



KARAYOLLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

2025

# AYIN KONUSU ANKETLERİ- KARAYOLU BAKIM HİZMETLERİ



STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI

Ulaşım Maliyetleri ve Verimlilik Şubesi

Müdürlüğü





T.C.  
KARAYOLLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI  
Ulaşım Maliyetleri ve Verimlilik Şubesi Müdürlüğü

# AYIN KONUSU ANKETLERİ KARAYOLU BAKIM HİZMETLERİ MEMNUNİYET RAPORU

ARALIK-2025





# İÇİNDEKİLER

YÖNETİCİ ÖZETİ.....	i
I) GİRİŞ.....	1
1.1. Araştırmanın Konusu ve Amacı .....	1
1.2. Araştırmanın Kapsamı .....	1
1.3. Yöntem .....	2
II) AYIN KONUSU "KARAYOLLARI BAKIM HİZMETLERİ" ANALİZİ VE DEĞERLENDİRMELERİ .....	3
2.1. Demografi.....	3
2.2. Araç Kullanım Durumu.....	7
2.3. Trafik Güvenliği Davranış ve Tutumu.....	10
2.4. Karayolu Kaplama Türü Bilinirliği .....	14
2.5. BSK Kaplamalı Yollara Yönelik Memnuniyet.....	16
2.6. SK Kaplamalı Yollara Yönelik Memnuniyet .....	22
2.7. Tünel Deneyimi ve Sürücü Davranışları.....	31
2.8. Tünel İçi Fiziksel Donanımların Değerlendirilmesi.....	43
2.9. Türkiye Genelindeki Karayolları (Devlet ve İl Yolları) Hakkında Genel Değerlendirmeler .....	43
2.10. Trafik Kazaları.....	45
2.11. Karayolları Genel Müdürlüğü ile İletişim ve Geri Bildirim.....	46
2.12. "Karayolu Bakım Hizmetleri "ne İlişkin Diğer Görüşler .....	50
III) GENEL DEĞERLENDİRME.....	51
IV) SONUÇ VE ÖNERİLER.....	53





KARAYOLLARI GENEL  
MÜDÜRLÜĞÜ  
STRATEJİ GELİŞTİRME  
DAİRESİ BAŞKANLIĞI

Ulaşım Maliyetleri ve Verimlilik  
Şubesi Müdürlüğü



## AYIN KONUSU ANKETİ KARAYOLLARI BAKIM HİZMETLERİ YÖNETİCİ ÖZETİ - 2025



### ARAŞTIRMANIN KONUSU

KGM internet giriş sayfası [www.kgm.gov.tr](http://www.kgm.gov.tr) adresinde 01.10.2023– 13.11.2024 tarihleri arasında kullanıcılara sunulan anket, karayolları bakım hizmetleri açısından şehirlerarası yollardan memnuniyet, yol yüzeyi kaplamaları (SK, BSK) ve memnuniyeti, tünel özellikleri ve memnuniyeti, trafik işaretlemelerine (yönlendirme ve uyarı levhaları) uyma, trafik kazaları ve KGM ile iletişim vb. konuları içermektedir.

### ARAŞTIRMANIN AMACI

Kamuoyunun bilgi düzeyinin ve memnuniyetinin ölçülmesi, yol kullanıcılarının Bitümlü Sıcak Karışım (BSK) Kaplamalı yol ile Sathi Kaplamalı (SK) yol arasındaki farkı bilip bilmediklerinin ve memnuniyetin sorgulanması, Kuruluşa ilişkin herhangi bir olumsuz görüş ya da uygulama var ise çalışmaların gözden geçirilerek alanla ilgili iyileştirmelerin yapılmasını sağlamak bu araştırmanın en önemli amaçlarındandır.

### KATILIMCI PROFİLİ

Ankete 933 kişi giriş yapmış olup yaş ve araç kullanım filtre sorularını geçen katılımcı sayısı 790'dır. Ankete katılanların büyük çoğunluğunu erkek (%90), 25-44 yaş aralığında (%64), eğitim seviyesi yüksek (%71 lisans ve üzeri) kişiler oluşturmaktadır. Ankete Türkiye'deki 73 ilden katılım sağlanmış girişlerin en fazla olduğu il %19 ile ülke nüfusunun %7'sini barındıran Ankara'dır. İkinci sırayı ise %13 katılım oranıyla ülke nüfusunun %19'unu barındıran İstanbul almaktadır. Katılımcıların %70'i her gün araç kullanmaktadır ve son bir yıl içinde karayolları ile 10.000 km'den fazla şehirlerarası seyahat edenlerin oranı %37'dir.

