

Ekim 2018

İstanbululluların Sarı ve Turkuaz Taksi, BiTaksi, iTaksi ve Uber Kullanımı ve Memnuniyeti

İstanbul'da Taksi ve Uber

Taksicilerin Uber ile olan kavgası, turkuaz taksilerin hayatımıza girişı ve yayılması, ve İBB'nin iTaksi atılımı. İstanbul'da özel ulaşım hayatımız değişıyor. Peki, İstanbulullular hangi uygulamaları ne sıklıkla kullanıyor, hangi araçlardan daha memnun, turkuaz taksi hakkında ne kadar bilgi sahibi?



Twentify | digitalage

İstanbululluların Sarı ve Turkuaz Taksi, BiTaksi, iTaksi ve Uber Kullanımı ve Memnuniyeti

İstanbul'da Taksi ve Uber

İstanbul'da 1966 yılından beri yalnızca 18 bin taksi plakası var. Bu süre içerisinde İstanbul'un nüfusu 7 katından daha fazla büyümüşken, taksi plakalarında herhangi bir değişiklik gerçekleşmedi. Bu sürede, taksi kullanım sıklığı arttı, ve BiTaksi ile 2014 yılında taksi yolculuklarımızı dijitalize etmeye başladık.

Bu sırada başka şeylerle de karşılaştık. Kişilerin uygulama üzerinden belli kriterlere uyum sağlandığında şöförlük yapabilmelerini sağlayan ve bu sayede insanlar atıl duran araçlarını değerlendirebilmelerine yardımcı olan Uber, 2014 yılında İstanbul'da operasyonlarına başladı. Açıldığı ülkelerde taksiciler tarafından büyük eleştirilere maruz kalan Uber, her ne kadar sadece spesifik araçlarla belli bir hacimde operasyon veriyor olsa da, İstanbul'da da taksiciler tarafından büyük eleştirilere uğradı. **Ancak bu tartışmalar 2018'de alevlendi.**

2018 boyunca birçok olayı medyadan gören İstanbulullular'ın bir kısmı bu tartışmalarda taksicileri, bir kısmı ise Uber'i savundu. Bu olaylar olurken turkuaz taksiler hayatımıza girdi ve konforu sarı taksilere göre daha yüksek ancak fiyatı %15 daha fazla olan turkuaz taksiler, önümüzdeki dönemde sayıca artacaklar.

Araştırılan Özel Ulaşım Servisleri

UBER



Sarı Taksi iTAKSi

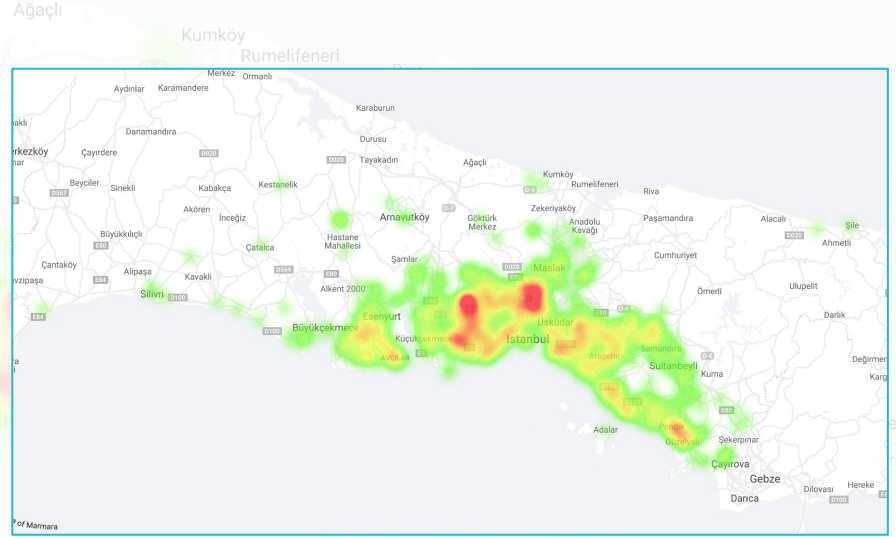
Turkuaz Taksi

Araştırmada sarı taksi ve turkuaz taksiler ile ilgili ölçümler, BiTaksi, iTaksi ve Uber'den çağırılan araçlar dışındakileri kapsamaktadır.

Peki, İstanbullular bu tartışmada taksicileri haklı buluyorlar mı, Uber kullanımı nasıl değişti, uygulama araçları ve normal taksiler arasında memnuniyet farklılıkları nasıl, İstanbullular turkuaz taksiler hakkında ne düşünüyorlar?

İstanbul'da yaşayan tüketicilerin Sarı Taksi/Turkuaz Taksi/Uber XL seçimleri ve bu BiTaksi/Uber/iTaksi mobil uygulama deneyimlerini detaylı şekilde öğrenmek için, yarım milyon (ve her gün artan) gerçek tüketicinin her dakika yüzlerce soru cevapladığı **Bounty mobil tüketici panelimiz** üzerinden, 13-14 Eylül tarihlerinde bir araştırma gerçekleştirdik.

Bu çalışmada tüketicilere kullandıkları uygulamalar, bu uygulamaları kullanım sıklıkları, kullanma sebepleri, genel deneyimleri, Uber ve taksi arasında ne düşündükleri ve turkuaz taksi ile ilgili bilgi seviyelerini sorduk.



Katılımcı Demografisi

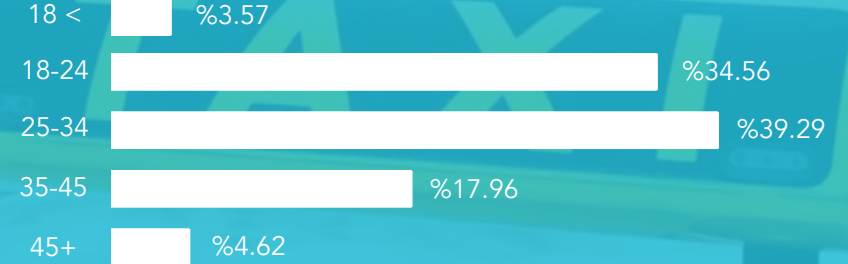
Araştırmaya 952 tüketici katılım gerçekleştirdi. Yalnızca İstanbul'lu tüketiciler katıldığı araştırmada, katılımcıların %53.99'u kadın, %46.01'i erkek tüketicilerden oluştu. SES gruplarının dağılımına baktığımızda, katılımcıların %15.55'i A, %21.74'ü B, %30.78'i C1, %20.69'u C2, ve %11.24'ü DE SES gruplarına dahil.

