İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

İstanbul Planlama Ajansı

İstanbul'da **TAKSİ KULLANIM ALIŞKANLIKLARI, İHTİYAÇLAR VE BEKLENTİLER** Araştırması

Ağustos 2021

YÖNETİCİ ÖZETİ **01**

GİRİŞ **04**

İSTANBUL'DA TAKSİ KULLANIM ALIŞKANLIKLARI, İHTİYAÇLAR VE BEKLENTİLER ARAŞTIRMASI **06**

Taksi Kullanım Alışkanlıkları ve Memnuniyet Durumu 07

Taksi Kullanma ve Kullan(a)mama Nedenleri 07

Taksiye Erişim 07

Yolculuk Güvenliği 08

Dijitalleşmeye Yönelim 08

Ödeme Tercihleri 09

Taksi Kullanım Deneyiminin İyileştirilmesine Yönelik Görüşler 09

Sonuç ve Öneriler **10**

YÖNETİCİ ÖZETİ

Türkiye'nin en büyük metropolü İstanbul'da toplu taşıma ve özel araçlar ile beraber sıklıkla tercih edilen ulaşım yöntemlerinden biri de taksidir. İstanbul'da son 40 yılda yeni toplu taşıma sistemleri ön plana çıksa da dünyanın diğer metropolleri gibi İstanbul'da da taksi kullanım ihtiyacı artmaya devam etmektedir. **Nüfusa oranla taksi sayıları incelendiğinde, 1990'lardan bu yana İstanbul nüfusunun 7,5 milyondan 16 milyona çıktığı fakat taksi sayısının 17.395 olarak sabit kaldığı görülmektedir. Bu sayılar dikkate alındığında, her taksi başına 1000'e yakın kişi düşmektedir.** Bu sayı pek çok dünya metropolü ile karşılaştırıldığında yetersiz kalmaktadır.

İBB İstanbul Planlama Ajansı (İPA), İstanbul'daki taksi kullanım alışkanlıkları, ihtiyaçlar ve beklentilerini öğrenmek amacıyla İstanbul'da Taksi Kullanım Alışkanlıkları, İhtiyaç ve Beklentiler Araştırması'nı yürütmüştür. Araştırmada telefon destekli anket yöntemi (CATI) kullanılarak 555 İstanbullunun görüşleri alınmış ve ALO 153 Çözüm Merkezi'ne 2020 ve 2021 yıllarında taksi başlığı altında gelen şikâyetler verileri incelenmiştir. Araştırmanın öne çıkan bulguları aşağıdaki gibidir:

• **Taksi Kullanım Alışkanlıkları ve Memnuniyet Durumu:** Anket katılımcılarının %51,2'si taksi kullandığını belirtmiş, taksi kullanımının **%50,9'u kısa mesafe yolculuklar için tercih edilmiştir.**

Anket kapsamında katılımcılara taksi kullanma gerekçeleri sorulmuş; en sık taksi kullanım gerekçesinin **%38,2 oranla hastaneye gitmek gibi acil ihtiyaç durumları olduğu görülmüştür.** Taksi kullanımı tercihinde acil durumların öncelikli olması, **taksilerin İstanbul'un her yerinde kolay ulaşılabilir olması** ihtiyacını da beraberinde getirmektedir.

• **Taksi Hizmetine Erişim Zorluğu:** Katılımcıların %47,9'u İstanbul'daki toplam taksi sayısının yetersiz olduğunu belirtirken, %37,4'ü yeterli olduğunu, %14,7'si ise kararsız olduğunu belirtmiştir. Katılımcılara taksi kullanma deneyimlerine ilişkin problem alanları sorulduğunda, **%73,4-'ü trafiğin yoğun olduğu saatlerde veya yağmurlu günlerde taksi bulmakta zorlandığını ifade etmiştir.** Buradan yola çıkarak, İstanbulluların en çok ihtiyaç duyduğu zamanlarda taksi hizmetine erişemediği gözlemlenmektedir. Katılımcıların **%56,5'i ise kısa mesafe yolculuklarda sorun yaşadığını** belirtmiştir. İstanbullular tarafından **en çok kısa mesafe yolculukların tercih edildiği düşünüldüğünde, bu alanda yaşanan olumsuz deneyimler daha dikkat çekici hâle gelmektedir.**

• **Yolculuk Güvenliği:** Katılımcılar gece saatlerindeki taksi yolculuğunu %40,3 oranında güvenli bulmaktadır. Yolculuk güvenliği ile ilgili en önemli veri ise erkek ve kadın katılımcılar arasındaki fark olarak gözlemlenmiştir.

