

## Şehirlerarası Otobüs Yolcularının Hakları İle İlgili Bilgi Düzeyinin Belirlenmesi ve Yaşadıkları Problemlerin Tespitine Yönelik Bir Araştırma

### Assessing Intercity Bus Passengers' Conscious Level of Their Rights and Identifying the Problems They Face

**Arş. Gör. Sultan Nazmiye KILIÇ**  
Balıkesir Üniversitesi  
Turizm Fakültesi  
E-posta: sultan.kilic@balikesir.edu.tr

**Arş. Gör. Eray POLAT**  
Balıkesir Üniversitesi  
Turizm Fakültesi  
E-posta: eraypolat38@gmail.com

**Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT**  
Balıkesir Üniversitesi  
Turizm Fakültesi  
E-posta: avcikurt@balikesir.edu.tr

#### Öz

Ülkemizde şehirlerarası yolcu taşımacılığında en çok rağbet gören ulaşım aracı otobüslerdir. Bu bakımdan otobüs yolcularının hakları ile ilgili bilgi düzeyinin belirlenmesi ve görülen sorunların tespit edilerek çözüme kavuşturulması önem arz etmektedir. Bu çalışmanın amacı şehirlerarası otobüs yolcularının, hakları ile ilgili bilgi düzeyinin belirlenmesidir. Ayrıca yolcuların yaşadıkları problemleri tespit etmek de çalışmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır. Çalışmada nitel ve nicel araştırma yöntemleri kullanılmıştır. Anket tekniği ile Balıkesir ilinde yapılan çalışmanın sonuçlarına göre otobüs yolcuları büyük oranda haklarını bilmektedirler. Ki-kare testi ile otobüs yolcularının haklarını bilmeleri ile eğitim, gelir ve yaş değişkenleri arasında anlamlı farklılıklar tespit edilirken; şikâyet etme niyeti ile sadece cinsiyet arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Betimsel analiz sonucunda ise otobüs yolculuğu esnasında en sık karşılaşılan problem otobüs kaynaklı olarak ortaya çıkarken, problemlerin engellenmesi konusunda denetimlerin artması ve tüketicilerin bilgilendirilmesinin önem taşıdığı tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Şehirlerarası karayolu yolcu taşımacılığı, Yolcu hakları, Tüketici bilgi düzeyi

#### Abstract

Busses are the most chosen vehicles for intercity passenger transportation in Turkey. In this respect, it is important to assess intercity bus passengers' conscious level of their rights and identify the problems that they face. The aim of the study is to detect the consciousness level of bus passengers about their rights. In addition, other aim of the study is to find out the problems of intercity bus passengers. Qualitative and quantitative methods were used in the study. According to result of the study which is carried out by using survey technique and convenience sampling in the province of Balıkesir, the bus passengers are mostly aware of their rights. Some significant differences were found out among education level, income, age and consciousness level by chi-square analysis. However, intention to complain has a significant difference only with gender. Results of qualitative analysis showed that most frequently faced travel problem stems from buses. Additionally, increasing control and informing consumers about their rights seems to be helpful for eliminating problems.

**Keywords:** Intercity highway passenger transportation, Passenger rights, Consciousness level of consumers

## 1. Giriş

Şehirlerarası karayolu yolcu taşımacılığının Türkiye için önemli bir pazar olduğu bilinmektedir. Çünkü ülkemizde özellikle insanların gelir yapısına, alışkanlıklarına ve mevcut imkânlarla bağlı olarak yurt içi yolcu taşımacılığında çok büyük oranda karayolu kullanılmaktadır. Bu pazarda son yıllarda yaşanan teknolojik gelişmeler, değişen ekonomik ve sosyal koşullar nedeniyle rekabetin arttığı görülmektedir. Bu rekabetçi ortamda firmaların ayakta kalabilmek için tüketicilerin sahip olduğu hakları göz önünde bulundurmaları ve bu kıstaslara uygun davranmaları büyük önem arz etmektedir. Tüketici yönüyle de yolcuların haklarını bilmeleri ve firmalardan bu haklarını talep etmeleri şehirlerarası karayolu yolcu taşımacılığının daha iyi noktalara ulaşabilmesi için gereklidir. Bu nedenle hem yolcuların yaşadıkları problemlerin tespiti hem de ortaya çıkan aksaklıkların önlenmesi bakımından yolcu hakları ile ilgili ihlallere yönelik olarak hazırlanan çalışmalar önemlidir. Bu kapsamda, çalışmanın amacı şehirlerarası otobüs yolcularının, hakları ile ilgili bilgi düzeyinin belirlenmesidir. Ayrıca yolcuların yaşadıkları problemleri tespit etmek de çalışmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır. Konu ile ilgili olarak bunda önceki çalışmalarda şehirlerarası otobüs yolcularının haklarına yönelik bilgi seviyesi ve demografik özellikleri arasındaki ilişkisi ölçmeye yönelik değerlendirmelerin yapılmadığı dikkat çekmektedir. Bu nedenle, bu çalışmanın literatüre bu anlamda katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm olan kavramsal çerçeve başlığı altında karayolu taşımacılığı ile ilgili genel bir değerlendirme yapılmış; ardından tüketici haklarına değinilmiş ve karayolu taşımacılığı ile ilgili yasal düzenlemeler kısaca ele alınmıştır. İkinci bölümde yerli ve yabancı yazında konu ile ilgili olan çalışmalar incelenerek özetlenmiştir. Son bölümde ise metodoloji hakkında bilgi verilmiş ve elde edilen bulgular tartışılarak önerilerde bulunulmuştur.

## 2. Kavramsal Çerçeve

### 2.1. Karayolu Taşımacılığı

Karayolu taşımacılığı, İkinci Dünya Savaşı sonrası özellikle otomobillerin taşımada büyük kolaylıklar sağlaması gibi faktörlerin etkisi ile hızlı bir gelişim göstermiştir (Coyle vd, 2011: 163; Çetin vd, 2011: 124). Karayolu taşımacılığının alt boyutlarından biri olarak değerlendirilebilecek olan şehirlerarası yolcu taşımacılığı ise hem çalışan istihdamına hem de ekonomiye katkı sağlaması bakımından oldukça kritik bir sektör konumundadır. Öyle ki, Türkiye’de 2003-2013 yılları arasında ulaştırma ve haberleşme yatırımlarının %61,4’ü karayollarına ayrılmıştır (UDHB, 2014: 11). Karayolu taşımacılığında bu 10 yıllık dönemde; taşıt/km’de %90’lık, yolcu/km’de %63’lük bir artış görülmüştür (UDHB, 2014: 18). Tablo 1’de görüldüğü üzere Türkiye’de karayolu ulaşımı ön plandadır. Buna sebep olarak, karayolu ulaşım ağının diğer ulaşım türlerine nazaran daha geniş bir alana yayılmış olması, karayolu ile seyahat etmenin daha az maliyetli olması ve bir alışkanlık haline gelmesi gibi faktörler öne çıkmaktadır (Ardıç ve Sadaklıoğlu, 2009: 168). Bu faktörler karayolu ulaştırma sektörünü avantajlı hale getirmektedir. Bunun yanında karayolu ulaştırma sektörü bazı dezavantajlara da sahip durumdadır (Keçeci, 2006; Coyle vd., 2011: 169):

- Tükettiği enerji miktarı,
- Kullandığı enerji türü,
- Sebep olduğu çevre kirliliği,
- Kaza riskinin yüksek olması ve
- Siyasi ve ekonomik gelişmelere olan duyarlılığıdır.

Karayolu taşımacılığının, trafik kazalarının yoğunluğu bakımından birinci sırada olması ve çevreye verdiği zararların had safhada olması diğer olumsuzlukları olarak sıralanabilir. Nitekim Devlet Planlama Teşkilatı (2001) da bunların önlenmesi/azaltılması gerektiğini belirtmektedir.

**Tablo 1: 2013 yılı Yurt İçi Yük-Yolcu Taşıma Oranları**

	<i>Yolcu x Km (Milyon)</i>		<i>Yolcu x Km (Milyon)</i>
<b>Karayolu</b>	268.178	<b>Demiryolu</b>	3.020
<b>Denizyolu</b>	1.667	<b>Havayolu</b>	23.357
<b>Toplam</b> 296.222			

**Kaynak:** T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı. (2014). 2003-2013 İstatistiklerle Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme, s.9.