## ARAŞTIRMADA ÖNE ÇIKAN SONUÇLAR

- Katılımcılar çoğunlukla (%90) araç kullanmakta olup, araç kullananların yaklaşık 3'te 2'si her gün araç kullanmaktadır. En sık kullanılan araç türü otomobildir (%85).
- Katılımcıların %95'i hızla ilgili trafik işaret levhalarına (yönlendirme ve uyarı levhalarına) çoğunlukla ve her zaman uyduklarını beyan etmişlerdir.
- Katılımcıların %80'i Bitümlü Sıcak Karışım (BSK) kaplamalı yol ile Sathi Kaplamalı (SK) yol arasındaki farkı bildiğini belirtirken %20'si bilmediğini ifade etmiştir.
- Kaplama türlerini bildiğini beyan eden bireyler, BSK kaplamalı yolları genel olarak daha yüksek puanlarla değerlendirmiştir. Özellikle konfor (70 puan) ve genel memnuniyet (70 puan) kriterlerinde bu fark oldukça belirgindir.
- BSK ve SK kaplamaları arasındaki farkı bildiğini ifade eden bireyler ile bilmediğini söyleyen bireyler arasındaki değerlendirmelere bakıldığında çarpıcı bir fark görülmektedir. SK ve BSK yol kaplamalarını bildiğini beyan edenler, SK yolları daha olumsuz değerlendirmiştir. SK yollar için genel memnuniyet puanı 48 iken, bilmediğini beyan edenlerde bu değer 53'tür. Benzer şekilde, tüm diğer kriterlerde de bildiğini beyan eden grubun memnuniyet puanları daha düşük kalmıştır.
- Kaplama türüne göre genel memnuniyet karşılaştırmasına bakıldığında, tüm konularda BSK kaplamalı yolların tüm konularda SK yollardan hemen hemen tüm konularda 20 puan ve üstü daha yüksek değerlendirildiği, BSK kaplamalı yollardan memnuniyetin daha fazla olduğu göze çarpmaktadır.
- Katılımcıların %97'si şehirlerarası yolculukları sırasında tünellerden geçtiğini belirtmiştir.
- Katılımcıların %20'si tünellerden geçerken korku veya tedirginlik duyduğunu belirtirken, %80'i bu tür olumsuz duygular yaşamadığını ifade etmiştir. Her beş kişiden biri tünel geçişlerinde psikolojik bir rahatsızlık hissederken, büyük çoğunluğun bu yapıları olağan ve güvenli bir ulaşım unsuru olarak gördüğü anlaşılmaktadır.
- Tünel geçişlerinde katılımcıların kurallara yüksek düzeyde uyum sergilendiği yönünde cevap verdiği görülmektedir. Sürücülerin büyük bir çoğunluğu (%84) tünel geçişlerinde hız kurallarına genellikle dikkat ettiğini belirtmiştir.
- Katılımcıların şehirlerarası karayollarındaki tünellerden memnuniyetleri incelendiğinde genel anlamda tünel özellikleri başarılı (78 puan) olarak değerlendirilmiştir. Katılımcılar en çok "tünel içindeki bilgilendirme ve yönlendirmeleri" ve "tünel yaklaşımlarındaki bilgilendirmeler ve trafik levhalarını" yüksek oranda başarılı bulurken (80 puan), "tünel içi havalandırmalarını" ise nispeten daha düşük (74 puan) olarak değerlendirmiştir.
- Katılımcıların şehirlerarası karayollarından memnuniyetleri bakım hizmetleri özellikleri de dikkate alınarak incelendiğinde genel anlamda KGM çalışmaları başarılı (63 puan) olarak değerlendirilmiştir. KGM kurum olarak en çok "Yolların sürekli trafiğe açık tutulmasında" başarılı bulunurken (68 puan), yol yüzey bakımlarında ise en az başarılı olarak değerlendirildiği (56 puan) göze çarpmaktadır.
- Ankete katılanların yaklaşık beşte biri yaralanmalı trafik kazası geçirdiğini beyan etmiştir.



- Ankete katılanların 4'te biri şehirlerarası karayolu seyahatlerinde yol yüzeyinde karşılaştıkları olumsuzluklarla ilgili KGM ile iletişime geçtiğini belirtmiş ve %35'i KGM'nin geri dönüş, yaklaşım ve tutumunu orta seviyede değerlendirirken %41'i kötü, %24'ü ise iyi olarak değerlendirmiştir.
- Ücretsiz Yol Danışma Hattı "Alo 159" hakkında bilgi sahibi olduğunu ve kullandığını belirtenlerin oranı %22, bilip kullanmadığını belirtenlerin oranı ise %45'tir.
- Bu anket web ortamında düzenlenmiş olup konu ile ilgili örnek bir çalışmadır. Türkiye genelini yansıtmamaktadır.





## D) GİRİŞ

### 1.1. Araştırmanın Konusu ve Amacı

Araştırmanın konusu ve amacı; karayolları bakım hizmetleri açısından şehirlerarası yollardan memnuniyet, yol yüzeyi kaplamaları (SK, BSK) bilgi düzeyi ve memnuniyeti, tünel özellikleri ve memnuniyeti, trafik işaretlemelerine (yönlendirme ve uyarı levhaları) uyma, trafik kazaları ve KGM ile iletişim vb. konularda yol kullanıcılarına yönelik bir anketin “*Karayolu Bakım Hizmetleri*” başlığı ile internet ortamında ele alınması, konuyla ilgili olarak kamunun bilgi düzeyinin ölçülmesi, algı ve bilgedeki eksikliklerin ortaya çıkarılması ve böylece hem kamuoyunun bilgilendirilmesi hem de Kuruluşa ilişkin herhangi bir olumsuz görüş ya da uygulama var ise çalışmaların gözden geçirilerek, alanla ilgili iyileştirmelerin yapılmasını sağlamaktır.