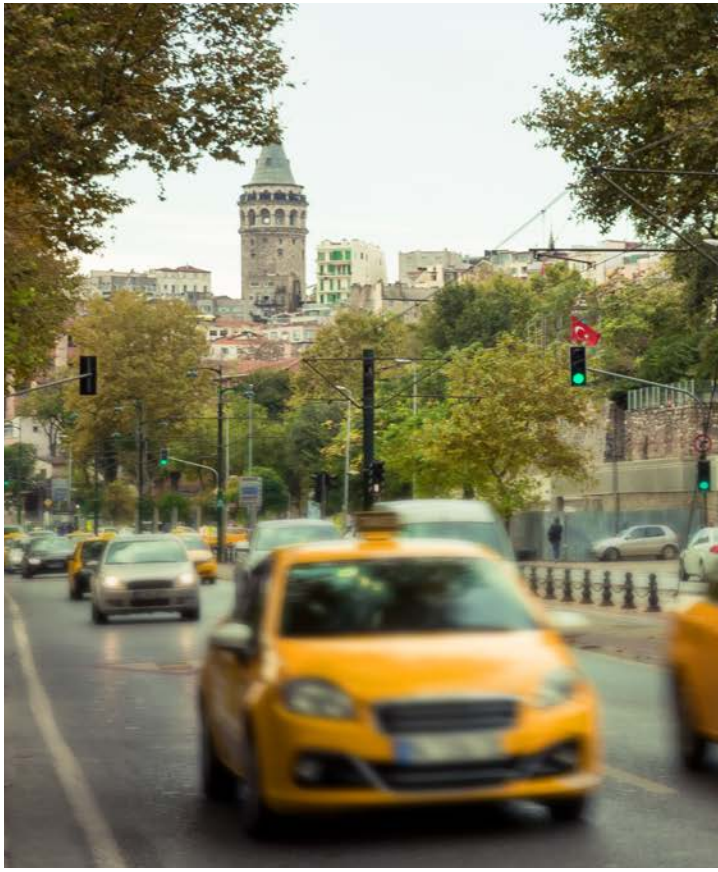

TAKSİ
TAKSİ

Kadınların %51,9'u gece saatlerinde taksi yolculuğunu güvenli bulmazken, erkeklerde bu oranın %27,3'e düştüğü görülmüştür.

• **Dijitalleşmeye Yönelim:** Yapılan ankette taksi çağırırken İstanbulluların farklı yöntemler kullandığı görülmüştür. **Katılımcılar %38,7 oranla internet üzerinden taksi çağırma uygulamalarını kullandığını belirtmiştir.** Taksi durağını kullanma ve yol üzerinden taksiye binme gibi yöntemler ağırlığını korusa da taksi kullanımında dijitalleşme oranı da yükselmektedir.

• **Ödeme Tercihleri:** Anket katılımcıların %60'ı uygulama üzerinden taksi çağırdığında ödemeyi nakit gerçekleştirdiğini belirtmiştir. Alışılmış yöntem olan nakit ödeme hâlâ yüksek oranda tercih edilse de uygulama üzerinden kredi kartı ile ödeme ve taksilerde bulunan POS cihazları ile ödeme de %40 oranında tercih edilmektedir. Ayrıca katılımcıların **%70,4'ü taksi yolculuklarında İstanbulkart kullanabildiği takdirde taksi kullanım sıklığının artacağını belirtmiştir.**

• **Taksi Kullanım Deneyimini İyileştirmek:** Katılımcılara taksi kullanım sıklıklarını arttırmak için görüşleri sorulduğunda, **%42,7 oranında taksi ücretleri daha uygun olması öne çıkmıştır.** Taksi ücretlerinin yüksek olması daha sık taksi kullanmanın önündeki en büyük engel olduğu görülmüş, diğer sebepler ise taksi şoförlerinin olumsuz davranışları ve güvenlik problemi olmuştur. Neredeyse tamamı erkek olan taksi şoförlerindense kadın şoförler tercih sebebi olarak öne çıkmıştır.