Diğer taraftan Onuncu Kalkınma Planı Turizm Özel İhtisas Komisyonu Raporu'nda büyümeye yönelik eylemler içerisinde "*Havayolu, demiryolu ve denizyolu ulaşımı güçlendirilerek ülkenin uluslararası erişilebilirliğinin artırılması*" ibaresi yer alırken karayolu ulaşımının yer almaması dikkat çekmektedir. Bu nedenle karayolu ulaşımının uluslararası ulaşımında ön plana çıkmasını beklenmediği söylenebilir. Nitekim "*ITB World Travel Trends Report 2012/2013*" raporu da tatil amaçlı seyahatlerde karayolu ve diğer ulaşım türlerine göre havayolu ile ulaşımın daha çok tercih edildiğini belirterek, bu bilgiyi teyit etmektedir.

## 2.2. Tüketici Hakları ve Karayolu Taşımacılığı ile ilgili Yasal Düzenlemeler

Tüketicinin Korunması Hakkında 6502 Sayılı Kanuna göre tüketici; "*Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,*" ifade etmektedir. "Tüketicinin korunması" kavramı ise evrensel bir niteliktedir ve alışverişte ödenen paranın karşılığının tam olarak alınabilmesine yönelik çalışmaların yapılmasını gerektirmektedir (TÜKÇEV, 2010: 3).

Tüketicilerin korunması ile ilgili hukuk sistemi 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren ortaya çıkmıştır (DPT, 2001: 8). Tarihsel gelişim içerisinde Ahilik döneminde de tüketicilere yönelik uygulamalar mevcuttur. İş ve mesleki ahlakın ön plana çıktığı bu dönemde başkalarını da korumak, hak edilenden fazlasını istememek gibi temel kurallar bulunmaktadır (Gunduz vd, 2012: 40). Cumhuriyet döneminde ise ticaret odaları, sanayi odaları, borsalar ve Türk Standartları Enstitüsü (TSE) gibi kurumlar aracılığıyla tüketim mallarına belli standartlar getirilmeye çalışılarak, tüketicilerin üreticiler karşısında korunması amaçlanmaktadır (Gunduz vd, 2012: 48).

Günümüzde kabul gören sekiz temel tüketici hakkı bulunmaktadır. Bunlar; temel ihtiyaçların karşılanması, sağlık ve güvenlik, bilgi edinme, seçme, temsil edilme, tazmin edilme ve ekonomik çıkarların korunması ile eğitime ve sağlıklı bir çevreye sahip olma haklarıdır (DPT, 2001: 29-30). Avrupa Birliği'ne uyum sürecinde yapılan çalışmaların tüketici haklarına da etkisi olmuştur. Buna emsal olarak "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun"un 1995'de yürürlüğe girmesi gösterilebilir (TÜKÇEV, 2010: 3). Tüketici hukuku açısından Tüketicinin Korunması Hukuku ve Tüketim Hukuku gibi farklı kavramlar da bulunmaktadır ve 2000'li yıllara doğru tüketicilerin korunması hukukta özel bir yer almaya başlamıştır (Sirmen, 2013: 2465).

Tüketicilerin bilgi eksikliği ve hukuksal süreçteki güçsüzlükleri gibi sebepler nedeniyle korunmaya muhtaçtırlar (Sirmen, 2013: 2466). Yapılan programların, uygulanan eğitimlerin etkili sonuçlar verebilmesi bütün ilgili kurumların katılımına ve

yapılan çalışmaları desteklemelerine bağlıdır (Nair, 2012: 7). Bu kapsamda örgütlenme tüketiciler için birçok fayda sağlayabilir. Bu faydalar şu şekilde belirtilebilir (Hayta, 2007: 14):

- Tüketicinin bilgilendirilmesi ve eğitimine yönelik faydalardaki ve kalitedeki artış,
- Devlete etki edebilme potansiyelinin ortaya çıkması,
- İşletmelerin tüketicilerin beklentilerine uygun ürünler geliştirmesi ve bunu yaparken sağlık, çevreye duyarlık gibi konularda daha bilinçli davranması.

Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde tüketicilerin örgütlenememesi, devletin konu ile ilgili politikalar düzenleyerek tüketici haklarının korunmasında görev üstlenmesine sebep olmuştur (TÜKÇEV, 2010: 3). Devletin bu konuda sorumluluk alarak politika üretmesine rağmen hâlihazırda yolcuların, birer tüketici olarak korunabilmesindeki en önemli faktörler haklarının farkında olmaları ve bunları yeri geldiğinde kullanabilmeleridir (Usta, 2001: 98).

Karayolu Taşıma Kanunu ve Karayolu Taşıma Yönetmeliği'ne göre icra edilmekte olan şehirlerarası yolcu taşımacılığı hizmetini kullanan yolcular Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nin 46. maddesine göre, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ile tüketicinin korunması hükümlerinden de yararlanabilmektedirler. Şehirlerarası yolcu taşımacılığı hizmeti verenlerin sorumlulukları Madde 42'de, yükümlülükleri ise Madde 43'de belirtilmiştir. 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu'nun 17. maddesi yolcunun ölümü, yaralanması ve eşyasının zarara uğraması ile ilgili sorumluluğu içermektedir. Aynı kanunun 18/2 hükmü ile de taşımacının sorumluluktan kurtulması durumu açıklanmıştır (Yıldız, 2014).

### 3. İlgili Araştırmalar

Havayolu ulaşımının yaygınlaşmasıyla birlikte artan rekabete rağmen hala oldukça sık kullanılan karayolu taşımacılığında, ortaya çıkan aksaklıkların önlenmesi için yolcu hakları ile ilgili ihlallere yönelik olarak hazırlanan çalışmalar önemlidir. Ancak bu çalışmalara rağmen günümüzde hala yolcu haklarının otobüs firmaları ve çalışanları tarafından tam olarak yerine getirilmediği ve önemsenmediği söylenebilir. Buna, "www.sikayetvar.com" uzantılı internet sitesi incelendiğinde görülen şikâyetler kanıt olarak gösterilebilir. Nitekim 11.02.2015 - 18.02.2015 tarihleri arasında şikâyetler incelendiğinde en çok; mola süresi, klima, eski araç, TV/Müzik yayını, rötar, personelin kaba davranışı, araçta sigara içilmesi, otobüs ve koltuk değişikliği ve kayıp/hasarlı bagaj gibi konularda müşterilerin sorun yaşadığı tespit edilmiştir.

Medya ve internetin tüketicilerin şikâyetlerini dile getirmeleri konusunda önemli bir araç olduğu ortadadır. Bunun yanında tüketicilerin firmalar karşısında güçlendirilmesi ve bilinçlendirilmesinde de medyanın ve internetin önemli bir rolü bulunmaktadır. Özellikle internet, tüketicilerin ürünlere doğrudan ulaşabilmesi ya da ürünler arasında karşılaştırma yapabilmesi açısından faydalıdır (Sharma, 2013: 90).

Şehirlerarası yolcu taşımacılığı ile ilgili farklı çalışmalar bulunmaktadır. Tokat'ta faaliyet gösteren şehirlerarası otobüs işletmeleri ile ilgili memnuniyet düzeyini ölçen bir çalışmada yolcuların cinsiyet, yaş, gelir ve eğitim düzeyleri ile seyahat etme sıklıkları arasında ilişki bulunmuştur. Ayrıca kadınlar, sunulan hizmetten daha memnun kalırken, eğitim düzeyi ile gelir arasında negatif ilişki bulunmaktadır (Ardıç ve Sadaklığlu, 2009: 188-189). Bir diğer çalışmada şehirlerarası yolcu taşımacılığı talebi ve şehirlerarası seyahat davranışları incelenmiştir (Doğan vd, 2006). Bu çalışmaya göre öğrenciler en çok otobüs (%90) ve uçak (%9) ile seyahat ederken; özel araç ise %1 seviyesindedir. Ailesi kırsal kesimde yaşayan, aile reisinin öğrenim seviyesi düşük olan, geliri az olan

öğrenciler havayolu ulaşımını daha az tercih etmektedir. Yılmaz (2012) ise yapmış olduğu çalışmada turizm öğrencilerinin bir firmayı tekrar tercih ve tavsiye niyetindeki en kritik etkenlerin güvenilirlik ile ilgili konular (bilet fiyatı, zamanlama, firmanın güvenilirliği ve yolcuların güvende hissetmesi vb.) olduğunu tespit etmiştir.

