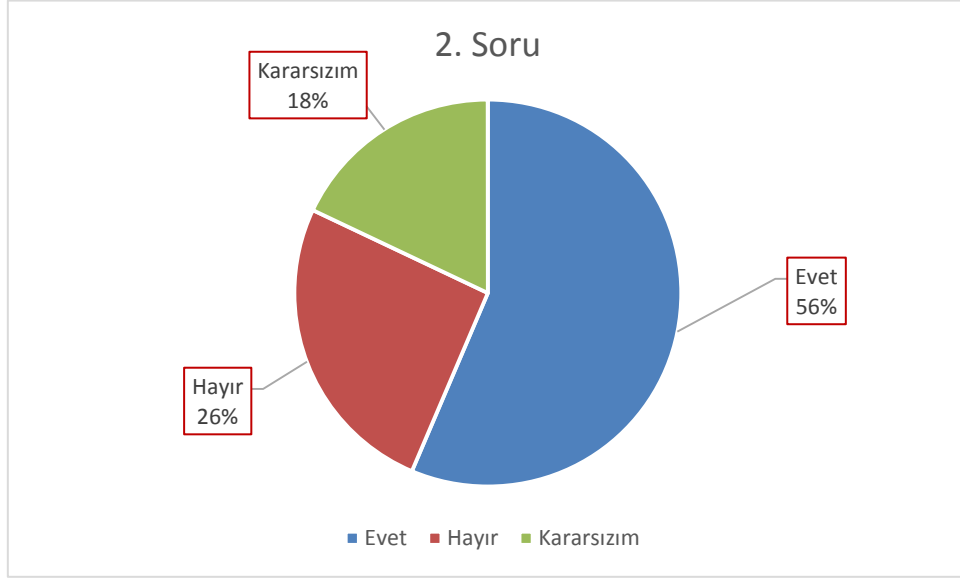
4. 1. MODERASYON (Puanladırarak Değerlendirme)



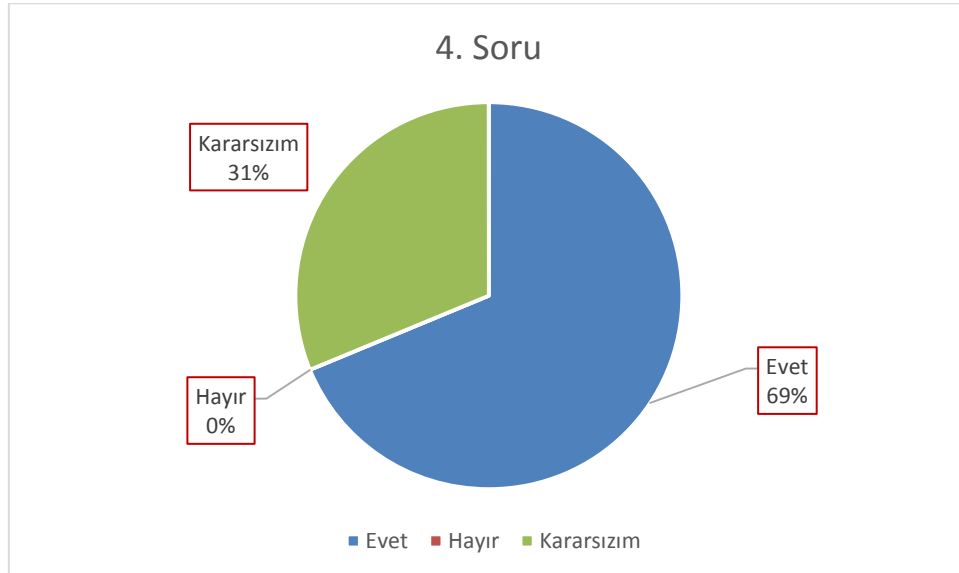
SORULAR

1. Moderatörün konferansta ele alınan konulara hâkimiyetini ve yetkinliğini 1 ile 5 arası puanlandırarak, değerlendiriniz.
3. Moderatörün ve moderasyon ekibinin yapılan çalışmalarda katılımcıları yönlendirme ve bilgilendirmelerini 1 ile 5 arası puanlandırarak, değerlendiriniz.

4. 2. MODERASYON (Düşünceler – Evet / Hayır / Kararsızım)



2. Konferansta uygulanan yöntemin, ulaşılmaması istenen noktaya varılması için uygun ve faydalı olduğunu düşünüyor musunuz?