GİRİŞ

Türkiye'nin en büyük metropolü İstanbul'da toplu taşıma ve özel araçlar ile beraber sıklıkla tercih edilen ulaşım yöntemlerinden biri de taksi kullanımıdır. İstanbul'da son 40 yılda gelişen toplu taşıma sistemlerinde metro, tramvay ve metrobüs gibi alternatifler ön plana çıksa da dünyanın diğer metropolleri gibi İstanbul'da da taksi kullanım ihtiyacı artmaya devam etmektedir. Nüfusa oranla taksi sayıları incelendiğinde, 1990'lardan bu yana İstanbul nüfusunun 7,5 milyondan 16 milyona çıktığı fakat taksi sayısının 17.395 olarak sabit kaldığı görülmektedir. Bu sayılar dikkate alındığında, her taksi başına 1000'e yakın kişi düşmektedir. Bu sayı pek çok dünya metropolü ile karşılaştırıldığında yetersiz kalmaktadır.

İBB İstanbul Planlama Ajansı (İPA), İstanbul'daki taksi kullanım alışkanlıkları, beklentileri ve ihtiyaçlarını öğrenmek amacıyla İstanbul'da Taksi Kullanım Alışkanlıkları, İhtiyaçlar ve Beklentiler Araştırması'nı yürütmüştür. Araştırmanın ilk adımını oluşturan İstanbul'da Taksi Kullanım Alışkanlıkları, İhtiyaç ve Beklentileri Anketi'nde telefon destekli anket yöntemi (CATI) kullanılarak 12-20 Ağustos 2021 tarihleri arasında 555 İstanbullu ile görüşülmüştür. Ankete katılanların %51,1'ini kadın, %48,9'unu erkek katılımcılar oluşturmuştur. Katılımcıların %36,5'i 18-34 yaş aralığında, %34'ü 35-44 yaş aralığında, %22'si 45-59 yaş aralığında ve %7,5'i ise 60 yaş ve üzerindedir. Eğitim durumlarına bakıldığında ise katılımcıların ilkokul ve altı mezun oranın %24,2; ortaokul mezunu oranın %11,1; lise mezunu oranın %31,5; yüksekokul ve fakülte mezunu oranın %29; yüksek lisans mezunu oranının %3,6 ve doktora mezunu oranın %0,6 olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların %9,9'u 2.000 TL ve altı, %38,8'i 2.001-4.000 TL arası, %24,5'i 4.001-6.000 TL arası ve %26,8'i 6.001 TL ve üzeri aylık hane gelirine sahip olduğunu belirtmiştir. Bunun yanı sıra İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin telefon destek, şikayet ve talep hattı olan ALO 153 Çözüm Merkezi'ne taksi kullanımı ile ilgili iletilmiş olan şikayetlerin 2020 ve 2021 verisinden faydalanılmıştır.



İSTANBUL'DA TAKSİ KULLANIM ALIŞKANLIKLARI, İHTİYAÇ VE BEKLENTİLER

Araştırması

Taksi Kullanım Alışkanlıkları ve Memnuniyet Durumu

İstanbul'da Taksi Kullanım Alışkanlıkları, İhtiyaç ve Beklentiler Araştırması kapsamında görüşülen **katılımcılardan %51,2'si taksi kullandığını belirtmiştir. Taksi kullananların %50,9'u kısa mesafe yolculukları,** %34,3'ü orta mesafe yolculukları ve %14,8'i ise uzun mesafe yolculukları tercih ettiğini ifade etmiştir.

Taksi kullandığını belirten katılımcıların %58,4'ü İstanbul'daki mevcut taksicilik hizmetinden memnun olmadığını, %29'u memnun olduğunu, %12,6'sı ise kararsız olduğunu belirtmiştir.

ALO 153 Çözüm Merkezi'ne boş taksi bulunamadığına ve taksicilerin güzergâh/yolcu seçtiklerine dair pek çok şikayet iletilmektedir. Pandemi sonrası normalleşme dönemi ile artan taksi kullanımlarına bağlı olarak güzergâh ve yolcu seçme sorununa dair yapılan başvurularda da ciddi bir artış olduğu görülmektedir. 2020 yılında taksicilerin güzergâh/yolcu seçtiklerine dair gelen şikayet sayısı 12.476 iken 2021 yılının ilk 8 ayında bu sayı 18.040'a yükselmiştir.