Tüketicilerin hakları ile ilgili bilgi düzeyini belirlemeyi amaçlayan bir çalışma da kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan memurlara yönelik olarak yapılmıştır. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile ilgili bilgi düzeyi, ayıplı mal, taksitli satış, asgari garanti süresi, mahkemeye başvuru ve dava ile ilgili masraflar hakkındaki bilgi düzeylerine yönelik ölçümler yapılmıştır. Buna göre taksitli satışlarla ilgili değişken haricindeki diğer altı değişkenin eğitim düzeyi ile ilgili olduğu görülmüştür. Ayrıca tüketicilerin %77,4'ü tüketicilerin korunmasına yönelik hususi yasal düzenlemenin varlığından haberdardır. (Usta, 2001: 107). Firmaların ve özellikle tüketicilerin kendi hakları ile ilgili bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Tüketicilerin eğitimini konu alan bir çalışmada tüketicilerin çoğunun hakları konusunda bilgi edindiği bir kaynak olmadığı ortaya çıkmıştır. Ancak tüketiciler konu ile ilgili eğitimin gerekli olduğunu kabul etmektedir. Erkek tüketiciler eğitim için reklam araçlarının kullanımına ve etiketlerin üzerinde bilgilendirici detayların eklenmesine olumlu yaklaşmaktadır. Bayan tüketiciler ise ders ve danışmanlık verilmesine erkeklere göre daha olumlu yaklaşmıştır (Kırkbir ve Cançelik, 2010: 255-264). Genel manada çalışmalar, eğitim ve gelir seviyesi ile tüketici hakları ile ilgili yasalara ilişkin bilgi seviyesi arasında güçlü bir pozitif ilişki bulunduğunu göstermektedir (Mason, 2007: 33).

Ishak ve Zabil (2012) tarafından yapılan çalışmada tüketicilerin farkındalığı, bilgisi ve davranışları incelenmiştir. İnceleme sonucunda farkındalık ve etkili tüketici davranışı arasında önemli ilişki olduğu görülmüştür. TÜKÇEV (2010) (Tüketici ve Çevre Eğitim Vakfı) tarafından Türkiye genelindeki 12 farklı ilde, toplumun tüketici hakları ve tüketicinin korunması konusunda bilinç seviyesini belirlemeye yönelik olarak benzer bir çalışma yapılmıştır. Yine bu iki çalışmaya benzer olarak Kaynak ve Akan (2011) da tüketici bilinç düzeyini belirlemeyi amaçlayarak literatüre katkı yapmıştır. Bu çalışmada ilgili yasalar, firma politikaları, tüketici derneklerinin çalışmaları konuları ele alınmıştır. Çalışmanın sonucunda tüketicilerin hakları konusunda haberdar olduğu ancak yeterli bilinç düzeyine sahip olmadıkları belirlenmiştir.

Mersin ilinde yapılan bir çalışmada (Şahin ve Kor, 2009) demografik faktörlerin (yaş, cinsiyet, gelir düzeyi, eğitim ve meslek) tüketici hakları ile ilgili bilinç düzeyini etkileyip etkilemediği araştırılmıştır. Buna göre yaş ve cinsiyete göre tüketici hakları ile ilgili bilinç düzeyinin farklılık göstermediği, eğitim, gelir düzeyi ve meslek değişkenleri açısından farklılar olduğu görülmüştür. Bir başka çalışmada (Ersoy ve Nazik, 2006) ergenlik dönemindeki bireylerin birer tüketici olarak bilgilerinin ve tutumlarının; cinsiyete, eğitim düzeyine, ailenin aylık gelir durumuna, haftalık harçlık miktarına ve ebeveynlerin öğrenim durumuna göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Çalışma sonucunda eğitim seviyesi hariç diğer değişkenlerde önemli bilgi farklılıkları tespit edilmiştir. Çalışmalar göstermektedir ki, öğrenciler tüketiciyi koruyucu yasal düzenlemelerin varlığından haberdardır ancak içeriği konusunda bilgi sahibi değildir. Bu nedenle bilinç seviyesinin artırılabilmesi için öğrencilerin ilgisini çekebilecek çağdaş eğitim yöntemlerinin geliştirilmesinin yanı sıra televizyon, radyo, internet ve açık hava reklam panolarının kullanımı önerilmektedir (Perumal ve Mavundla, 2014: 1-11).

Temel amacı yolcuların tüketici haklarından haberdarlık, haklardan yararlanma durumu, haklarını arama durumunda karşılaştıkları sonuçlar ve hak ihlali durumunda başvuru kurumlarının ortaya çıkarılması gibi konuları içine alan bir çalışmada tüketici hakları konusunda bilgi eksikliği olduğu görülmüştür. Ayrıca, yolcuların sorunu

önemli bulmadığı, haklarını bilmediği veya çabalarının sonuçsuz kalacağını düşündüğü için haklarını kullanmadığı görülmüştür (Bayraktaroğlu, 2003: 309-321).

#### 4. Araştırmanın Yöntemi

##### 4.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezler

Konu ile ilgili yapılan çalışmalar tarandığında karayolu yolcularının hakları ile ilgili bilgi düzeyine yönelik çalışmaların eksikliği görülmektedir. Araştırmanın amacı şehirlerarası otobüs yolcularının yaşadıkları problemleri tespit etmek ve hakları ile ilgili bilgi düzeyini belirlemektir. İlgili yazından hareketle bu araştırmada cinsiyet, eğitim, yaş ve gelir düzeyi değişkenleri ile haklardan haberdar olma, tüketicilerin yeterince korunduğuna dair düşünce ve şikâyet niyeti arasında ilişki olup olmadığına dair oluşturulan hipotezler şu şekildedir:

H <sub>1a</sub> : Yolcuların cinsiyetleri ile haklarına yönelik bilgi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H <sub>1b</sub> : Yolcuların yaşları ile haklarına yönelik bilgi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H <sub>1c</sub> : Yolcuların eğitim düzeyleri ile haklarına yönelik bilgi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H <sub>1d</sub> : Yolcuların gelir düzeyleri ile haklarına yönelik bilgi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H <sub>2a</sub> : Otobüsten terminal dışında bir yere indirilme durumunda, cinsiyetleri ile şikâyet davranışı arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H <sub>2b</sub> : Otobüsten terminal dışında bir yere indirilme durumunda, yaşları ile şikâyet davranışı arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H <sub>2c</sub> : Otobüsten terminal dışında bir yere indirilme durumunda, eğitim düzeyleri ile şikâyet davranışı arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H <sub>2d</sub> : Otobüsten terminal dışında bir yere indirilme durumunda, gelir düzeyleri ile şikâyet davranışı arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H <sub>3a</sub> : Yolcu haklarının korunması/korunmaması düşüncesi ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H <sub>3b</sub> : Yolcu haklarının korunması/korunmaması düşüncesi ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H <sub>3c</sub> : Yolcu haklarının korunması/korunmaması düşüncesi ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
H <sub>3d</sub> : Yolcu haklarının korunması/korunmaması düşüncesi ile gelir düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

##### 4.2. Araştırmanın Metodu

Bilgi düzeyinin ölçülebilmesi için Karayolu Taşıma Kanunu ve Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nden yararlanılarak oluşturulmuş sorular ankete dâhil edilmiştir. Anketin birinci bölümü katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Anketin ikinci bölümünde yolcuların, yolculukları esnasında yaşanan problemlere dair görüş alınmasına yönelik dört adet açık uçlu soru ve hakları ile ilgili bilgi düzeyinin belirlenmesine yönelik olarak "Evet" – "Hayır" şeklinde hazırlanmış yedi adet kapalı uçlu soru bulunmaktadır. Soru formunda açık uçlu ve kapalı uçlu sorulara yer verilmiştir. Bu nedenle araştırmanın analizinde açık uçlu sorular için nitel (betimsel analiz), kapalı uçlu sorular için ise nicel yöntemler (Ki-Kare Testi) tercih edilmiştir. Yolcu haklarına yönelik bilgi düzeyini ölçmek amacıyla hazırlanan kapalı uçlu sorular ise aşağıda görülmektedir:

- Soru 1 - Seyahat ederken biletinizi yanınızda bulundurmak zorunda mısınız?
- Soru 2 - Biletiniz olmadan seyahat edebilir misiniz?
- Soru 3 - Terminalde sizi yönlendirmek için personel çalıştırılabilir mi?
- Soru 4 - Her yolcu için ayrı bilet düzenlemek zorunlu mu?
- Soru 5 - Yolculara ait olmayan kargo taşınabilir mi?