İstanbul temsiliyeti taşıyan veriler paylaşılırken, SES gruplarının Türkiye temsiliyetine göre ağırlıklandırması sağlanılmış, veriler o şekilde paylaşılmıştır.

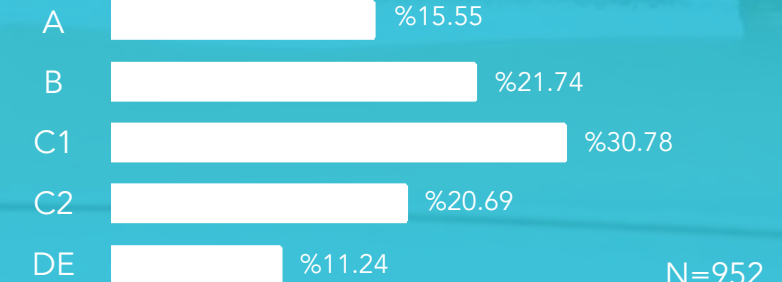
Cinsiyet Dağılımı

Kadın %53.99 Erkek %46.01

Yaş Dağılımı [Ortalama 28.98]



SES Dağılımı



1

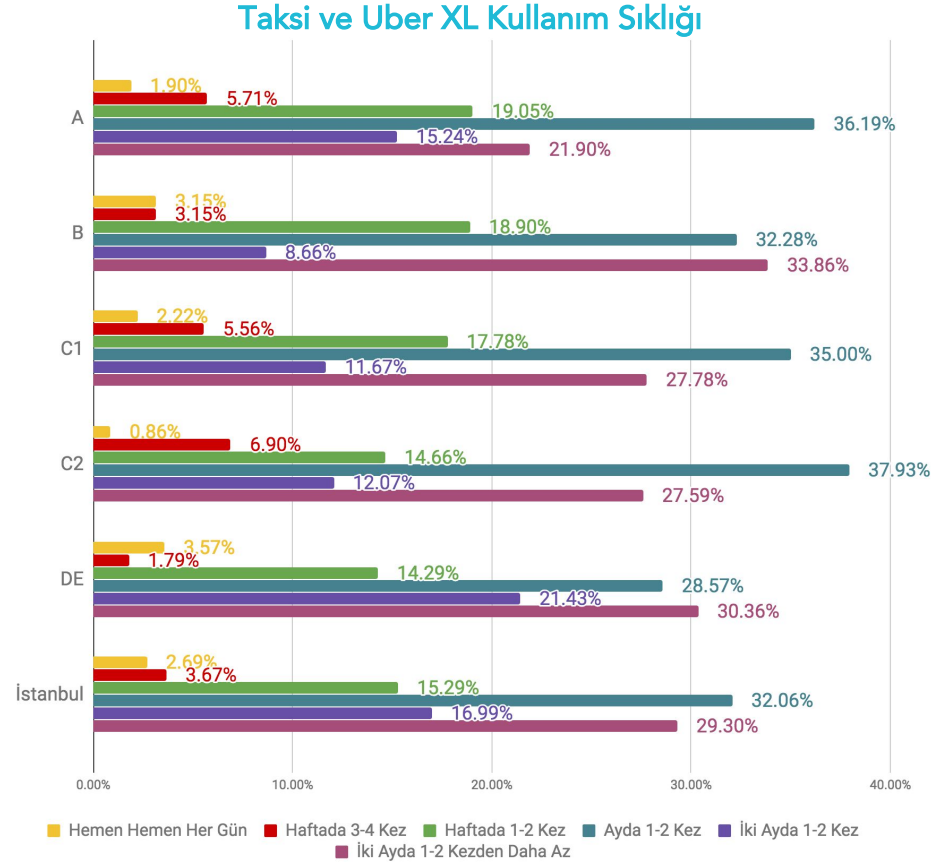
Sıklık, Neden, Memnuniyet

İstanbulullular ne sıklıkla taksi/Uber XL kullanıyorlar, iTaksi, BiTaksi ve Uber XL kullanımlarının sebepleri neler, ve hangi servisin müşterilerinin duyduğu memnuniyet en yüksek durumda?

İstanbuluların yarısı, ayda 1-2 kez ya da daha fazla taksi/Uber XL kullanıyor.

İstanbuluların taksi/Uber XL kullanma sıklığına baktığımızda, İstanbuluların %53.71'inin ayda 1-2 kez ya da daha fazla taksi/Uber XL kullandığını görüyoruz.

SES gruplarına göre değişime baktığımızda, A grubunun en sık taksi/Uber XL kullanan grup olduğunu görüyoruz. Ayda 1-2 kez ya da daha fazla kullanma oranı A grubunda %62.86 iken, C1 grubunda %60.56, C2 grubunda ise %60.34 oranında.



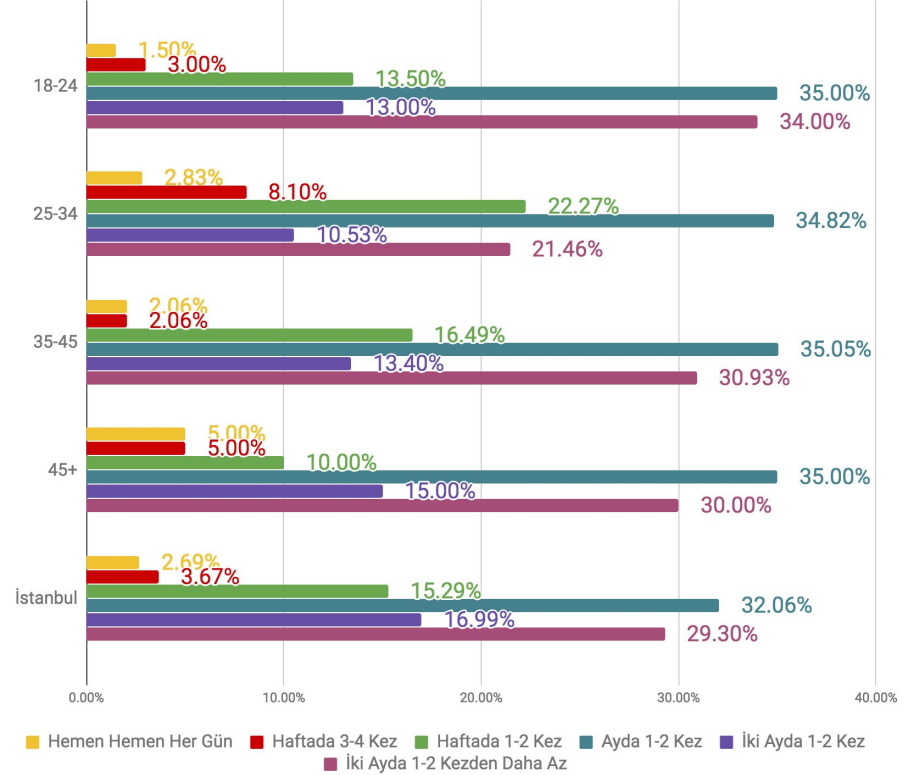
S: Ne sıklıkla taksi ya da UberXL araçlarını tercih ediyorsun?