Taksi Kullanma ve Kullan(a)mama Nedenleri

Anket kapsamında katılımcılara taksi kullanma gerekçeleri sorulmuş; katılımcıların %38,2'si hastaneye gitmek gibi acil ihtiyaç olan durumlarda taksi kullandığını ifade etmiştir. Acil durumlar gerekçesini; zamandan tasarruf etme ve aile ile yapılan yolculuklar için taksi kullanımını tercihi izlemiştir. Taksi kullanımı tercihinde acil durumların öncelikli olması, taksilerin İstanbul'un her yerinde kolay ulaşılabilir olması ihtiyacını da beraberinde getirmektedir.

Taksi kullanmayan katılımcıların ise %42,3'ü şahsi aracı olması nedeni ile taksi kullanmayı tercih etmediğini belirtirken bu veriyi %30,9'u ile taksi ücretlerinin pahalı bulunması takip etmiştir.

Taksi Hizmetine Erişim

Katılımcıların %47,9'u İstanbul'daki toplam taksi sayısının yetersiz olduğunu belirtirken, %37,4'ü yeterli olduğunu, %14,7'si ise kararsız olduğunu belirtmiştir.

Katılımcılara taksi kullanma deneyimlerine ilişkin problemler sorulduğunda, %73,4'ü trafiğin yoğun olduğu saatlerde veya yağmurlu günlerde taksi bulmakta zorlandığını ifade etmiştir. Buradan yola çıkarak İstanbulluların en çok ihtiyaç duyduğu zamanlarda taksi hizmetine erişmediği gözlemlenmektedir.

Katılımcıların %56,5'i ise kısa mesafe yolculuklarda sorun yaşadığını belirtmiştir. İstanbullular tarafından en çok kısa mesafe yolculukları

tercih edildiği düşünüldüğünde (Katılımcıların %50,9'u kısa mesafe yolculukları tercih ettiğini belirtmiştir.) bu alanda yaşan problemler daha dikkat çekici bir hal almaktadır.

Yolculuk Güvenliği

Taksi kullanımının güvenliği zaman zaman toplumsal gündemi yoğun olarak meşgul etmiştir. Katılımcıların bu konudaki görüşleri de anket kapsamında alınmıştır. Katılımcıların geneline bakıldığında gece saatlerindeki taksi yolculuğu %40,3 oranında güvenli bulunurken %39,9 oranında güvensiz bulunmuştur. %19,8 oranında katılımcı ise bu konuda fikri olmadığını belirtmiştir.

Bu konudaki önemli en önemli bulgu ise erkek ve kadın katılımcılar arasındaki fark olarak gözlemlenmiştir. **Kadınların %51,9'u gece saatlerinde taksi yolculuğunu güvenli bulmazken, erkeklerde ise bu oranın %27,3'e düştüğü görülmüştür.**

Gece saatlerinde taksi yolculuğu yapmayı güvenli bulmayan **katılımcıların %70,9'u taciz veya saldırıya uğrayabileceği korkusu duyduğunu belirtirken %10,7'si gece saatlerinde trafik güvenliğini riskli bulduğunu ifade etmiştir.** Taciz veya saldırıya uğrayabileceği korkusu duyduğunu ifade eden katılımcıların %63,2'sinin kadın olduğu belirlenmiştir. Bu durumda kadınların özellikle gece saatlerinde taksi kullanımı konusundaki endişeleri nedeniyle taksileri daha az kullandığını öngörmek mümkündür.

Dijitalleşmeye Yönelim

Hayatımızın her alanındaki dijitalleşme taksi kullanımına da yansımaktadır. Son yıllarda yaygınlaşan çevrim içi taksi uygulamaları ile sisteme kayıtlı taksiler harita üzerinden görülerek kişilerin bulundukları konuma çağırılabilmektedir. Şoför ve plaka bilgilerinin de bulunduğu çevrimiçi sistemde yolculuk güzergâhı kayıt altına alınmakta ve puanlama sistemi bulunmaktadır.