- Soru 6 - Otobüste özel kafeslerinde kedi, köpek ve kuş taşınabilir mi?
- Soru 7 - Yolcunun 30 kilogram ve altındaki bagajı için ücret alınabilir mi?

Sorular öncelikle 30 katılımcıya dağıtılmış ve alınan geri dönüşlere göre anlaşılmayan sorular düzeltilmiştir. Ayrıca konu hakkında detaylı bilgiye sahip iki öğretim üyesinin görüşü alınarak kapsam geçerliliği sağlanmıştır. Kapalı uçlu sorularda nominal ölçek kullanıldığı için güvenilirlik analizi yapılmamıştır. Sorular ilgili akademik yazında yer verilen araştırmalardan uyarlanarak hazırlanmıştır (TÜKÇEV, 2010:10; Kaynak ve Akan, 2011: 48-54; Özcan vd., 2012: 8). Anket formu yüz yüze görüşmek suretiyle ya da e-posta aracılığıyla Balıkesir il merkezinde yaşayan ve en az bir kez otobüs ile seyahat etmiş katılımcılara 18.06.2015 - 30.10.2015 tarihleri arasında uygulanmıştır. Bu süreçte toplam 400 anket kolayda örnekleme yöntemine göre dağıtılmış ancak anketlerden 32'si eksik ve hatalı doldurma gibi çeşitli nedenlerle analizden çıkarılmıştır. Böylelikle geriye kalan 368 anket değerlendirmeye alınmıştır. Veriler, SPSS 21.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmaya katılan yolculara ait tanımlayıcı bilgilerin değerlendirilmesinde betimleyici istatistiksel yöntemler olarak frekans ve yüzde dağılımları kullanılmıştır. Açık uçlu soruların değerlendirilmesinde betimsel analizden; kapalı uçlu soruların değerlendirilmesinde ise ki-kare testinden yararlanılmıştır. Betimsel analiz yaklaşımında katılımcıların bazı önemli ifadeleri doğrudan alıntılar yapılarak aktarılabilir. Tematik çerçeveye göre veriler işlenir, sonrasında bulgular tanımlanır ve yorumlanır (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 256).

Betimsel analiz, benzer verileri belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirmeye ve böylelikle daha anlaşılır biçime dönüştürmeye imkân tanıdığı için tercih edilmiştir. Elde edilen veriler sırasıyla "kodlanma, temaların bulunması, kodların/temaların düzenlenmesi ve bulguların tanımlanması/yorumlanması" olmak üzere dört aşamada analize tabi tutulmuştur. Yapılan analizde güvenilirliği sağlanmak amacıyla Göktaş vd., (2012: 181)'nin izlediği yola benzer bir yol göz önünde bulundurulmuştur. İlk aşamada verilerin tamamı iki araştırmacı tarafından da incelenmiş ve belirlenen temalara yerleştirilmiştir. Bu aşamada Kozak (2015: 137) tarafından önerildiği üzere veriler üzerinde üç tur okuma yapılmıştır. İlk okumada verilerin tamamı hakkında bilgi sahibi olmak amaçlanmıştır. İkinci okumada temaların belirlenmesi ve çok sayıdaki bilgi kümesinin bu temaların altına toplanması hedeflenmiştir. Son okumada ise tema-metin uyumu incelenmiştir. Hall ve Valentin (2005: 196), içeriğin okunması ve incelenmesi sırasında aksaklıkların oluşmaması, görüş ayrılıklarının giderilmesi ve gözden kaçan verilerin engellenmesi amacıyla en az iki araştırmacının incelemeyi yapmasını önermektedir. Bu nedenle incelemeyi iki araştırmacının yapması yeterli olarak düşünülebilir. İncelemenin ikinci aşamasında her iki araştırmacının da yaptığı tema-metin uyumu karşılaştırılmış ve farklılıklar araştırmanın yürütücüsü olan öğretim üyesinin de sürece dahil olmasıyla giderilmeye çalışılmıştır. Son aşamada ise veriler araştırmanın yürütücüsü olan öğretim üyesi tarafından yeniden kontrol edilerek eksiklikler giderilmeye çalışılmıştır. Bu sayede çalışmanın iç geçerliliği ve güvenilirliği sağlanmaya çalışılmıştır.

## 5. Bulgular ve Tartışma

Araştırmada ilk olarak, katılımcıların demografik özellikleri incelenmiştir. Sonuçlar Tablo 2'de gösterilmektedir.

**Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları**

<b>Cinsiyet</b>	<b>Frekans (n)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Kadın	147	39,9
Erkek	221	60,1
<b>Eğitim Durumu</b>	<b>Frekans (n)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
İlköğretim	3	0,8
Lise/Ortaöğretim	70	19
Önlisans/Lisans	225	61,2
Lisansüstü	70	19
<b>Aylık Gelir</b>	<b>Frekans (n)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
1000 TL ve altı	193	52,4
1001-2000	55	14,9
2001-3000	62	16,9
3001-4000	46	12,5
4001 TL ve üzeri	12	3,3
<b>Meslek</b>	<b>Frekans (n)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Ev Hanımı	7	1,9
Memur	69	18,5
İşçi	20	5,5
Emekli	7	1,9
Esnaf	8	2,2
Öğrenci	202	55
Diğer	55	15
<b>Yaş</b>	<b>Frekans (n)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
18-25	225	61,1
26-35	95	25,8
36-45	21	5,7
46-55	19	5,2
55 ve üzeri	8	2,2
<b>Toplam</b>	<b>368</b>	<b>100</b>

Tabloda görüldüğü üzere, katılımcıların çoğunluğu erkek (%60,1) ve önlisans/lisans (%61,2) ya da lisansüstü (%19) düzeyinde eğitim görmüştür. Ayrıca katılımcıların %52,4'ü 1000 TL ve altında aylık gelir elde ederken; 18-25 yaş aralığında bulunan katılımcılar (%61,1) ve öğrenciler (%55) ağırlıklı kesimi oluşturmaktadır.

Katılımcılara yöneltilen açık uçlu soruların ilkinde “Şehir dışına yolculuk ederken hangi problemleri yaşadınız?” sorusu yöneltilmiştir. 368 katılımcıdan 75'i (%20,3) herhangi bir problem yaşamadığını ifade ederken, 293 katılımcı (%79,7) çeşitli problemler yaşadığını ifade etmiştir. Bu cevaplara yönelik yapılan betimsel analiz sonucunda toplamda 446 kez tekrarlanan on iki tema tespit edilmiştir. Sonuçlar Tablo 3'te görülmektedir.

**Tablo 3: Seyahat Esnasında Yaşanılan Problemlere Yönelik Ortaya Çıkan Temalar**

Temalar	n	%
Otobüs kaynaklı sorunlar	95	21,4
Rötar	83	18,7
Araç içi servis görevlisinin ilgisizliği	47	10,6
Yolcu kaynaklı sorunlar	45	10
Araç şoförü kaynaklı sorunlar	33	7,4
Mola ile ilgili sorunlar	32	7,1
Bilet kaynaklı sorunlar	32	7,1
Otobüs durakları ile ilgili sorunlar	28	6,3
Servis ile ilgili sorunlar	21	4,7
Yolcu bagajları ile ilgili sorunlar	18	4
Araç içi ikram ile ilgili sorunlar	11	2,5
Araç içi hırsızlık	1	0,2
<b>Toplam</b>	<b>446</b>	<b>100</b>

Şehir dışına yolculuk edenlerin en sık karşılaştığı problem seyahat edilen otobüsten kaynaklanmaktadır (%21,4). Bunlar arasında en sık karşılaşılan problem ise araç koltuklarının rahatsız edici olmasıdır (n:29). Bunun yanı sıra havalandırma sistemlerinden kaynaklanan sorunlar (n:18), teknolojik donanım arızaları (n:15), araç temizliği ile ilgili sorunlar (n:11) da karşılaşılan problemler arasındadır. Araç şoföründen kaynaklanan sorunlar %7,4'lük bir orana sahiptir. Bu sorunlar arasında araç şoförünün yolculuk esnasında sigara içmesi (n:19), yolculara karşı saygısız davranışlar göstermesi (n:6), aracı çok hızlı kullanması (n:4), uykulu bir halde araç kullanması (n:2), ve seyir esnasında telefon ile konuşması (n:2) sıralanabilir.