### 1.2. Araştırmanın Kapsamı

Araştırma web ortamında uygulamaya yönelik olarak ve internet üzerinden doldurulabilen “*Karayolu Bakım Hizmetleri*” soru formunu içermektedir. Anket, Kurumumuz Bilgi Teknolojileri Dairesi Başkanlığı tarafından hazırlanan yazılım ile, KGM internet giriş sayfası [www.kgm.gov.tr](http://www.kgm.gov.tr) adresinde 01.10.2023– 13.11.2024 tarihleri arasında internet sayfasını kullananlara sunulmuştur. Aylar itibariyle karayollarının web sayfasını ziyaret eden ve ankete giriş yapanların sayısı, aşağıdaki tabloda verilmiştir.

**Tablo 1.2.1. Aylar İtibariyle KGM Web Sayfasını Ziyaret Edenlerin ve Ankete Giriş Yapanların Dağılımı**

Tarih	KGM Web Sayfasını Ziyaret Sayısı	Ankete Katılan Sayısı	%
1-31 Ekim 2023	287.523	235	0,08
1-30 Kasım 2023	213.699	56	0,03
1-31 Aralık 2024	186.347	35	0,02
1-31 Ocak 2024	224.472	50	0,02
1-29 Şubat 2024	192.693	31	0,02
1-31 Mart 2024	197.366	50	0,03
1-30 Nisan 2024	211.779	36	0,02
1-31 Mayıs 2024	238.021	39	0,02
1-30 Haziran 2024	238.132	44	0,02
1-31 Temmuz 2024	318.726	61	0,02
1-31 Ağustos 2024	352.603	86	0,02



**Tablo 1.2.1. Aylar İtibariyle KGM Web Sayfasını Ziyaret Edenlerin ve Ankete Giriş Yapanların Dağılımı**

Tarih	KGM Web Sayfasını Ziyaret Sayısı	Ankete Katılan Sayısı	%
1-30 Eylül 2024	336.374	49	0,01
1-30 Ekim 2024	307.204	149	0,05
1-13 Kasım 2024	145.582	12	0,01
<b>TOPLAM</b>	<b>3.450.521</b>	<b>933</b>	<b>0,03</b>

## 1.3. Yöntem

### 1.3.1. Araştırma Modeli

Araştırmanın amacına uygun olarak nicel (quantitative) veri toplama tekniği ile betimsel araştırma modeli kullanılmıştır.

### 1.3.2. Veri Toplama

Araştırma için gerekli veriler, KGM resmi web sayfasında yaklaşık bir sene süresince yayınlanan "Karayolları Bakım Hizmetleri" anketi ile internet üzerinden toplanmıştır. Ankette eşit aralıklı nominal ve ordinal ölçümler kullanılmıştır. Anket; demografik bilgiler, araç kullanım durumu, trafik güvenliği davranış ve tutumu, karayolu kaplama türü bilinirliği, kaplama türüne göre memnuniyet, tünel deneyimi ve sürücü davranışı, karayollarının bakım hizmetleri bakımından değerlendirilmesi, KGM ile iletişim ve geri bildirim soruları olmak üzere toplam 21 sorudan oluşmaktadır.

### 1.3.3. Verilerin Analizi

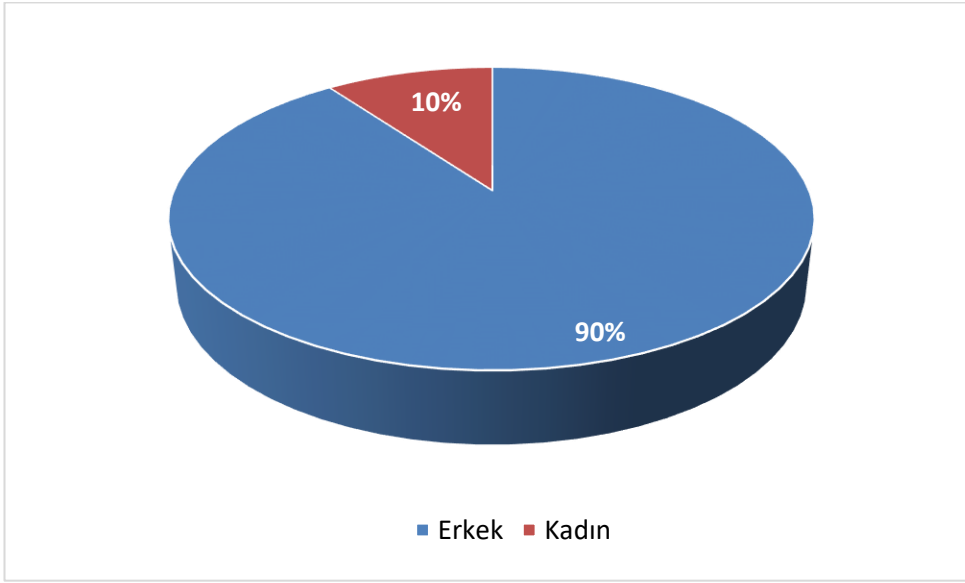
Araştırma sonucunda elde edilen verilerin çözümlenmesinde IBM SPSS 30.0 (Statistical Packages for Social Science) paket programından yararlanılmıştır. Kullanılan betimsel araştırma modeli doğrultusunda veriler tanımlayıcı istatistikler kullanılarak çözümlenmiş, sıklık (frekans), yüzde, ortalama ve standart sapma kullanılmıştır.