Yapılan ankette taksi çağırırken İstanbullıların farklı yöntemler kullandığı görülmüştür. Katılımcıların **taksi durağına gitme veya duraktan taksi çağırma yöntemini kullanma oranı %49,5; yol üzerinde taksi arama oranı %39,8; internet üzerinden taksi çağırma uygulamalarını kullanma oranı ise %38,7 olarak ölçülmüştür.** Duraktan çağırma ve yol üzerinden taksiye binme gibi geleneksel yöntemler ağırlığını korusa da taksi kullanımında dijitalleşme oranı da yükselmektedir.

Taksi çağırma uygulamalarını tercih eden katılımcıların %65,9'u taksi bulma kolaylığı, %19,3'ü sürüş güvenliği, %18,2'si ise uygulama tarafından denetlenmesi sebebiyle tercih ettiğini belirtmiştir. İstanbul'daki taksi kullanımı konusunda yaşanan pek çok problemin çevrimiçi uygulamaları tercih etme sebeplerine yansıdığı gözlemlenmiştir.

Ödeme Tercihleri

Taksi çağırma uygulamalarının sunduğu ödeme özelliklerinden biri de nakit ödeme seçeneğinin yanında yolculuk ücretini kredi kartı ya da İstanbul kart ile ödemektir. **Anket katılımcıların %60'ı internet üzerinden taksi çağırdığında ödemeyi nakit, %22,2'si uygulama üzerinden kredi kartı aracılığıyla, %17,8'i ise POS cihazı ile gerçekleştirdiğini belirtmiştir.** Alışılmış yöntem olan nakit ödeme hala yüksek oranda tercih edilse de uygulama üzerinden kredi kartı ile ödeme ve taksilerde bulunan POS cihazları ile ödeme yöntemleri de kullanılmaktadır. **Ayrıca katılımcıların %70,4'ü taksi yolculuklarında; otobüs, metrobüs ve metro gibi toplu taşıma araçlarında ödeme aracı olarak kullanılan ve para kart olma özelliği taşıyan İstanbulkart kullanabildiği takdirde taksi kullanım sıklığının artacağını belirtmiştir.**

Taksi Kullanım Deneyimini İyileştirilmesine Yönelik Görüşler

İstanbulluların taksi kullanım deneyimlerini daha iyi hale getirebilmek için fikirleri alınmıştır. Taksi kullanım sıklığını arttırmak için İstanbulluların talepleri %42,7 oranında taksi ücretleri daha uygun olması, %14,7 oranında şoförlerin tavrında iyileşme olması, %12,9 oranında taksi kullanımının daha güvenli olması ve %9 oranında ise kadın taksi şoförleri artması olarak belirlenmiştir. Taksi ücretlerinin yüksek olması daha sık taksi kullanmanın önündeki en büyük engel olduğu görülmüş, diğer sebepler ise taksi şoförlerinin olumsuz davranışları ve güvenlik olmuştur. Neredeyse tamamı erkek olan taksi şoförlerindense kadın şoförler ise tercih sebebi olarak öne çıkmıştır.

Taksi ücretlendirmeleri ile ilgili bir diğer konu ise uzun mesafe ücretlendirmesinde yapılacak düzenlemeler ve paylaşımlı taksi yolculuklarıdır. Katılımcıların %72,2'si uzun mesafe taksi yolculuklarında fiyat avantajı sağlandığı takdirde uzun mesafe taksi kullanım sıklığının artacağını, %17'si artmayacağını %10,8'i ise kararsız olduğu belirtmiştir. Paylaşımlı yolculuklar konusunda da katılımcıların %59,8'i yolculuk ücretlerini düşürmek için aynı güzergaha gidecek başka yolcu veya yolcularla aynı taksiyi paylaşabileceğini, %34'ü paylaşmayacağını, %6,2'si ise kararsız olduğunu söylemiştir. Paylaşımda bulunmak istemeyen katılımcıların nedenlerinin pandemi koşulları ve tanımadığı bir yolcuyla taksiyi paylaşma endişesi olduğu görülmüştür. Pandemi koşullarında bu çekinceler anlaşılır olsa da uzun vadede paylaşımlı yolculuklar bir seçenek olabilir.