N=584

En sık taksi/Uber XL kullanan İstanbullu grubu, 25-34 yaş arası.

Yaş aralığına göre taksi/Uber XL kullanım oranına baktığımızda, en sık kullanan grubun ayda 1-2 kez ya da daha fazla kullanım oranı %68.02 olan 25-34 yaş grubu olduğunu görüyoruz. Bu grubu sırasıyla 35-45, 45+ ve 18-24 yaş grupları takip ediyor.

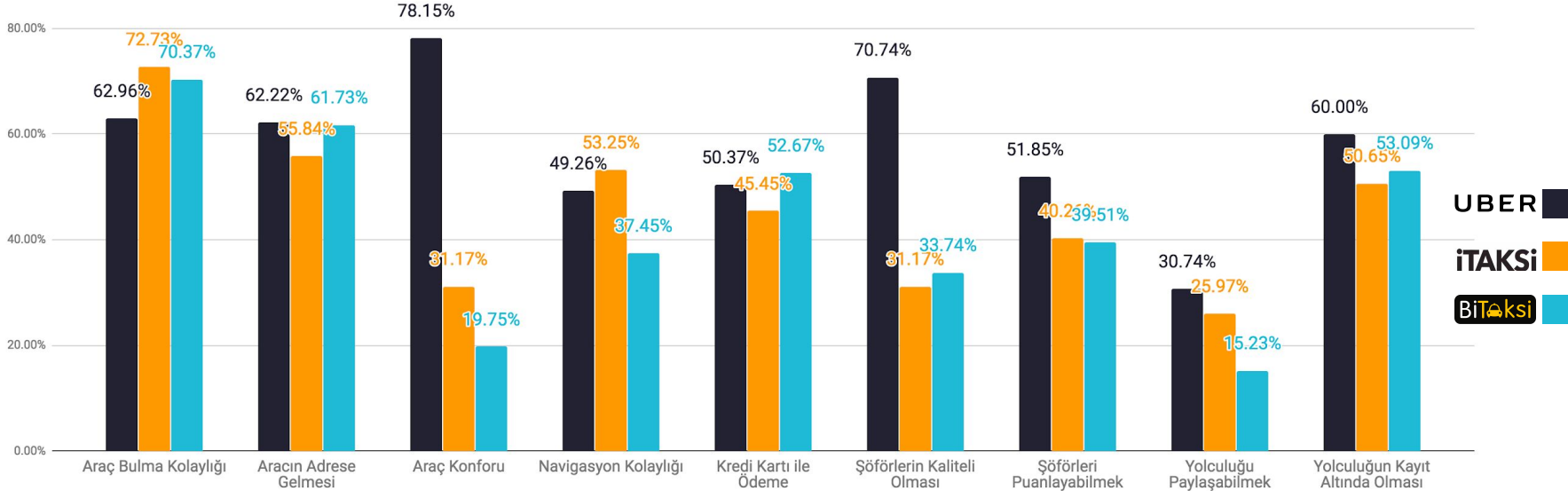
Taksi ve Uber XL Kullanım Sıklığı



S: Ne sıklıkla taksi ya da UberXL araçlarını tercih ediyorsun?

N=584

Uber, iTaksi, BiTaksi Tercih Sebepleri



Kullanıcılarının Uber, iTaksi ve BiTaksi tercih sebeplerine baktığımızda, üç markanın da 'Araç Bulma Kolaylığı', 'Yolculuğun Kayıt Altında Olması', 'Kredi Kartı ile Ödeme' alanlarında benzer puanlara sahip olduğunu görüyoruz. Bu noktada Uber 'Araç Konforu' ve 'Şöförlerin Kaliteli Olması' nedeniyle ayrışıyor durumda.

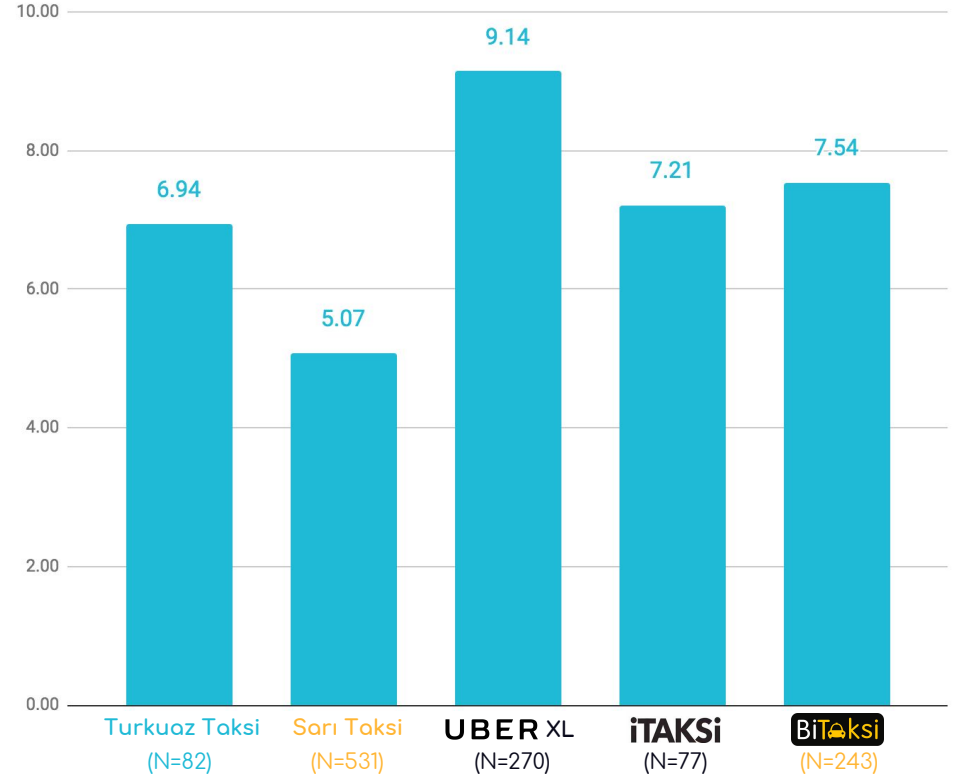
N=444

Özel Ulaşım Araçlarının Memnuniyet Skorları

En beğenilen araç Uber XL, en beğenilmeyen ise klasik Sarı Taksi.