## II) AYIN KONUSU "KARAYOLLARI BAKIM HİZMETLERİ" ANALİZİ VE DEĞERLENDİRMELERİ

Bu bölümde, toplam 21 sorudan oluşan ve 01.10.2023– 13.11.2024 tarihleri arasında internet ortamında gerçekleştirilen "Karayolları Bakım Hizmetleri" çalışmasına ilişkin analizler ve değerlendirmeler yer almaktadır.

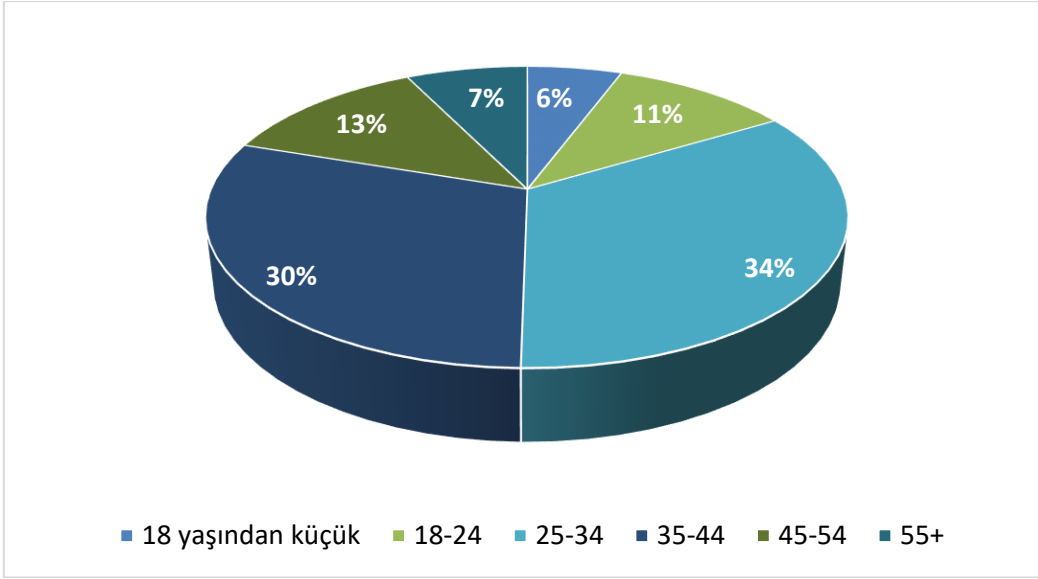
### 2.1. Demografi

Bu bölümde ankete katılıp demografiyle ilgili soruları cevaplayanların cinsiyet ve yaş dağılımları, eğitim seviyesi ile araç kullanım bilgileri yer almaktadır. Genel olarak incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğu erkek, 25-34 yaş aralığında ve eğitim düzeyi lise ve üstü kişilerden oluşmaktadır.



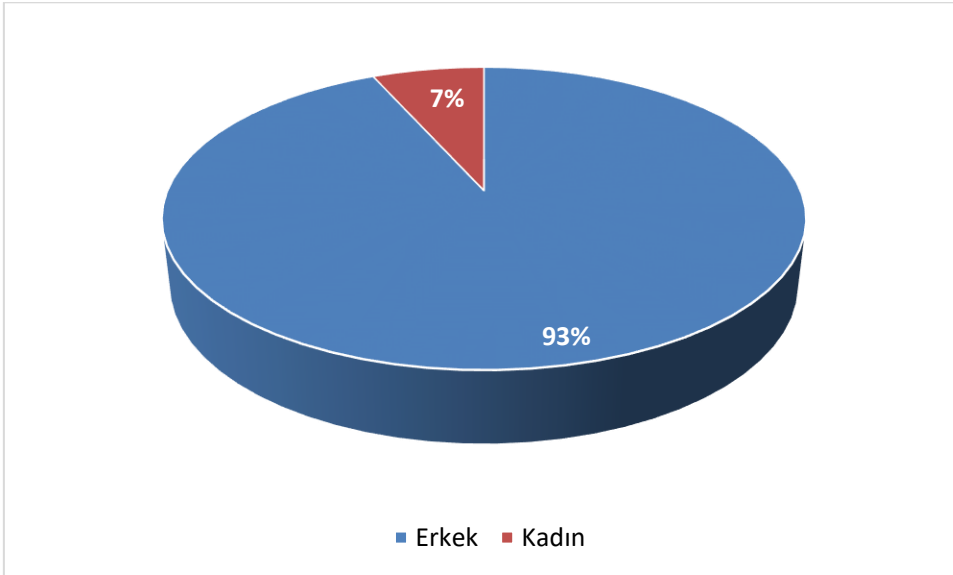
**Grafik 2.1.1. Ankete Giriş Yapanların Cinsiyeti**