Yolcu kaynaklı sorunlar arasında, yolcuların gürültü yapması (n:24) ve yolcuların saygısızca tutumları (n:16) öne çıkmaktadır. Mola ile ilgili sorunlar arasında araç görevlilerinin mola yeri ve mola süresi konusunda net bilgi vermemeleri, mola yerlerinin yeterli hijyen koşullarını sağlamaması, kalabalık olması ve fahiş fiyatlar uygulaması sıralanabilir. Bilet kaynaklı sorunlar, büyük oranda (n:28) aynı koltuğun birden fazla kişiye satılmasından kaynaklanırken, bilet fiyatlarının yüksekliği de (n:4) dile getirilen problemler arasındadır. Otobüs durakları ile ilgili sorunlar, otobüs terminali haricinde de çok sık dur-kalk yapma (n:18) ve terminal haricinde (yol kenarlarında) yolcu indirme (n:10) olarak ifade edilmiştir. Yolcu bagajları ile ilgili olarak, bagajların zarar görmesi ve kaybolması öne çıkan olumsuzluklardandır.

Tabloda görüldüğü üzere ankete katılan 368 katılımcının en az maruz kaldıkları olumsuzluk araç içerisinde yaşanan hırsızlık olayıdır (n:1). Ayrıca tabloda gösterilmeyen ancak bir katılımcının ifade ettiği ilginç sorun ise aşağıda yer almaktadır:

*“Yolculuğun belli bir aşamasından sonra aşırı kar yağışından dolayı yolların kapanması nedeniyle yolculara yol ücretleri iade edilerek başınızın çaresine bakın denildi.”*

İkinci açık uçlu soruda katılımcılara “Yaşadığınız problem ile ilgili hakkınızı aramak için ne yaptınız” şeklinde bir soru yöneltilmiştir. Alınan cevaplardan katılımcılardan 184'ünün (%50) hiçbir şey yapmadığı anlaşılmıştır. Ancak bir önceki soruda 75 kişinin yolculuğu esnasında herhangi bir sorun yaşamadığı göz önünde bulundurulursa geriye kalan 109 katılımcının (%30) bir sorunla karşılaşmış olmasına rağmen hakkını aramak için herhangi bir girişimde bulunmadığı ortaya çıkmaktadır.

Hakkını aramak için bir girişimde bulunanların verdikleri cevaplara yönelik olarak yapılan betimsel analiz sonucunda ortaya çıkan ve toplamda 184 kez tekrarlanan altı tema Tablo 4’de görülmektedir.

**Tablo 4: Yolcuların Hak Arama Konusundaki Girişimlerine Yönelik Ortaya Çıkan Temalar**

Temalar	n	%
Firma ile görüşen	123	66,8
Araç içi servis görevlisi ile konuşan	33	18
Araç şoförü ile konuşan	11	6
Bilet aldığı firmayı değiştiren	7	3,7
Kamu kurumlarına başvuran	6	3,2
Sosyal medyada paylaşan	4	2,2
<b>Toplam</b>	<b>184</b>	<b>100</b>

Tablo 4’de görüldüğü üzere yaşadığı problem ile ilgili olarak katılımcıların çok büyük bir oranı (%66,8) bilet aldığı firma ile görüşmüştür. Bunları daha detaylı bir şekilde dile getirmek gerekirse, şikâyetini firmanın müşteri hizmetlerine iletme, firmanın internet sitesinden şikâyet formu doldurma ve bilet ücretini geri alma gibi çözüm yolları mevcuttur. Kamu kurumlarına başvuran katılımcı sayısı ise 6’dır. Sayılan kamu kurumları arasında Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Tüketici Mahkemeleri ve Emniyet Teşkilatı yer almaktadır. Katılımcıların en az yaptıkları hak arama yolu ise (%2,2) oranında yaşadıkları olayı facebook üzerinden ya da www.sikayetvar.com uzantılı tüketici şikâyet sitesinden duyurmak şeklindedir.

Açık uçlu soruların üçüncüsünde katılımcılara yöneltilen soru “Şehir dışına otobüsle yolculuk ederken ya da bilet alırken problem yaşadığınızda hangi kuruluşa başvurmanız gerekiyor” şeklindedir. Alınan cevaplardan 192 katılımcının (%52,2) bu konuda herhangi bir bilgisinin olmadığı anlaşılmıştır. 176 katılımcının (%47,8) ifadeleri sonrasında katılımcıların, başvurulması gereken yerin ihlalin türüne göre değişebileceği şeklinde bir görüşe sahip oldukları söylenebilir. Alınan cevaplara yönelik olarak yapılan betimsel analiz sonucunda ise toplamda 185 defa tekrarlanan sekiz tema ortaya çıkmıştır (Tablo 5).

**Tablo 5: Seyahat Esnasındaki Problemlere Karşı Başvurulması Gereken Kuruluş ile İlgili Ortaya Çıkan Temalar**

Temalar	n	%
Firma	106	57,3
Tüketici mahkemeleri/dernekleri/hakem heyeti kurulu	28	15,1
Kamu kurumları	22	11,9
TURSAB/Bilet alınan acenta	10	5,4
Otobüs terminali müdürlüğü/zabıtası	7	3,8
Şoförler odası	6	3,2
Başbakanlık iletişim merkezi (BİMER)	5	2,7
Sosyal medya	1	0,6
<b>Toplam</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

Tablo 5’de görüldüğü üzere katılımcılar yolculukları esnasında ya da öncesinde bir problem yaşadıklarında %57,3 oranında bilet alınan firmaya başvurulması gerektiğini düşünmektedir. Kamu kurumları ise, Ulaştırma, Haberleşme ve Denizcilik Bakanlığı (n:13), emniyet teşkilatı (n:6) ve belediyeler (n:3) olmak üzere toplamda

%11,9'luk bir orana sahiptir. Sadece 1 katılımcı hakkını aramak için sosyal medyaya başvurulması gerektiğini düşünmektedir.

Son açık uçlu soruda katılımcılara “Yolcu haklarının korunması için öneriniz var mı?” şeklinde bir soru yöneltilmiştir. Katılımcıların 190'ı (%51,6) bu konuda herhangi bir önerisi olmadığını beyan etmiş; bu katılımcılardan biri ise “*önerisi yapılmayacağı için herhangi bir öneri sunmayacağı*” belirtmiştir. Öneri sunan %48,4 oranındaki (n:178) katılımcıdan alınan cevaplara yönelik olarak yapılan betimsel analiz sonucunda toplamda 194 kez tekrarlanan on bir tema tespit edilmiştir (Tablo 6).

**Tablo 6: Yolcu Haklarının Korunmasına Yönelik Ortaya Çıkan Temalar**

Temalar	n	%
Tüketicilerin bilgilendirilmesi	36	18,5
Denetimlerin artırılması	30	15,5
Araç görevlilerinin (şoför ve servis görevlisi) eğitilmesi	28	14,4
Otobüs firmalarının dikkate alması gereken hususlar	27	14
Cezaların artırılması	21	10,8
Yasal düzenlemelerin yapılması	21	10,8
Otobüs terminallerine şikâyet ofislerinin kurulması	11	5,7
Araç içinde anında şikâyet yapabilecek sistemlerin kurulması	8	4,1
Seyahat sonrası değerlendirme alınması	6	3
Kamunun sektörde yer alması	4	2
Araç içi güvenlik sistemlerinin kurulması	2	1
<b>Toplam</b>	<b>194</b>	<b>100</b>

Tablo 6'da görüldüğü üzere katılımcılar yolcu haklarının korunması için en fazla (%18,5) tüketicilerin hangi haklara sahip oldukları konusunda bilgilendirilmesini önermektedir. Otobüs firmalarının dikkate alması gereken hususlar teması altında, otobüs firmalarının sefer başlangıcından önce araç kontrollerini yapması, müşteri ile ilişkilerde daha duyarlı olması, müşteri şikâyetlerini daha dikkatlice yerine getirmesi ve araç görevlilerinin çalışma saatlerini düzenlemesi yer almaktadır. Ayrıca bu grupta yer alan katılımcılardan biri otobüs firmalarının pazar bölümlendirmesi yapmaları gerektiği şeklinde anlaşılabilir olan şu ifadeleri kullanmıştır:

*“Müşteri özelliklerine göre sefer seçenekleri oluşturulmalı. Çocuklu-çocuksuz, aktarmalı-aktarmasız ve yaşa göre sefer seçenekleri oluşturulabilir.”*