İstanbuluların özel ulaşım araçlarına olan memnuniyetlerini incelediğimizde, 9.14 ile Uber XL' in en beğenilen ulaşım türü olduğunu görüyoruz. Sonrasında 7.54 ile BiTaksi'den çağırılmış sarı taksiler, 7.21 ile iTaksi'den çağırılmış sarı taksiler, ve 6.94 ile turkuaz taksiler geliyor.

En son sırada ise, 5.07 puan ile bu sistemlere dahil olmayan sarı taksiler geliyor.



2

Uber ve Taksi Karşı Karşıya

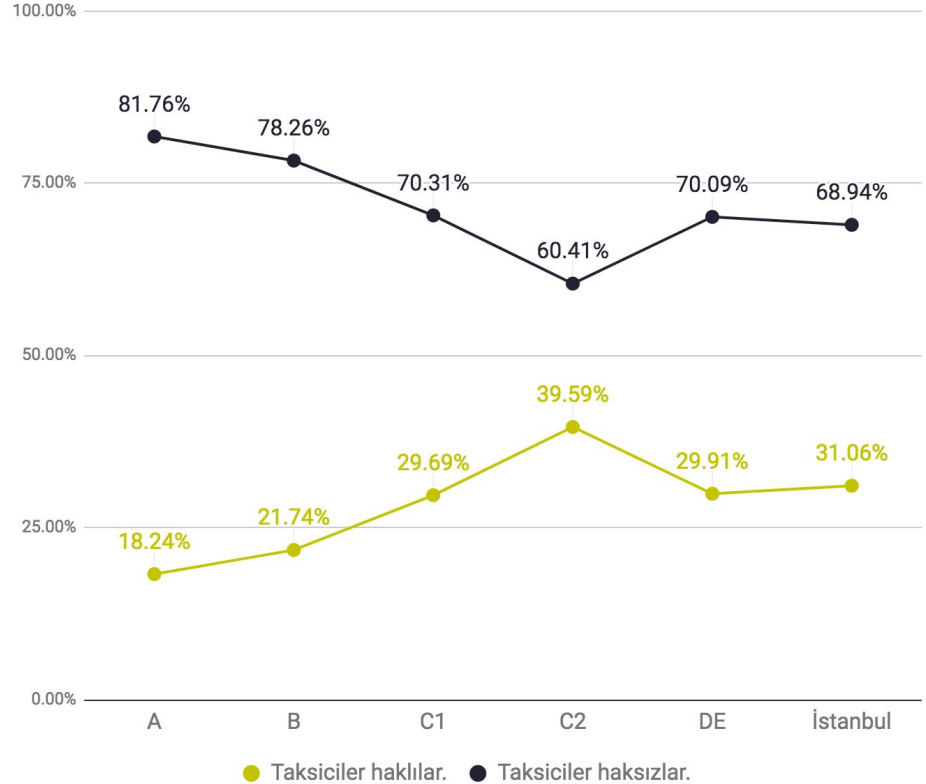
Taksiciler, Uber ile 2018'de büyük bir kavgaya tutuştu. Medyaya yansıyan onlarca olayın gerçekleştiği, sosyal medyada çokça konuşulan bu konuda, İstanbullular ne düşünüyor, kimi haklı buluyor?

İstanbul'un %68.94'ü, taksicileri haksız buluyor.

2018'de alevlenen ve basına birçok haberin yansıdığı taksi ve Uber tartışmaları konusunda, İstanbullu kişilerin yalnızca %31.06'sı taksicileri haklı buluyor.

Tüketicilerin SES gruplarına göre haklılık oranlarına baktığımızda, taksicileri en yüksek oranda haklı bulan grubun %39.59 ile C2, en düşük grubun ise %18.24 ile A grubu olduğunu görüyoruz.

İstanbuluların Taksicileri Haklı Bulma Oranı



S: Sarı taksiler ile Uber arasında olan tartışmada, taksicilerin haklılığı hakkında ne düşünüyorsunuz?

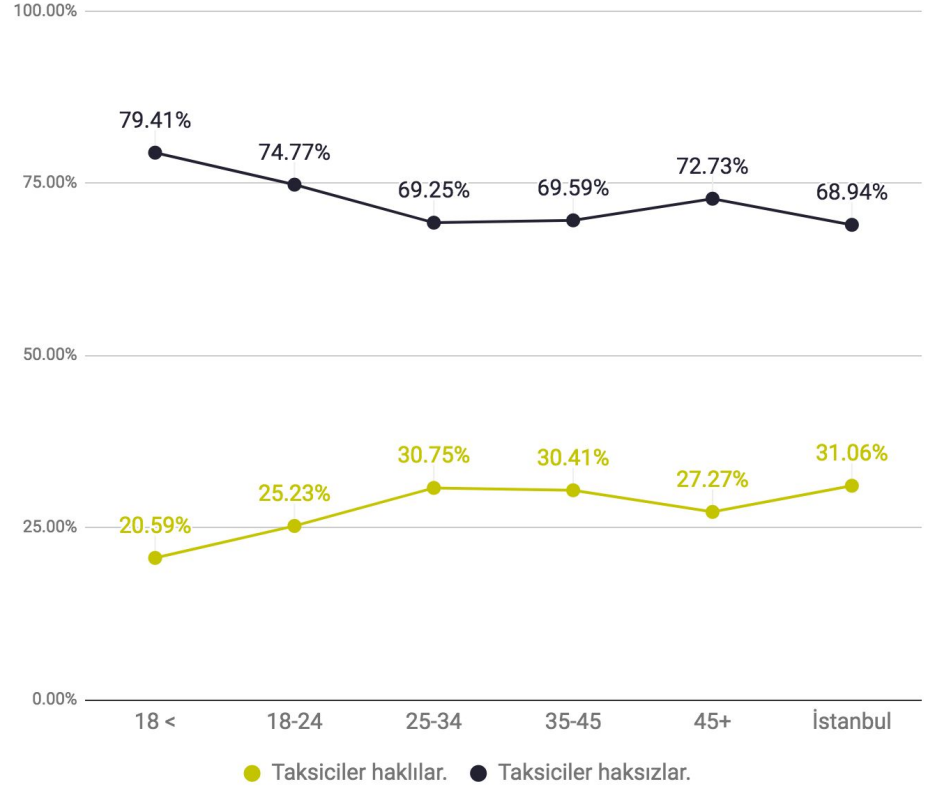
N=952

Gençler, taksicileri daha yüksek oranda haksız buluyor.