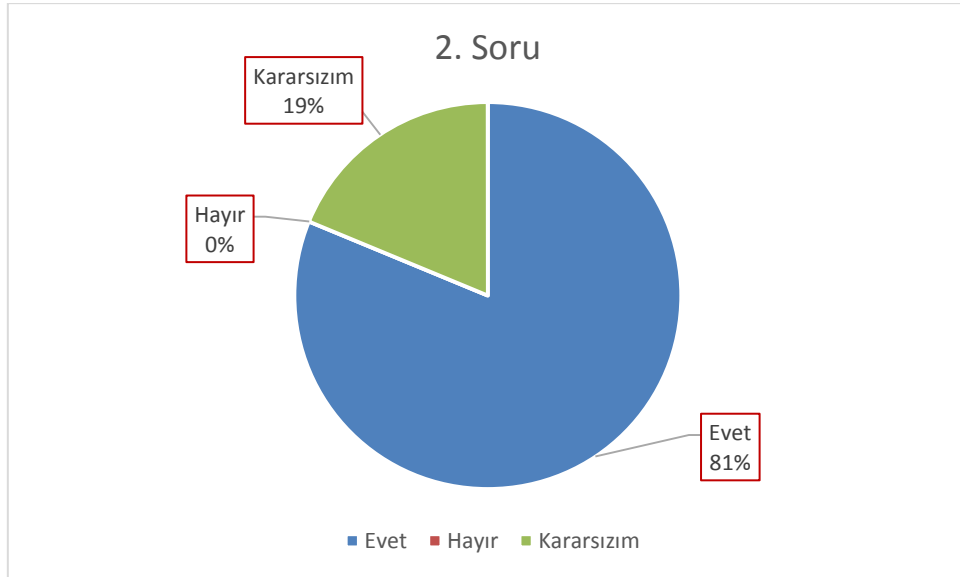
4. Konferansta ortaya çıkan konuların, Turizm Odaklı Toplu Ulaşım hedeflerine katkı sağlayacağını düşünüyor musunuz?

5. GENEL

1. Turizm Odaklı Toplu Ulaşım vizyonu ortak akıl konferansını genel olarak 1 ile 5 arası puanlandırarak, değerlendiriniz.

1. Soru: %82

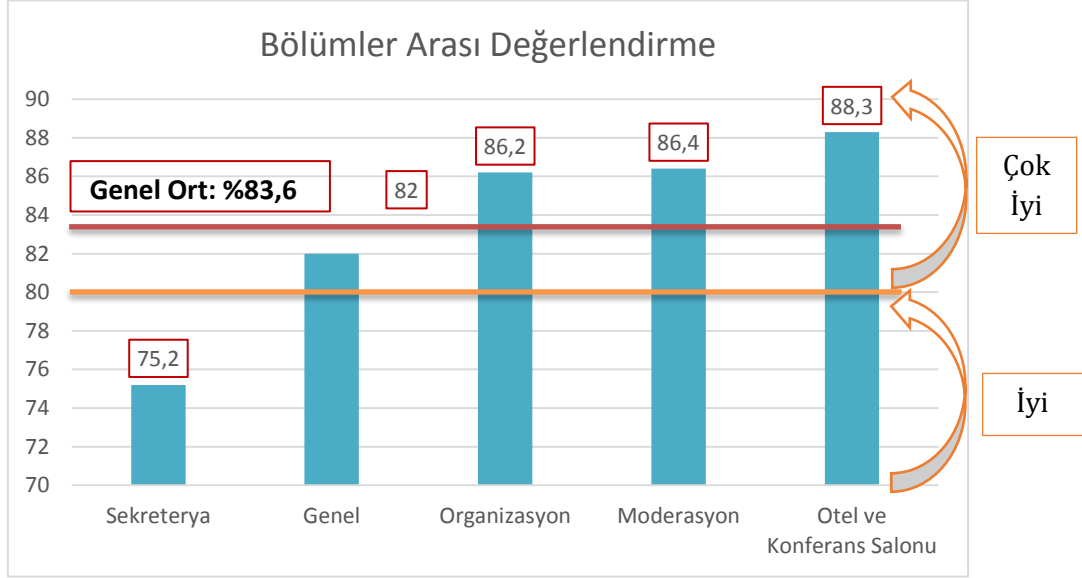
2. İleriki dönemlerde tekrar bir ortak akıl konferansına davet edilseniz katılmayı düşünür müsünüz?