Taksi kullanım deneyimini iyileştirmek amacıyla düşünülen bir yöntem taksi yolculuklarının kayıt altına alınmasıdır. Katılımcıların %92'si taksi yolculuklarının resmi olarak kamera ile kayıt altına alınmasının yolculuk deneyimini daha iyi hale getireceğini belirtirken, katılımcıların %3,3'ü bunu onaylamadığı, %4,7'si ise bu konuda kararsız olduğunu belirtmiştir. Çok yüksek oranda onaylanan bu durum taksi kullanıcıların yolculuk güvenliği konusundaki çekincelerine işaret etmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

İstanbulluların taksi kullanım alışkanlarını ve bu konudaki memnuniyet ile şikayetlerine dair yapılan bu araştırmada anket çalışması ve ALO 153 Çözüm Merkezi'nin verilerinden faydalanılmıştır. Sonuçlar, İstanbulluların yarısından fazlasının taksi kullandığını, taksi kullananların genellikle kısa mesafe yolculuklar için taksi kullanımı tercih ettiğini göstermiştir. Aynı zamanda taksi kullanma sebeplerinin başında hastaneye gitmek gibi acil durumlar gelmektedir.

Yapılan araştırmada taksi kullanım deneyimlerine ilişkin şikâyetleri sorulduğunda, alınan cevaplardan İstanbulluların taksi kullanımıyla ilgili en önemli sorunlarının taksilerin ulaşılabilir olmaması ve taksi şoförlerinin güzergâh nedeniyle yolcu kabul etmemesi olduğu görülmüştür. Bunun yanı sıra özellikle kadınların gece taksi kullanımı konusunda güvenlik çekinceleri dikkat çeken bir sonuç olarak öne çıkmaktadır.

Son yıllarda yaygınlaşan çevrim içi taksi çağırma uygulamaları hem güvenlik hem ulaşılabilirlik açısından alternatif çözümler sağlamaktadır. Harita üzerinden konuma taksi çağırma kolaylığı, puanlama sistemi, sürücü, araç ve güzergah bilgisi kaydı bu tür uygulamaların kullanıcılar tarafından sık sık tercih edilmesine neden olmaktadır. Kredi kartı, POS ödemesi ve İstanbulKart ödeme seçenekleri de dijital alternatifler için katma değer sağlamaktadır.



Bu rapor doğrultusundan elde edilen bilgiler ışında İstanbul'daki taksi kullanım şikayetlerini en aza indirmek, ulaşılabilirliği sağlamak ve memnuniyet oranlarını arttırmak için sunulan çözüm önerileri aşağıdaki paylaşılmıştır.

• Araştırma sonucunca İstanbulluların taksiye en ihtiyaç duydukları saatlerde ve en çok tercih ettikleri taksi kullanım tercihi olan kısa mesafe yolculuklarda taksiye erişiminin çok kısıtlı olduğu gözlemlenmiştir. Dünya metropolleri ile karşılaştırıldığında taksi kullanıcılarının ihtiyaç duyduklarında taksiye ulaşamıyor olması, kişi başına düşen taksi sayısının oldukça yetersiz olduğunu da ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda İstanbul'daki taksilerin sayısının arttırılması elzemdir.

• Taksi ulaşılabilirliliği ve yolculuk güvenliği konularında çözüm sağlayan çevrimiçi uygulamaları ve dijitalleşme olanaklarına yatırım yapılmalıdır.

• Taksi ücretlendirmelerinde kısa, orta ve uzun mesafe yolculuk ve kademelendirilmiş ücretlendirme seçenekleri değerlendirilmelidir.

• Kadınların taksi yolculukları sırasında kendilerini güvende hissetmeleri için dijital uygulamalardan da yardım alarak ek güvenlik önlemleri geliştirilmelidir.

• Taksi şoförleri her yıl yenilenen trafik güvenliği, ilkyardım, şiddetsiz iletişim, toplumsal cinsiyet eşitliği eğitimleri alarak sınava tabi tutulmalı, sınavlardan geçemeyen şoförlere yaptırım uygulanmalıdır.

• Dijital ödeme yöntemlerine ek olarak İstanbulkart ödeme sistemi taksi kullanımında yaygınlaştırılmalıdır.

İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ

İstanbul Planlama Ajansı

ipa.istanbul