Ankete giriş yapanların %90'ını erkekler ve %10'unu kadınlar oluşturmaktadır. Araç kullanım durumuna göre cinsiyet incelenmek istendiğinde araç kullanmadığını belirtenlerin %61'inin erkek, %39'unun kadın olduğu gözlemlenmiştir. Yaş dağılımları incelendiğinde 18 yaşından küçük olanların oranı %6'dır. Bununla birlikte ankete katılanların %11'i 18-24 yaş aralığında, %34'ü 25-34 yaş aralığında, %30'u 35-44 yaş aralığında, %13'ü 45-54 yaş aralığında ve %7'si 55 yaş ve üzeri yaş grubunda yer almaktadır.



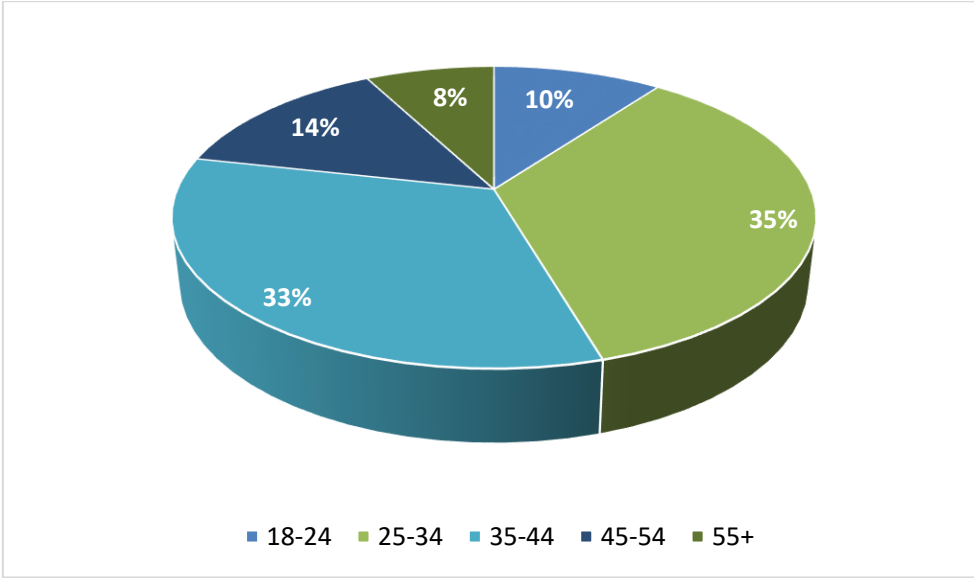
**Grafik 2.1.2. Ankete Giriş Yapanların Yaş Aralıkları**

Anketin yaş ve araç kullanım soruları filtre sorular olup yaş sorusuna “18 yaşından küçük” ve araç kullanım sorusuna “Hayır, araç kullanmıyorum” cevabını verenlerin anketi sonlandırılmıştır. Bu durumda 790 kişinin anketi değerlendirilmeye alınmış olup analiz çalışmasında değerlendirmeye alınan katılımcıların cinsiyet ve yaş dağılımları aşağıdaki grafiklerde verilmiştir.



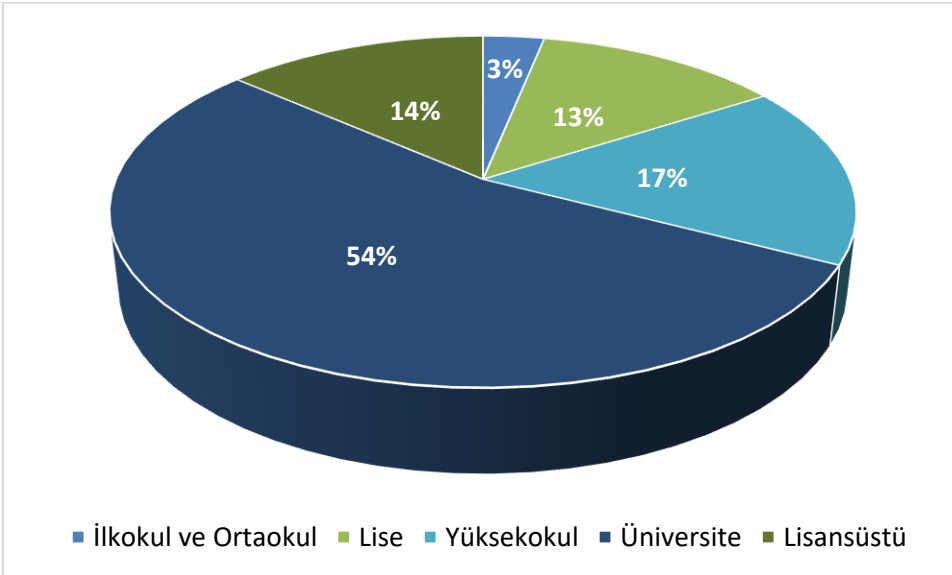
**Grafik 2.1.3. Katılımcıların Cinsiyeti**

Anketi geçerli olanların %93'ü erkekler ve %7'si kadınlar oluşturmaktadır.