3. Görüş ve önerileriniz.

- Hızlı ve aktif bir merkezi otorite kurulması(ulaşım, turist vb.)
- Alınan kararlar en yakın zamanda uygulanmış olarak gelir. Daha iyi bir toplum ulaşım için bu tarz toplantılar düzenli olarak yapılmalıdır.
- Daha sık aralıklarla (Maksimum 6 ay arayla) turizm odaklı toplantılar yapılmalıdır.
- Çok başarılı bir organizasyondur. Emeği geçenlere çok teşekkür ederim.
- Toplantı sonuçlarında bir şeyler değişirse katılımcı artar. Bilgi ekranları, denizin etkin kullanılması, bilet sisteminin yeniden yapılması beklentilerim. Teşekkürler.
- Çok başarılı bir konferanstı.
- Kentleşmede ulaşımın modlar arası entegrasi iş-görev tanımlı çalıştırılması, turizm oluşumunda ulaşımın planlı ele alınması daha iyi olur.

BÖLÜMLER ARASI DEĞERLENDİRME ve SONUÇ



27 Ağustos 2014 tarihinde Barcelo Eresin Topkapı otelinde tüm gün olarak gerçekleştirilen Turizm Odaklı Toplu Ulaşım Vizyonu Ortak Akıl Konferansı'na 67 kişi katılmıştır. Gün sonunda 34 kişiye memnuniyet anketi yapılmıştır. Tüm sütun ve pasta grafiklerinin frekans değerlerini anketi dolduran kişi sayısı oluşturmuştur. Memnuniyet ölçeğine göre bölümlerin durumları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

BÖLÜM	MEMNUNİYET PUANI	DURUM
Sekreteryaya	% 75,2	İyi
Genel	% 82	Çok İyi
Organizasyon	% 86,2	Çok İyi
Moderasyon	% 86,4	Çok İyi
Otel ve Konferans Salonu	% 88,3	Çok İyi

5 bölümden oluşan memnuniyet anketinin tüm değerlendirme kriterleri dikkate alındığında genel memnuniyet puanı %83,6 olarak hesaplanmıştır. Buna göre “Organizasyon”, “Moderasyon” ve “Otel ve Konferans Salonu” genel memnuniyet ortalamasının üstünde kalmıştır.

KATILIMCI LİSTESİ

AD - SOYAD	KURUM	UNVAN
ABDULLAH KAZDAL	İETT	ULAŞIM DAİRE BAŞKANI
ABDULLAH ÖZCANLI	ULAŞIM A.Ş.	İŞLETME MÜDÜRÜ
ADEM SEKİN	ULAŞIM A.Ş.	İŞLETME ŞEFİ
AHMET BAĞIŞ	İETT	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI
ATAKAN YILMAZ	İBB	HALKLA İLİŞKİLER MÜDÜRÜ
BAHATTİN YÜCEL	TURİZM ARAŞTIRMALARI DERNEĞİ	YÖNETİM KURULU BAŞKANI
BAŞARAN ULUSOY	TURSAB	BAŞKAN
BERK ALBAYRAK	İSG	GENEL MÜDÜR Y.
BİLSAY SARPER ARSLAN	TÜRSAB	AVUKAT
CAFER ÖZCAN	İETT	MÜŞTERİ HİZMETLERİ MÜDÜRÜ
CEVDET GÜNGÖR	İETT	MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE KURUMSAL İLETİŞİM DAİRE BAŞKANI
ÇETİN GÜRCÜN	TURSAB	GENEL SEKRETER
ÇİĞDEM ÇÖREK ÖZTAŞ	EMBARQ	ŞEHİR PLANCISI
DOÇ.DR. Umut RİFAT TUZKAYA	YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	ÖĞRETİM ÜYESİ
ERKAN YILMAZ	TAŞIMA DÜNYASI GAZETESİ	GENEL YAYIN YÖNETMENİ
ESMA FİRUZE İNCİLİ	İSTANBUL İL KÜLTÜR VETURİZM BAKANLIĞI	UZMAN
FATİH DEMİRCAN	ULAŞIM A.Ş.	İSTASYON HİZMETLERİ KOORDİNATÖRÜ
FATİH DOĞAN	İBB	ŞEHİR PLANCISI
FATİH ÖZCAN	İETT	İŞLETME YÖNETİM MÜDÜRÜ
FİDAN ŞEN	İSBK	İLETİŞİM KOORDİNATÖRÜ
GİZEM FİLİZ	İBB	MÜHENDİS

