



# Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi

26-27 Ekim 2017, İstanbul

<http://www.ulk.ist/>

## Toplu Ulaşım Sistemlerinde Operasyonel Etkinlik ve Hizmet Kalitesi Analizi

### Öz

Samet Güner

Yrd. Doç. Dr.

Sakarya Üniversitesi

sguner@sakarya.edu.tr

Toplu ulaşım sistemlerinin performansı hem işletmeci hem de kullanıcı açısından değerlendirilebilir. İşletmeciler, sistemin verimliliğine ve kârlılığına odaklanırken, kullanıcılar ise kendilerine sunulan hizmetin kalitesine dikkat etmektedir. Performans değerlendirme sürecinde bu boyutlardan sadece birisine odaklanırken diğerini göz ardı etmek, sistemi doğru bir şekilde değerlendirmeyi engellemektedir. Bu çalışmada, otobüs hatlarının performansının hem işletmeci hem de kullanıcı açısından değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla, belirli bir bölgede faaliyet gösteren otobüs hatlarının operasyonel etkinliği ve hizmet kalitesi ölçülmüştür. İşletmecinin bakış açısını yansıtan operasyonel etkinlik, Veri Zarflama Analizi ile ölçülmüştür. Kullanıcının bakış açısını yansıtan hizmet kalitesi ise Analitik Hiyerarşi Prosesi ve TOPSIS'ten oluşan iki aşamalı bir yaklaşım ile ölçülmüştür. Böylelikle her otobüs hattının operasyonel etkinlik ve hizmet kalitesi skoru elde edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre otobüs hatlarına ilişkin performans iyileştirme önerileri sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:**

*AHP, Operasyonel Etkinlik, Hat, Hizmet Kalitesi, Otobüs, TOPSIS, VZA*