**Grafik 2.1.4. Katılımcıların Yaş Aralıkları**

Anketi geçerli olanların yaş dağılımları incelendiğinde, %35'i 25-34 yaş aralığında, %33'ü 35-44 yaş aralığında, %10'u 18-24 yaş aralığında ve %14'ü 45-54 yaş aralığında yer almıştır. 55 yaş ve üzeri grupta olup ankete katılanların oranı ise %8'dir. Genele bakıldığında katılımcıların %82 oranıyla 25-54 yaş aralığında olduğu görülmektedir.



**Grafik 2.1.5. Katılımcıların Eğitim Seviyesi**

Ankete katılanların %14'ü lisansüstü, %54'ü üniversite, %17'si yüksekokul, %13'ü lise, %3'ü ilkököl ve ortaokul mezunudur. Genele bakıldığında katılımcıların %97'sinin eğitim seviyesi lise ve üstüdür.



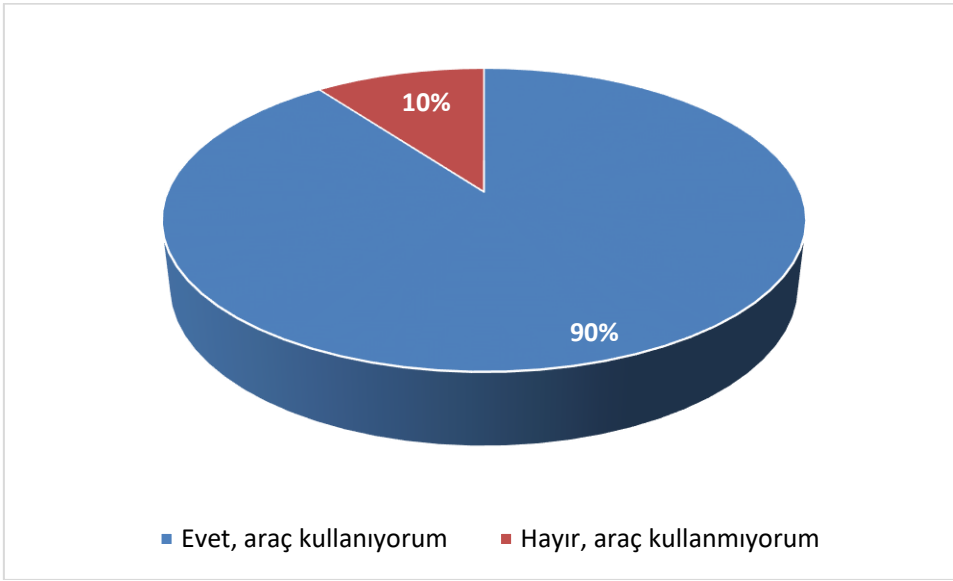
İkamet edilen ile göre incelediğinde, ankete Türkiye'deki 73 ilden katılım sağlanmıştır. Ankete girişlerin en fazla olduğu il %19,1 ile Ankara'dır. İkinci sırayı ise %13,3 katılım oranıyla İstanbul almaktadır. Ankette yer alan araç kullanımına ilişkin filtre soru ikamet edilen il sorusundan sonra gelmekte olup bu soruya 880 kişi cevap vermiştir.