AD - SOYAD	KURUM	UNVAN
HAKAN KÜLTÜR	İSTANBUL İL EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ	POLİS MEMURU
HAKAN EROL YARDIM	İETT	DIŞ İLİŞKİLER SORUMLUSU
HASAN ÇAMLICA	İSTANBUL TAKSİCİLER ESNAF ODASI	YÖNETİM KURULU ÜYESİ
HASAN ÖZÇELİK	İETT	GENEL MÜDÜR Y.
HAYRETTİN DAYIOĞLU	DENTUR	İDARİ İŞLER MÜDÜRÜ
HÜSEYİN AVNİ ÖNDER	İBB	KALİTE TEMSİLCİSİ
İLAYDA ÖZBAY	ABE MEDYA	
İSMAİL DURMAN	İETT	ELEKTRONİK KARTLAR MÜDÜRÜ
İSMİHAN ŞİMŞEK	İETT	BASIN DANIŞMANI
KAMİL SEYREK	ULAŞIM A.Ş.	İŞLETME ŞEFİ
KASIM ZOTO	TUROB	YÖNETİM KURULU ÜYESİ
KORAY ÖZTÜRK	İSTANBUL MİNİBÜSCÜLER ESNAF ODASI	BAŞKAN
KÖKSAL ALTUNKAYNAK	İETT	ULAŞIM PLANLAMA DAİRE BAŞKANI
MAŞUK METE	İETT	GENEL MÜDÜR Y.
MÜMİN KAHVECİ	İETT	GENEL MÜDÜR
M. MURAT GÜREL	ULAŞIM A.Ş.	KALİTE MÜDÜRÜ
M. ŞEVKET ERTURAN	KENTİÇİ TOPLU TAŞIMA	
MUSTAFA ALBAYRAK	İBB	HALKLA İLİŞKİLER DAİRE BAŞKANI
NUSRET ERTÜRK	TURİZM TAŞIMACILARI DERNEĞİ	GENEL SEKRETER
ONUR ORHON	TÖHOB	GENEL SEKRETER
OSMAN ADIGÜZEL	İETT	İŞLETME PLANLAMA MÜDÜRÜ
OSMAN NURİ BAYRAK	İETT	KURUMSAL İLETİŞİM MÜDÜRÜ
ÖĞR. GÖR. SERAP ÖZDEMİR	MALTEPE ÜNİVERSİTESİ	ÖĞRETİM GÖREVLİSİ

AD - SOYAD	KURUM	UNVAN
ÖMER ERÇİN	İBB	UZMAN
ÖMER KÖKÇAM	İBB	TANITIM VE ORGANİZASYON ŞEFİ
ÖMER YILDIZ	ULAŞIM A.Ş.	GENEL MÜDÜR
PROF. DR. ALİ RIZA BÜYÜKUSLU	YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ	ÖĞRETİM ÜYESİ
RAMAZAN ÖZCAN YILDIRIM	İETT	STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRE BAŞKANI
SELAMİ BALCI	İSPARK A.Ş.	TEKNİK İŞLER MÜDÜRÜ
SELÇUK DEMİR	İSPARK A.Ş.	HARİTA MÜHENDİSİ
SEVİNÇ ÖZEK	İSTANBUL İL KÜLTÜR VETURİZM BAKANLIĞI	MİMAR
SİNEM YÜCELİK	TURİZM ATÖLYESİ	Y. MİMAR
SÜLEYMAN BAYER	İETT	HUKUK MÜŞAVİRİ
SÜLEYMAN GENÇ	ŞEHİR HATLARI A.Ş.	GENEL MÜDÜR
ŞEFİKA DEMİRCİ	ŞEHİR HATLARI A.Ş.	PAZARLAMA VE SATIŞ ŞEFİ
ŞÜHEYBİ KESKİN	İETT	KALİTE KURUMSAL GELİŞİM MÜDÜRÜ
TUĞÇE MEMİŞOĞLU	ICVB	KONGRELER KOORDİNATÖRÜ
TÜLİN ERSÖZ	İBB	BAŞKAN DANIŞMANI
ÜNSAL SAVAŞ	DENTUR	GENEL MÜDÜR Y.
VELİ ATILGAN	ULAŞ., DENİZ. VE HABER. BAKANLIĞI	BÖLGE MÜDÜR YARD.
VOLKAN ÇAKMAK	İBB	AB VE FİNANS MÜDÜRÜ
YAKUP ARSLAN	ULAŞIM A.Ş.	İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRÜ
YRD. DOÇ. DR. AYBİKE ÖNGEL	BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ	ÖĞRETİM ÜYESİ
YRD. DOÇ. DR.GÜREL ÇETİN	İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ	ÖĞRETİM ÜYESİ
YUNUS KADAKAL	İBB	AR-GE ŞEFİ
ZEHRA ÖZKEÇECİ	ŞEHİR HATLARI A.Ş.	PAZARLAMA UZMANI