Araç içerisinde anında şikâyet yapabilecek sistemlerin kurulmasını öneren katılımcılar ise (n:8) koltuk arkası TV'lerde ya da online olarak müşteri hizmetlerine ulaşmayı sağlayacak sistemlerin kurulmasını önermektedir. En az sayıda sunulan öneriler ise kamunun sektörde yer almasını yani devletin bu sektörde yatırım yaparak taşımacılık yapması (n:4) gerektiğini ve araç içerisinde kamera gibi güvenlik sistemlerinin kurulması (n:2) şeklindedir. Ayrıca farklılık göstermesi nedeniyle tabloda yer almayan bir öneri aşağıda görülmektedir:

*“Bütün otobüs firmalarını derecelendirilen bir internet sitesi kurmak gerekiyor diye düşünüyorum. Örneğin kişi Bursa'dan İstanbul'a seyahat etmek istiyorsa bu internet sitesinden bu şehirlerarasında hizmet veren ve en yüksek puanı almış seyahat acentasını/otobüs firmasını seçip o firmaya öncelik tanıyabilir. Böylelikle diğer firmalarda yüksek puan almak için uğraş verebilirler.”*

Yolcu haklarına yönelik bilgi düzeyini öğrenebilmek amacıyla hazırlanan kapalı uçlu sorulara verilen cevaplar ise “doğru” veya “yanlış” cevap şeklinde

değerlendirmeye alınmış ve ki-kare testi uygulanarak çapraz tablo oluşturulmuştur. Verilen doğru yanıtların frekans değerleri, yüzde değerleri ve ki-kare sonuçları Tablo 7'de yer almaktadır. %5 anlamlılık seviyesinde 0,05'den küçük değerler anlamlı farkın var olduğunu belirtmektedir (Altunışık vd., 2012: 226).

**Tablo 7: Doğru Yanıtların Frekans - Yüzde Değerleri ve Ki-Kare Testi**

Doğru Yanıtlama Oranı	Bayan	Bay	İlköğretim / Ortaöğretim	Ön lisans/ Lisans	Lisansüstü/ Doktora	1000 TL ve altı	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001 TL ve üzeri	18-25	26-35	36-45	46-55	55 ve üzeri	TOPLAM
Soru 1	99	155	61	143	50	127	39	49	30	9	142	72	18	16	6	254
%	67,3	70,1	83,6	63,6	71,4	65,8	70,9	79,0	65,2	75,0	63,1	75,8	85,7	84,2	75,0	69,0
X <sup>2</sup>	0,571		,005*			0,349					,031*					
Soru 2	80	118	51	113	34	109	27	32	24	6	120	44	15	19**		198
%	54,4	53,4	69,9	50,2	48,6	56,5	49,1	51,6	52,2	50,0	53,3	46,3	71,4	70,4**		53,8
X <sup>2</sup>	0,846		,009*			0,864					0,051					
Soru 3	20	47	13	40	14	22	15	14	16**		26	24	5	12**		67
%	13,6	21,3	17,8	17,8	20,0	11,4	27,3	22,6	27,6**		11,6	25,3	23,8	44,4**		18,2
X <sup>2</sup>	0,062		0,911			,004*					,000*					
Soru 4	140	208	65	217	66	185	52	56	44	11	213	88	21	18	8	348
%	95,2	94,1	89,0	96,40	94,30	95,9	94,5	90,3	95,7	91,7	94,7	92,6	100,0	94,7	100,0	94,6
X <sup>2</sup>	0,642		0,053			0,542					0,669					
Soru 5	86	136	45	138	39	120	30	39	27	6	137	55	11	14	5	222
%	58,5	61,5	61,6	61,3	55,7	62,2	54,5	62,9	58,7	50,0	60,9	57,9	52,4	73,7	62,5	60,3
X <sup>2</sup>	0,56		0,68			0,772					0,69					
Soru 6	77	117	32	120	42	103	30	32	23	6	126	47	15	6**		194
%	52,4	52,9	43,8	53,3	60,0	53,4	54,5	51,6	50,0	50,0	56,0	49,5	71,4	22,2**		52,7
X <sup>2</sup>	0,916		0,147			0,989					,002*					
Soru 7	120	175	53	190	52	156	37	53	38	11	175	81	17	16	6	295
%	81,6	79,2	72,6	84,4	74,3	80,8	67,3	85,5	82,6	91,7	77,8	85,3	81,0	84,2	75,0	80,2
X <sup>2</sup>	0,564		,034*			,089					0,61					

\* p<0,05

\*\* Frekans değerleri 5'in altında olduğu için iki madde birleştirilmiştir.

Tabloda görüldüğü üzere verilen doğru yanıtların frekans ve yüzde değerleri incelendiğinde üçüncü soru hariç diğer tüm sorulara katılımcıların en az yarısı doğru yanıt vermiştir. Sorulara verilen doğru yanıtların cinsiyet, eğitim, gelir ve yaş değişkenlerine göre anlamlı bir fark oluşturma durumları incelendiğinde Soru 1 için eğitim seviyesi ve yaş; Soru 2 için eğitim seviyesi; Soru 3 için gelir ve yaş; Soru 6 için yaş; Soru 7 için eğitim seviyesi değişkenleri anlamlı bir fark oluşturmaktadır. Soru 4 ve 5 için seçilen değişkenlere göre fark oluşmadığı görülmüştür. Tablonun tümü incelendiğinde, cinsiyetin sorulara cevap verme konusunda anlamlı bir fark oluşturmadığı, eğitim, gelir ve yaşın ise sorulara verilen doğru yanıt oranlarında anlamlı farklara sahip olduğu anlaşılmıştır. Sonuçlar bu haliyle Usta (2001)'nin elde ettiği sonuçlarla paralellik göstermektedir. Ayrıca sonuçlar yaklaşık %80'inin ön lisans ve üstü eğitim seviyesinde olan bireylerden oluşan katılımcı kitlesinin konu ile ilgili olarak toplamda %61 seviyesinde bilgi sahibi olduklarını göstermiştir. Bayraktaroğlu (2003:

316)'nun çalışmasında ise bu oranın %57 olarak tespit edilmesi, yıllar içinde medyada ve iletişim teknolojilerindeki yaşanan hızlı değişimlere rağmen bilgilendirme konusunda ciddi bir ilerlemenin olmadığı şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 8'de katılımcılara "Otobüsten terminal dışında bir yere indirilseniz şikâyet eder miydiniz?" ve "Sizce yolcu hakları yeterince korunuyor mu?" sorularına verdikleri cevapların frekans – yüzde dağılımları ve ki-kare testinin sonuçları görülmektedir.

**Tablo 8: Şikâyet Niyeti ve Yolcu Haklarının Korunmasına İle İlgili Frekans – Yüzde Değerleri ve ki-kare Testi**

Otobüsten terminal dışında bir yere indirilseniz şikâyet eder miydiniz?								Sizce yolcu hakları yeterince korunuyor mu?							
	Evet	%	Hayır	%	Top.	Top. %	$\chi^2$		Evet	%	Hayır	%	Top.	Top. %	$\chi^2$
Bayan	137	93%	10	7%	147	40%		Bayan	24	16%	123	84%	147	40%	
Bay	183	83%	38	17%	221	60%		Bay	43	19%	178	81%	221	60%	
<b>Toplam</b>	<b>320</b>	<b>87%</b>	<b>48</b>	<b>13%</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>	<b>0,004*</b>	<b>Toplam</b>	<b>67</b>	<b>18%</b>	<b>301</b>	<b>82%</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>	<b>,446</b>
İlköğretim ve Ortaöğretim	65	89%	8	11%	73	20%		İlköğretim ve Ortaöğretim	19	26%	54	74%	73	20%	
Ön lisans/Lisans	191	85%	34	15%	225	61%		Ön lisans/Lisans	40	18%	185	82%	225	61%	
Lisansüstü/Doktora	64	91%	6	9%	70	19%		Lisansüstü/Doktora	8	11%	62	89%	70	19%	
<b>Toplam</b>	<b>320</b>	<b>87%</b>	<b>48</b>	<b>13%</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>	<b>0,307</b>	<b>Toplam</b>	<b>67</b>	<b>18%</b>	<b>301</b>	<b>82%</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>	<b>,075</b>
1000 TL ve altı	172	89%	21	11%	193	52%		1000 TL ve altı	45	23%	148	77%	193	52%	
1001-2000	44	80%	11	20%	55	15%		1001-2000	10	18%	45	82%	55	15%	
2001 ve üzeri **	104	86,7%	16	13%	120	32,6%		2001 TL ve üzeri	12	10%	108	90%	120	33%	
<b>Toplam</b>	<b>320</b>	<b>87%</b>	<b>48</b>	<b>13%</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>	<b>0,207</b>	<b>Toplam</b>	<b>67</b>	<b>18%</b>	<b>301</b>	<b>82%</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>	<b>,012*</b>
18-25	201	89%	24	11%	225	61%		18-25	53	24%	172	76%	225	61%	
26-35	79	83%	16	17%	95	26%		26-35	7	7%	88	93%	95	26%	
36 ve üzeri **	40	83%	8	17%	48	13%		36 ve üzeri **	7	15%	41	85%	48	13,0%	
<b>Toplam</b>	<b>320</b>	<b>87%</b>	<b>48</b>	<b>13%</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>	<b>0,236</b>	<b>Toplam</b>	<b>67</b>	<b>18%</b>	<b>301</b>	<b>82%</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>	<b>,002*</b>

\*p<0.05

\*\* Frekans değerleri 5'in altında olduğu için maddeler birleştirilmiştir.