Yaş gruplarına göre İstanbullu kişilerin taksicilerin Uber karşısı duruşunda ne kadar haklı bulduklarını sorduğumuzda, yaş ortalaması arttıkça, taksicilerin haklı bulunmasının bir yükselme trendi içerisinde olduğunu görüyoruz.

%79.41 ile 18 yaş altı kişiler taksicileri en yüksek oranda haksız bulurken, haklı bulan en yüksek grup %30.75 ile 25-34 yaş grubu arasındaki kişiler.

İstanbulluların Taksicileri Haklı Bulma Oranı



N=952

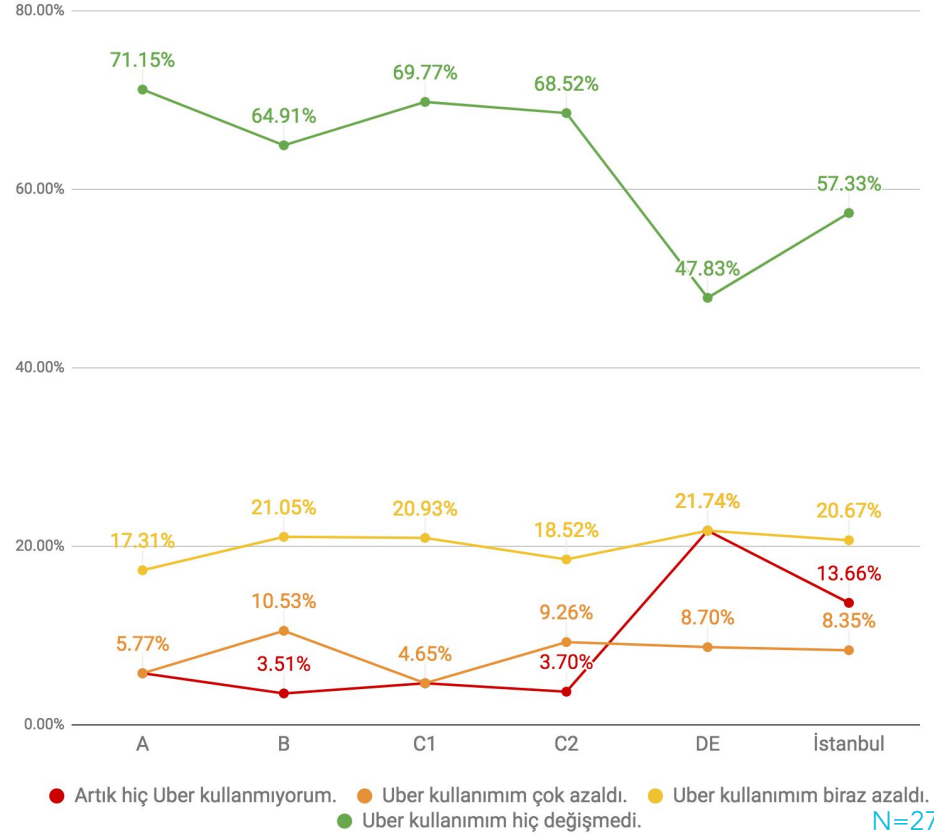
S: Sarı taksiler ile Uber arasında olan tartışmada, taksicilerin haklılığı hakkında ne düşünüyorsunuz?

Uber kullanıcılarının %57.33'ünün Uber kullanımı değişmedi.

Olaylar sonrasında geçmişte Uber kullanmış İstanbullular'ın Uber kullanımındaki değişikliğe baktığımızda, %57.33'ünün kullanımının değişmediğini görüyoruz. Kullanıcılarının %13.66'ı, Uber kullanımını bırakmış durumda.

SES gruplarına göre değişime baktığımızda, Uber değişim oranı en yüksek oranda DE grubunda gerçekleşmiş durumda. En düşük değişim ise, A grubunda gerçekleşmiş.

Olaylar Sonrası Uber Kullanım Değişimi



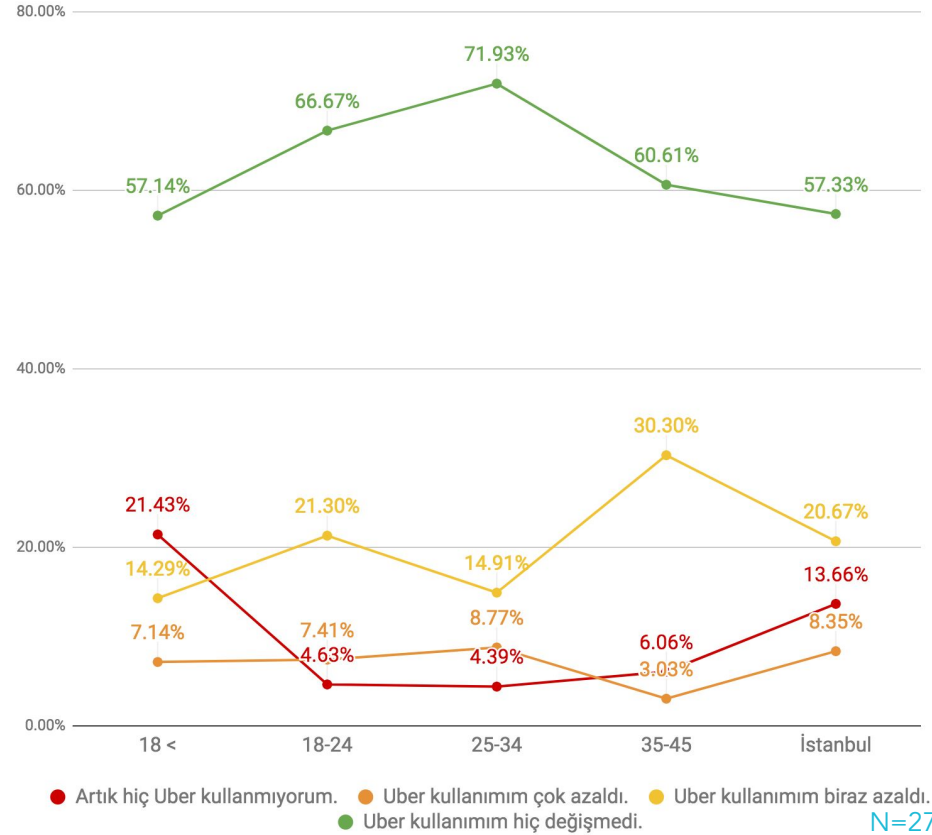
S: Geçtiğimiz 1 yılı düşündüğünde, yaşanan olaylardan sonra Uber kullanımının nasıl değişti?

