



# Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi

26-27 Ekim 2017, İstanbul

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

## İBB Cep Trafik Uygulamasına Yönelik Kullanıcı Tatmininin Ölçülmesi

### Öz

Meltem Akca

Arş. Grv. Dr.  
İstanbul Üniversitesi  
meltemy@istanbul.edu.tr

Nüfus oranının yükselmesi, toplumsal refahın artması, kentin turizm merkezi olması ve kıtalar arası geçiş güzergahında bulunması gibi nedenlerden dolayı İstanbul içi trafik gün geçtikçe artış göstermektedir. Kent içi ulaşım kapasitesinin genişletilmesine yönelik altyapı ve üstyapı yatırımları gerçekleştirilerek trafik yoğunluğunun azaltılması amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda ileri düzeyde teknolojik yatırım gerektiren akıllı ulaşım sistemlerine yönelik uygulamalar ile kent trafiğinin etkin şekilde yönetilmesi sağlanmaktadır. İBB Cep Trafik Uygulaması da akıllı ulaştırma sistemlerinin bir parçasıdır. Mobil cihazlardaki uygulamalar ile kullanıcılar, trafik yoğunluğu, yol durumu, hava durumu, köprülerin yoğunluğu, yol çalışmaları ve kazalar ile ilgili olarak bilgilendirilmektedir. Mobil uygulama kullanıcılarının alternatif güzergahlara yönelmesi ve rahat bir ulaşım sağlaması için veriler anlık olarak güncellenmektedir. İnternet erişiminin yaygınlaşması da mobil trafik uygulaması kullanıcı sayısını arttırmaktadır. İstanbul Büyükşehir Belediyesi Trafik Kontrol Merkezi internet sitesinde beş milyon üzerinde İBB Cep Trafik kullanıcısı olduğu belirtilmektedir. Kullanıcıların mobil uygulamadan sürekli yararlanabilmesi ve uygulama kullanmaya devam etmesi için kullanıcıların tatmini büyük önem arz etmektedir. Bu çalışmada İBB Cep Trafik Uygulaması kullanıcılarının bu uygulamaya yönelik tatmin algılarının ölçülmesi amaçlanmıştır. Kullanıcı tatminini ölçmek amacıyla Doll ve Torkzadeh(1988) 'in geliştirdiği ölçekten faydalanılacaktır. Doll ve Torkzadeh(1988) tarafından geliştirilen ölçekte bilgi teknolojileri uygulamalarına yönelik; kullanım kolaylığı, kullanılabilirlik, kapsam, biçim ve güncellik boyutlarına ilişkin ifadeler yer almaktadır. Araştırma belirli bir örneklem grubu üzerinde yürütülecektir. Zaman ve maliyet açısından kolayda örneklem yöntemi tercih edilecektir. İBB Cep Trafik Uygulamasına yönelik kullanıcılarının tatmin algısı sonuçları istatistiksel yöntemler kullanılarak değerlendirilecektir. Araştırma sonuçları ilgili otorite ile paylaşılacak ve kullanıcı tatmininin arttırılmasına yönelik tavsiyelerde bulunulacaktır.

**Anahtar Kelimeler:**

*İBB, Trafik, Kullanıcı Tatmini, Bilgi Teknolojisi*