Şikâyete yönelik ifade bakımından katılımcıların cinsiyeti ile anlamlı bir fark görülmüştür. Buna göre bayanlarda şikâyet oranı daha yüksektir. Heung ve Lam (2003: 286)'da bayan tüketicileri daha çok şikâyet ettiklerini tespit ederken; Kitapçı (2008: 117) ise bay tüketicilerin daha çok şikâyet ettiklerini tespit etmiştir. Gürsoy vd. (2003: 29) ile Lam ve Tang (2003) şikâyet davranışı ile eğitim, gelir ve yaş değişkenlerinin de ilişkili olduğunu belirtmektedir. Ancak bu çalışmada eğitim, gelir ve yaş değişkenlerinin şikâyet davranışı ile anlamlı bir ilişkisi tespit edilmemiştir.

Yolcu haklarının korunması konusundaki düşünce ile ilgili olarak gelir ve yaş anlamlı bir fark oluşturmaktadır. Yüksek gelirliler katılımcıların bu soruya olumsuz yanıt verme oranı daha yüksektir. Benzer şekilde yaş aralığına göre soruya verilen yanıtlar incelendiğinde 26-35 yaş arası katılımcıların daha olumsuz yanıt verdiği görülmektedir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre kabul edilen, kısmen kabul edilen ve reddedilen hipotezler Tablo 9'da görülmektedir.

**Tablo 9: Araştırmada Belirlenen Hipotezlerin Kabul/Red Durumu**

Hipotez	Kabul / Red
H <sub>1a</sub> : Yolcuların cinsiyetleri ile haklarına yönelik bilgi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır	Red
H <sub>1b</sub> : Yolcuların yaşları ile haklarına yönelik bilgi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kısmen Kabul
H <sub>1c</sub> : Yolcuların eğitim düzeyleri ile haklarına yönelik bilgi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kısmen Kabul
H <sub>1d</sub> : Yolcuların gelir düzeyleri ile haklarına yönelik bilgi düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kısmen Kabul
H <sub>2a</sub> : Otobüsten terminal dışında bir yere indirilme durumunda, cinsiyetleri ile şikâyet davranışı arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kabul
H <sub>2b</sub> : Otobüsten terminal dışında bir yere indirilme durumunda, yaşları ile şikâyet davranışı arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red
H <sub>2c</sub> : Otobüsten terminal dışında bir yere indirilme durumunda, eğitim düzeyleri ile şikâyet davranışı arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red
H <sub>2d</sub> : Otobüsten terminal dışında bir yere indirilme durumunda, gelir düzeyleri ile şikâyet davranışı arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red
H <sub>3a</sub> : Yolcu haklarının korunması/korunmaması düşüncesi ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red
H <sub>3b</sub> : Yolcu haklarının korunması/korunmaması düşüncesi ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kabul
H <sub>3c</sub> : Yolcu haklarının korunması/korunmaması düşüncesi ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Red
H <sub>3d</sub> : Yolcu haklarının korunması/korunmaması düşüncesi ile gelir düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kabul

## 6. Sonuç ve Öneriler

Yolcu hakları ile ilgili mevcut yasal düzenlemeler hem yolcular hem de hizmet sağlayıcıları açısından önemli yükümlülükler ve tazminler getirmektedir. Yolcu haklarının ihlaliyle oluşabilecek sorunların önlenmesi, hakların bilinmesi ve savunulmasıyla mümkündür. Son yıllarda Türkiye karayolu ulaşımı ağını geliştirmek için yoğun bir çaba sarf etmekte, bu da karayolu yolcu taşımacılığının önümüzdeki yıllarda da önemini koruyacağına işaret etmektedir. Ayrıca denizyolu ve demiryolu ulaşım ağının kısıtlı olması, havayolu ulaşımının ise nispeten daha maliyetli olması da karayolu ulaşımının önemini korumasına katkıda bulunacaktır. Bu bakımdan karayolunda seyahat eden yolcuların haklarını ne ölçüde bildiğine yönelik çalışmalar önemlidir. Bu bağlamda, çalışmanın amacı şehirlerarası otobüs yolcularının, hakları ile ilgili bilgi düzeyinin belirlenmesi ve yaşadıkları problemleri tespit ederek çözüm önerileri geliştirmektir.

Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre karayolu yolcularının çok büyük bir oranda (%79,7) yolculukları esnasında herhangi bir problem yaşamaları ve bunlar en sık karşılaşılan problemin otobüs kaynaklı olması, otobüs firmalarına faaliyetlerini gözden geçirme konusunda ipuçları vermektedir. Bu bakımdan otobüs firmalarının araç bakımlarını zamanında ve eksiksiz yapmaları, araç temizliğine dikkat etmeleri, araç içerisindeki teknolojik donanımların (internet, koltuk arkası TV ve kulaklık gibi) kullanılabilir olması önem arz etmektedir. Ayrıca şikâyet edilen bir diğer konu araç koltuklarının rahatsız edici olmasıdır. Buna yönelik olarak otobüs firmalarına, iki artı bir koltuk yapısına sahip otobüsleri kullanmaları önerilebilir. Ancak ilk bakışta tüketici açısından seyahat esnasında rahatlık sağlaması yönüyle avantajlı olarak değerlendirilebilecek bu durum, seyahat maliyetlerinin artmasına neden olabilir. Ayrıca

otobüslerin rötarlı hareket etmeleri de önemli bir sorun olarak ortaya çıkmıştır. Buna yönelik olarak otobüs firmalarının seyahat zamanlaması konusunda daha hassas olmaları gerekmektedir.

Araştırma sonucunda görülmüştür ki, yolcuların yarından biraz daha fazlası (%52,2), herhangi bir sorunla karşılaşmaları halinde hangi kurum/kuruluşa başvurulacağını dahi bilmemektedir. Zira seyahat esnasında yaşanan problemlerin minimize edilebilmesi için öncelikle yolcuların, sahip oldukları hakları bilmesi gerekmektedir. Bunun yanında yolcuların herhangi bir sorunla karşılaştığı zaman “zaten bir şey değişmeyecek, neden boş yere uğraşayım” mantığı ile hareket etmemeleri ve hak arama konusunda bir girişimde bulunmaları, yaşanan sıkıntıları azaltacak bir konudur. Bayraktaroğlu (2003: 317)’nin çalışmasında, hakkının arayan yolcuların oranının %43; bu çalışmada ise %50 olması, yolcuların biraz da olsa bilinçlendiğini göstermektedir. Ancak bu oranın daha da yukarılara çıkması, otobüs firmalarının faaliyetlerini daha hassas bir şekilde yürütmesine katkıda bulunacaktır.

Sorunların minimize edilebilmesi için önemli bir diğer husus ise denetimlerin daha sık yapılmasıdır. Otobüs terminallerinde zabıta teşkilatının, emniyet teşkilatı tarafından incelenmeyen konular dahilinde devreye girmesi ve denetimlerin bayram ve resmi tatil gibi yoğun zamanlar dışında da süreklilik arz etmesi oldukça önemlidir. Bütün bunların yanında otobüs görevlilerinin bilgi ve kültür seviyelerinin yükseltilmesi ve insan ilişkileri konusunda dikkatli olmaları gerekli bir şart olarak görünmektedir. Çatı (2003)’nin yapmış olduğu çalışmada da bu eksikliğin dile getirilmesi, o günden bugüne kadar çözüm konusunda herhangi bir ilerlemenin olmadığını açığa çıkarmaktadır. Bu bakımdan araç görevlilerine yönelik olarak mesleki kurslar ya da hizmet içi eğitimler düzenlenmesi, araç görevlilerinin mesleki bilgi seviyelerini yükselterek sorunun çözümüne katkıda bulunacak bir faktör olarak dile getirilebilir. Bunun yanında, genel manada eğitim seviyelerinin yüksek olması için de en az ortaöğretim ya da önlisans düzeyinde eğitime sahip olmaları şartı da getirilebilir.