N=272

Olaylardan etkilenmeyen en büyük grup 25-34 yaş arası Uber kullanıcıları.

İstanbul'da Uber kullanımındaki değişikliğine baktığımızda, etkilenmeyen en büyük grubun 25-34 yaş grubu arasındaki kullanıcıları olduğunu görüyoruz. Bu grubun %71.93'ü, Uber kullanımlarında bir değişiklik olmadığını belirtiyor.

Olaylar Sonrası Uber Kullanım Değişimi



S: Geçtiğimiz 1 yılı düşündüğünde, yaşanan olaylardan sonra Uber kullanımının nasıl değişti?

N=272

3

Turkuaz Taksi Bilgi Seviyesi

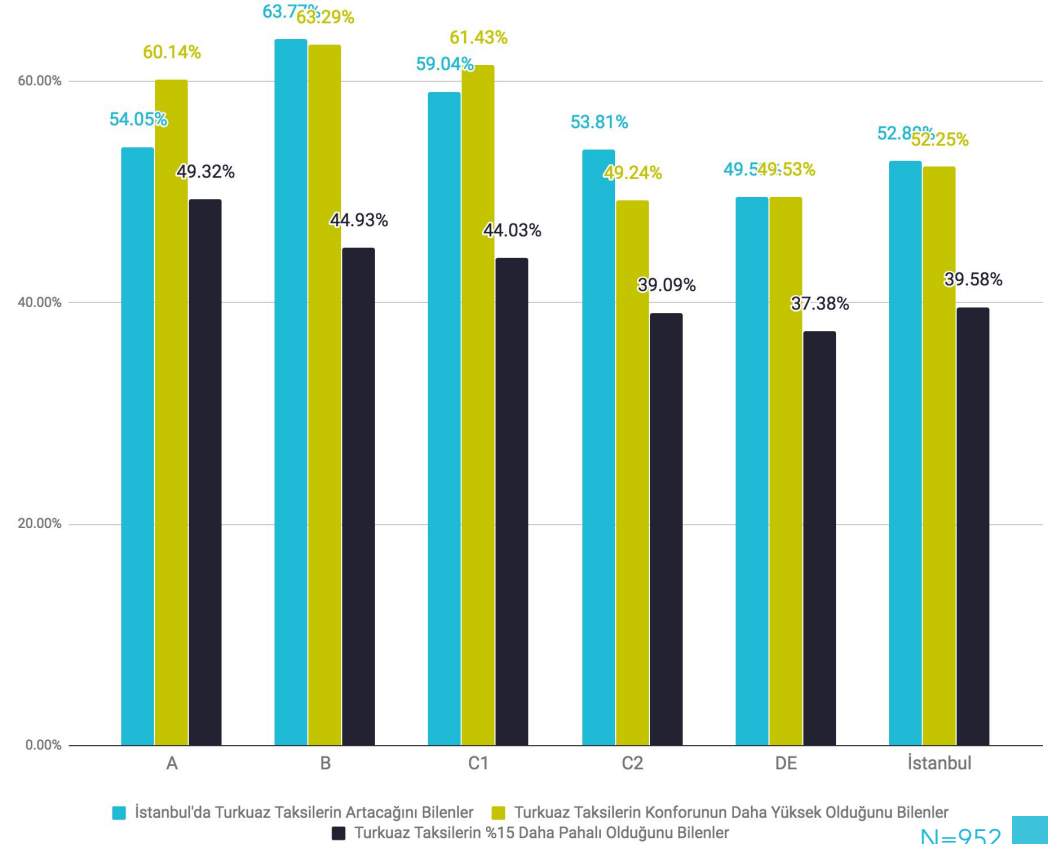
İstanbulular turkuaz taksilerin önümüzdeki günlerde artacağını, konforlarının daha yüksek olacağını ve pahalı olacağını biliyorlar mı, bu bilgiler ışığında tercihlerini sarı taksi mi yoksa turkuaz taksiden mi yana kullanacaklar?

İstanbuluların yalnızca %39.58'i turkuaz taksinin fiyat farkını biliyor.

Turkuaz taksi, sarı taksilere kıyasla daha konforlu araçlar ile %15 fiyat farkı ile hizmet veriyor. Peki, önümüzdeki dönemde oranı artacak turkuaz taksiler konusunda İstanbulular ne kadar bilgili?

İstanbuluların %52.80'i önümüzdeki dönemde turkuaz taksilerin artacağını, %52.25'i turkuaz taksilerin daha konforlu bir sürüş deneyimi sunacağını, %39.58'i ise turkuaz taksilerin %15 daha yüksek ücretli olduğunu biliyor.

Turkuaz Taksi Detaylarının Bilinme Oranları



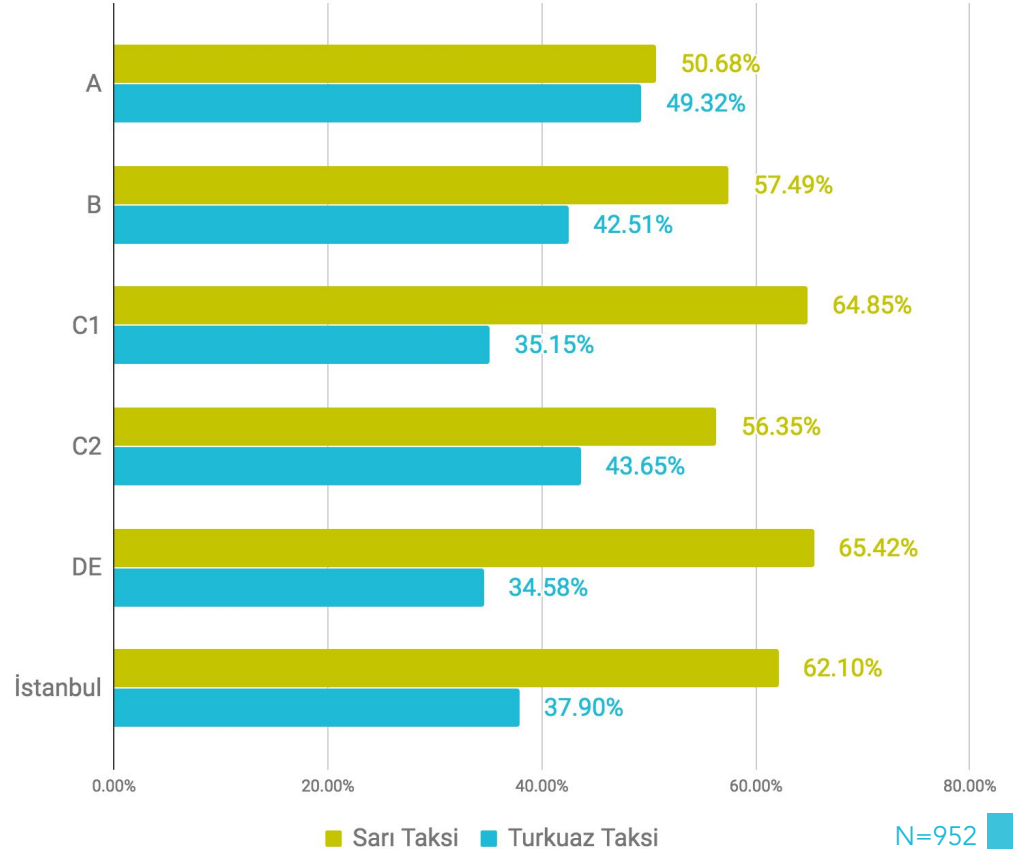
N=952

İstanbuluların %37.90'ı, artık turkuaz taksi kullanmayı düşünüyor.