**Tablo 2.1.1. "İkamet ettiğiniz il?"**

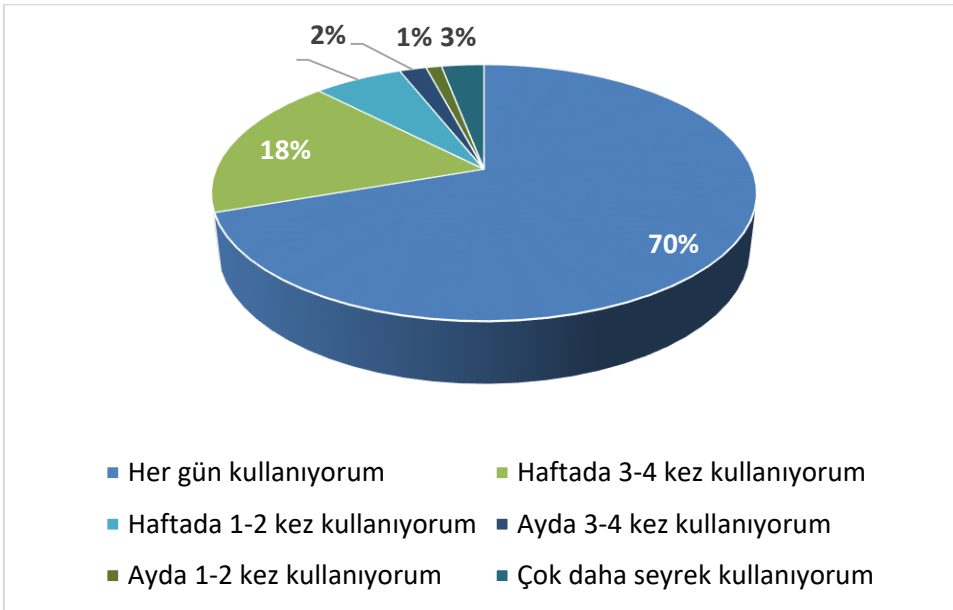
İl Adı	Sayı	Yüzde	İl Adı	Sayı	Yüzde
Ankara	168	19,1%	Tekirdağ	7	0,8%
İstanbul	117	13,3%	Tokat	7	0,8%
Konya	35	4,0%	Zonguldak	7	0,8%
Mersin	34	3,9%	Balikesir	6	0,7%
Bursa	29	3,3%	Bingöl	6	0,7%
İzmir	26	3,0%	Bolu	6	0,7%
Amasya	22	2,5%	Edirne	6	0,7%
Antalya	21	2,4%	Kars	6	0,7%
Kocaeli	17	1,9%	Van	6	0,7%
Samsun	17	1,9%	Çorum	5	0,6%
Erzurum	16	1,8%	Kastamonu	5	0,6%
Hatay	15	1,7%	Kütahya	5	0,6%
Kayseri	15	1,7%	Erzincan	4	0,5%
Sivas	15	1,7%	Rize	4	0,5%
Şanlıurfa	15	1,7%	Burdur	3	0,3%
Adana	12	1,4%	Çankırı	3	0,3%
Gaziantep	12	1,4%	Kırşehir	3	0,3%
Düzce	11	1,3%	Kahramanmaraş	3	0,3%
Denizli	10	1,1%	Tunceli	3	0,3%
Diyarbakır	10	1,1%	Giresun	2	0,2%
Bitlis	9	1,0%	Afyon	2	0,2%
Çanakkale	9	1,0%	Ağrı	2	0,2%
Adıyaman	9	1,0%	Nevşehir	2	0,2%
Elazığ	9	1,0%	Uşak	2	0,2%
Muğla	9	1,0%	Aksaray	2	0,2%
Sakarya	9	1,0%	Şırnak	2	0,2%
Trabzon	9	1,0%	Ardahan	2	0,2%
Osmaniye	9	1,0%	Gümüşhane	1	0,1%
Aydın	9	1,0%	Muş	1	0,1%
Bilecik	8	0,9%	Niğde	1	0,1%
Isparta	8	0,9%	Ordu	1	0,1%
Malatya	8	0,9%	Yozgat	1	0,1%
Manisa	8	0,9%	Kırıkkale	1	0,1%
Mardin	8	0,9%	Bartın	1	0,1%
Batman	8	0,9%	Yalova	1	0,1%
Eskişehir	7	0,8%	Artvin	1	0,1%
Kırklareli	7	0,8%	<b>Toplam</b>	<b>880</b>	<b>100,0%</b>

## 2.2. Araç Kullanım Durumu

Bu bölümde katılımcıların araç kullanımı, şehirlerarası seyahat durumu ve son bir yıl içinde trafik cezası alma durumlarına ilişkin sonuçlar değerlendirilmektedir. Ankete katılanların %90'ı araç kullandıklarını, %10'u ise araç kullanmadıklarını belirtmiştir. Araç kullanım sorusu filtre sorulardan biri olup, bu soruya "Hayır, araç kullanmıyorum" cevabını verenlerin anketi sonlandırılmıştır.