Sonuçlar, yaklaşık %80’inin ön lisans ve üstünde eğitim seviyesinde olan bireylerin, hakları konusunda %61 oranında bilgi sahibi olduğunu göstermiştir. Genel manada da eğitim, yaş ve gelir düzeyi ile bilgi sahibi olma arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Yapılan ki-kare testi sonucunda sorulara doğru cevap verme konusunda eğitim ve yaş değişkenlerinin anlamlı fark oluşturması da bu gerekliliği destekler niteliktedir.

Bu çalışmanın sadece Balıkesir ilindeki yolcular üzerinde yapılmış olması, bir başka deyişle ya Balıkesir iline ya da Balıkesir ilinden başka illere seyahat etmiş yolcuları kapsayacak şekilde yapılmış olması önemli bir sınırlılık olarak ifade edilebilir. Bundan sonraki çalışmaların başka illeri de kapsayacak şekilde yürütülmesi sonuçların genellenebilirliği açısından önem taşımaktadır. Ayrıca bu çalışmada karayolu yolcularının hizmet kalitesi ile ilgili olarak tatmin düzeylerini ortaya koyan bir ölçüm yapılmamıştır. Sonraki çalışmaların bu konu üzerine de eğilmesi karayolu yolcu yolculuğu konusunda daha genel bir değerlendirme yapılmasına imkan tanıyacaktır.

## 7. Kaynakça

- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri - SPSS Uygulamalı*, 7. Baskı, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Ardıç, K., ve Sadaklıoğlu, H. (2009). Şehirlerarası Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Tokat Örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), ss. 167 – 190.
- Bayraktaroğlu, G. (2003). Şehirlerarası Yolcu Taşımacılığında Müşterilerin Tüketici Hakları Konusunda Bilinç Düzeyi ve Bunun Yolcu Taşıyan Firmalara Etkisi. 8. *Ulusal Pazarlama Kongresi*. ss. 307-324. Kayseri: T.C. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi.
- Coyle, J.C., Novack, R.A., Gibson, B.J. ve Bardi, E.J. (2011). *Transportation, A Supply Chain Perspective*. 7th Edition. Ohio: South-Western Cengage Learning.
- Çatı, K. (2003). Ulaşım Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ve Bir Uygulama. *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(1), 121-134.
- Çetin, B., Barış, S., ve Saroğlu, S. (2011). Türkiye'de Karayollarının Gelişimine Tarihsel Bir Bakış. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(1), ss.123–150.
- Devlet Planlama Teşkilatı. (2001). *Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Tüketicinin Korunması Özel İhtisas Komisyonu Raporu*. ANKARA.
- Doğan, E. M., Akan, Y., ve Oktay, E. (2006). Şehirlerarası Ulaşım Talebini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Atatürk Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (1), 345–355.
- Ersoy, S., ve Nazik, M. H. (2006). Ergenlerde Tüketici Bilinç Düzeyi Üzerine Bir İnceleme. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, ss.313–328.
- Göktaş, Y., Küçük, S., Aydemir, M., Telli, E., Arpacık, Ö., Yıldırım, G. ve Reisoğlu, İ. (2012). Türkiye'de Eğitim Teknolojileri Araştırmalarındaki Eğilimler: 2000-2009 Dönemi Makalelerinin İçerik Analizi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 12 (1), ss.177-199.
- Gunduz, A. Y., Kaya, M., ve Aydemir, C. (2012). Ahilik Teşkilatında ve Günümüzde Tüketicilerin Korunmasına Yönelik Çalışmalar Üzerine Bir Değerlendirme. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 14(2), ss.37–54.
- Gürsoy, D., McCleary, K.W. ve Lepsito, L. R. (2003). Segmenting Dissatisfied Restaurant Customers Based on Their Complaining Response Styles. *Journal of Foodservice Business Research*, 6(1), 25-44.
- Hall, C. M. ve Valentin, A. (2005). Content Analysis. In Eds. B.W.Ritchie, P.Burns and C.Palmer, *Tourism Research Methods: Integrating Theory with Practice*, pp.191-209. UK: Cabi Publishing.
- Hayta, A. B. (2007). Tüketicinin Korunmasında Tüketici Örgütlerinin Rolü Ve Önemi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(1), ss.13–20.
- Heung, V.C.S. ve Lam, T. (2003). Customer complaint behaviour towards hotel restaurant services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(5), 283 – 289.
- IPK International. (2012). *ITB World Travel Trends Report 2012/2013*. Prepared by IPK International on behalf of ITB Berlin (p. 5). Berlin.
- Ishak, S., ve Zabil, N. F. M. (2012). Impact of Consumer Awareness and Knowledge to Consumer Effective Behavior. *Asian Social Science*, 8(13), ss.108–114.
- Kaynak, S., ve Akan, Y. (2011). Tüketicinin Korunmasında Tüketici Bilinç Düzeyinin Önemi: Hane Halkları Üzerine Bir Uygulama. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), ss. 41–61.
- Keçeci, A. (2006). Türkiye'de Karayolu Taşımacılığı. *Uluslararası Ekonomik Sorunlar Dergisi*, (20). [http://www.mfa.gov.tr/turkiye\\_de-karayolu-tasimaciligi-.tr.mfa](http://www.mfa.gov.tr/turkiye_de-karayolu-tasimaciligi-.tr.mfa),

- (10.02.2015).
- Kırkibir, F. T., ve Çançelik, M. T. (2010). Tüketici hakları bilincinin artırılması yöntemlerine yönelik bir saha araştırması: Trabzon ili örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (27), ss.255-264.
- Kitapçı, O. (2008). Restoran Hizmetlerinde Müsteri Şikayet Davranışları: Sivas İli'nde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31, 111-120.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. 2.Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Lam, T. ve Tang, V. (2003). Recognizing Customer Complaint Behavior. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 14(1), 69-86.
- Mason, R. (2007). Consumer Protection Awareness in South Africa. *World Journal of Retail Business Management*, 1(1), 27-35.
- Nair, I. (2012). Assessment of Consumer Awareness amongst Undergraduate Students of Thane District - A Case Study. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 2(5), 1-7.
- Özcan, B. G., Öktem, M. K., ve Özel, Ç. (2012). Consumer Rights Perception in Turkey: Legal and Administrative System Perspective. *Turkish Yearbook of Human Rights*, 34, ss.1-20.
- Perumal, S., and Mavundla, M. P. (2014). Students' awareness and Perception of the Consumer Protection Act in Durban City. *International Journal of Consumerism*, 4(1), 1 - 11.
- Sharma, N. (2013). Awareness in Consumer about Consumer Protection Act. & Consumer Right in India. *Globsyn Management Journal*, 7(1/2), 82 - 93.
- Sirmen, A. L. (2013). Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri. *Yasar Üniversitesi Elektronik Dergisi*, 8, ss.465-2476.
- Şahin, A., ve Kor, Ö. (2009). Mersin'de Yaşayan Tüketicilerin Tüketici Hakları Konusundaki Bilinç Düzeylerini Etkileyen Faktörleri İnceleyen Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), ss.105-126.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2014). *Onuncu Kalkınma Planı Turizm Özel İhtisas Komisyonu Raporu* (p. 66). Ankara.
- TÜKÇEV. Tüketici ve Çevre Eğitim Vakfı. (2010). *Tüketicinin Korunması ve Tüketici Haklarına İlişkin Bilinç Düzeyi Araştırması*. Ankara.
- UDHB. (T.C. Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı). (2014). *2003-2013 İstatistiklerle Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme*.
- Usta, R. (2001). Ülkemizdeki Tüketici Hakları İle İlgili Tüketicilerin Bilgi Düzeyini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Teknoloji*, (3-4), ss.97-107.
- Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (9. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, R. (2014). Şehirlerarası Tarifeli Yolcu Taşıma Hizmeti (Karayolu İle Yolcu Taşıma). <http://webunya.com/karayolu-ile-yolcu-tasima>, (16.04.2015).
- Yılmaz, İ. (2012). Turizm Öğrencilerinin Karayolu Yolcu Taşımacılığı Hizmetlerine Yönelik Algılamaları. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 23(1), ss.73-85.