İstanbuluların turkuaz taksiler ile ilgili verilen bilgiler ışığında bundan sonra hangi tip taksiyi seçeceklerini sordüğümüzda, turkuaz taksinin seçim oranının %37.90 olduğunu görüyoruz.

En yüksek turkuaz taksi tercih oranı %49.32 ile A grubunda, en düşük oran ise %34.58 ile DE grubunda bulunuyor.

Sarı Taksi / Turkuaz Taksi Seçim Oranı

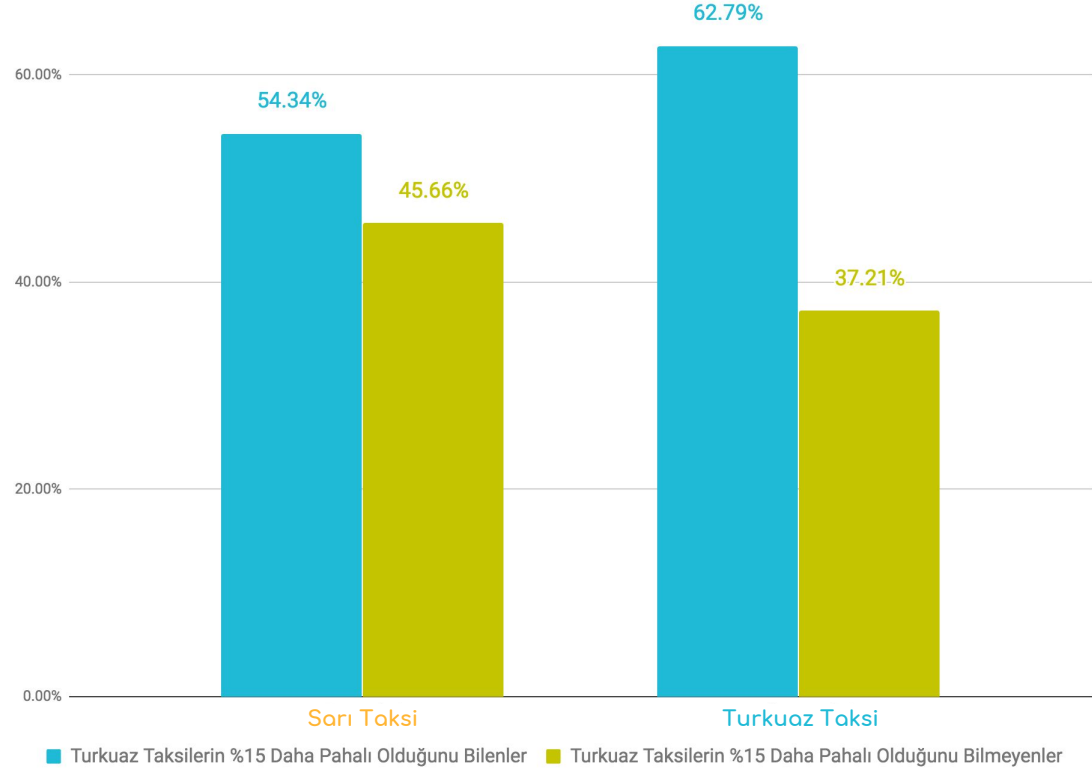


Turkuaz taksinin fiyat farkını biliyor olan kişiler daha yüksek oranda turkuaz taksi tercih edecekler.

Kişilerin bundan sonraki yolculuklarında sarı taksi ya da turkuaz taksi tercih durumlarına, turkuaz taksilerin %15 fiyat farkı olduğunu bilip bilmemelerine göre kırılım uyguladık.

Bundan sonra sarı taksi tercih edeceğini söyleyen tüketicilerin %54.34'ü fiyat farkını daha önceden bildiğini belirtirken, turkuaz taksi tercih edeceğini söyleyen tüketicilerin %62.79'u zaten bu farkı bildiklerini belirttiler.

Sarı Taksi / Turkuaz Taksi Seçim Oranı (%15 Fiyat Farkının Bilinmesine Göre)



N=952

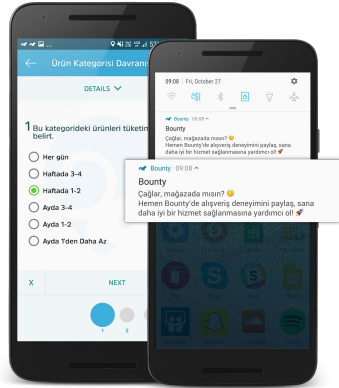
Twentify Hakkında

Twentify Tüketici Araştırmaları

Twentify, Dünya çapında yarım milyon tüketiciye saatler içinde ulaşarak, büyüme odaklı içgörüler elde edebileceğiniz bir tüketici araştırması şirkettir. Twentify ile 4 adımda tüketici içgörüsüne erişebilirsiniz.



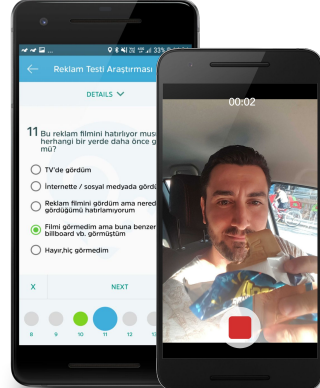
1. HEDEFLEME



Hedefleme kriterlerine uyan tüketiciler, demografik hedefleme ile belirlenir.



2. CEVAPLAR



Projeniz hazırlanır, aktif hale gelir ve Bounty mobil uygulaması üzerinden tüketicilere duyurulur. Saatler içinde kriterlere uyan tüketicilerden cevaplar toplanır.



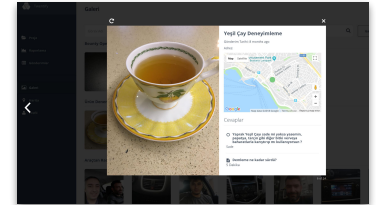
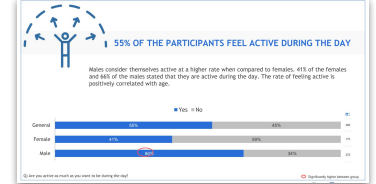
3. ANALİZ



Çözümüne göre Regresyon, MaxDiff gibi analizler uygulanır, Twentify modelleri ile içgörüler üretilir.

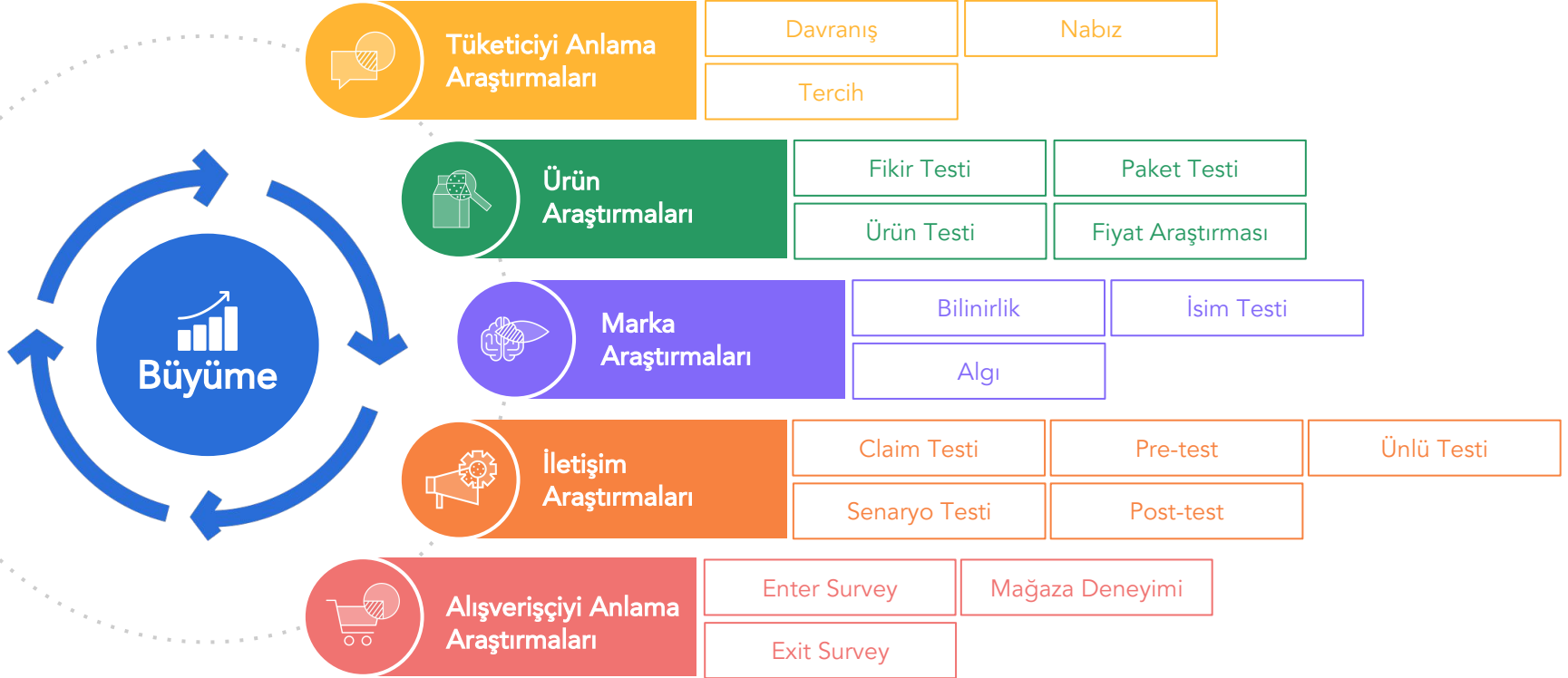


4. RAPOR



Sonuçlar Twentify web panelinden anlık görüntülenebilir, araştırma sonunda yönetici özeti ve içgörülerini içeren bir PPT raporu paylaşılır.

Twentify Araştırma Çözümleri



Geçmiş Raporlarımıza Göz Atın

Raporları indirmek/okumak için görsellere tıklayabilirsiniz.



TR Sosyal Medya Trendleri Paneli: 2018 1. Yarı Raporu

Pazarlama planlarınızı yaparken trendleri daha kolay takip edebilmemiz adına hazırladığımız Sosyal Medya Paneli üzerinden, 2018 1. yarıdaki değişimleri inceledik. Türkiye’de hangi platform kullanıcı kazanıyor, globalde durum nasıl?



Çarşıdan Sınıfa: Okul Alışverişi Araştırması

Türkiye’de her yıl 20 milyon öğrenci Eylül ayında yeni okul dönemine başlıyor, aileler ise bu dönemde okul alışverişine toplam 15 milyar TL harcıyor. 2018-2019 eğitim-öğretim döneminde ailelerin alışveriş davranışlarını araştırdık.



Türkiye’de E-ticaret Araştırması

Türkiye tüketicilerinin kategori bazlı e-ticaret davranışları nasıl değişiyor, markaların münhasırlık oranları, müşteri deneyimleri ve dönüşüm oranları ne durumda? Araştırma raporunu indirin, tüm sorularınıza cevap bulun.

İstanbul'da Sarı ve Turkuaz Taksi, BiTaksi, iTaksi ve Uber Kullanımı ve Memnuniyeti

İstanbul'da Taksi ve Uber

Okuduğunuz için teşekkür ederiz.



HAKKINDA

Twentify, Dünya çapında yarım milyon tüketiciye saatler içinde ulaşarak, büyüme odaklı içgörüler elde edebileceğiniz bir tüketici araştırması şirketidir. Twentify mobil tüketici platformu ile, hedef kitlenizin davranışlarını öğrenebilir, ürünleriniz, pazarlama ve marka çalışmalarınız ile ilgili geri bildirimlere ve düşüncelere ulaşabilirsiniz.

[Twentify hakkında daha fazla bilgi alın.](#)

TAKİP EDİN

Her hafta yeni içerikler paylaşıyoruz. Eğer yeni içerikler ile ilgili akıllı bildirimler almak isterseniz, Twentify Blog'a abone olun, kariyerinize ve ilgi alanlarınıza göre en iyi içeriklerimizi sizlerle paylaşalım.

ABONE OLUN