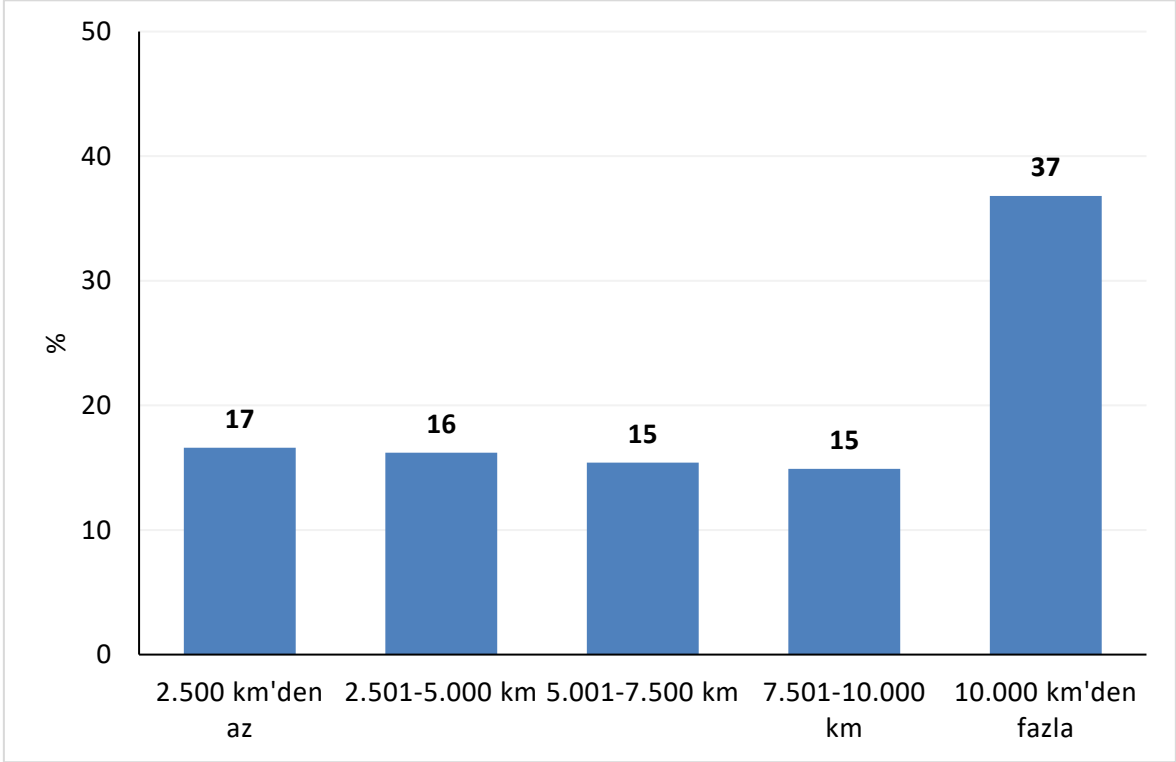


**Grafik 2.2.1. Araç Kullanım Durumu**



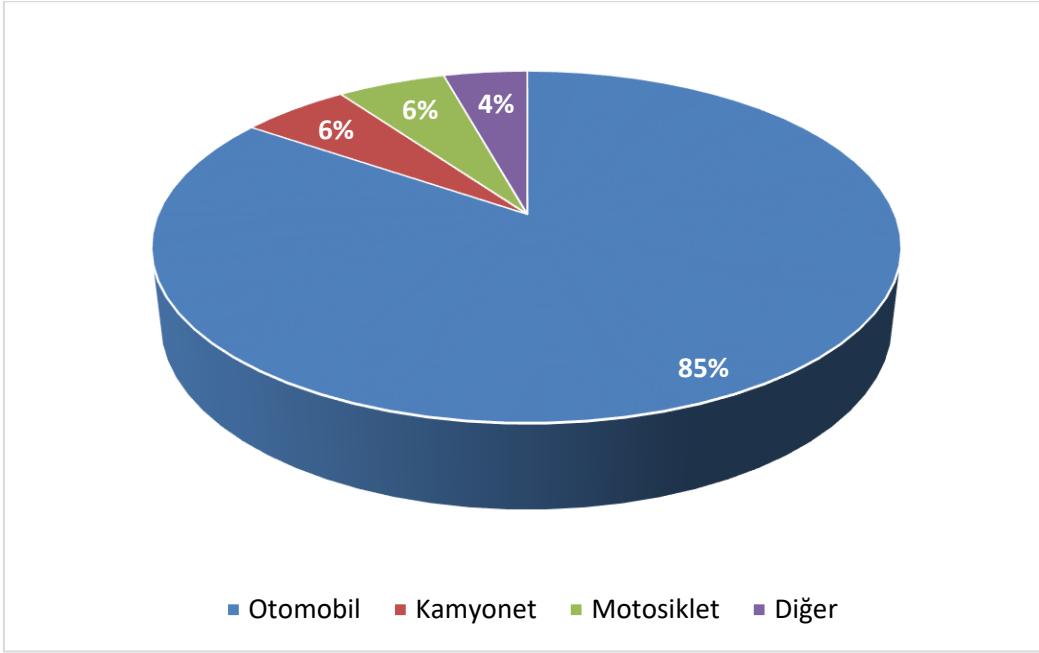
**Grafik 2.2.2. Araç Kullanım Sıklığı**

Araç kullanım durumları dikkate alındığında katılımcıların büyük çoğunluğunun aktif sürücü olduğu söylenebilir. Buna göre katılımcılarının, %70'i her gün, %18'i haftada 3-4 kez, %6'sı haftada 1-2 kez, %2'si ayda 3-4 kez, %1'i ayda 1-2 kez ve %3'ü de çok daha seyrek araç kullanmaktadır.



**Grafik 2.2.3. "Son bir yıl içinde, karayolları ile tahminen, kaç kilometre şehirlerarası seyahat ettiniz?"**

Katılımcıların şehirlerarası seyahat etme durumları incelendiğinde, son bir yıl içinde 10.000 km'den fazla seyahat edenler %37 gibi önemli bir oranı oluşturmaktadır. 10.000 km'den fazla seyahat edenler ayrıntılı incelendiğinde bu kişilerin %89'unun her gün araç kullandığı, %8'inin de haftada 3-4 kez araç kullandığı gözlenmiştir. Katılımcıların yaklaşık %33'ünün son bir yıl içinde 5.000 km ve daha az şehirlerarası seyahat ettiği söylenebilir. Bu sonuçlara göre, ankete katılanlar dikkate alındığında son bir yıl içinde şehirlerarası seyahat kilometresinin medyanı 7797 km. olarak hesaplanmıştır. Örnekleme planından ötürü bu değer, çalışma kapsamında derlenen veriler dikkate alınarak değerlendirilmeli, Türkiye tahmini olarak kullanılmamalıdır.

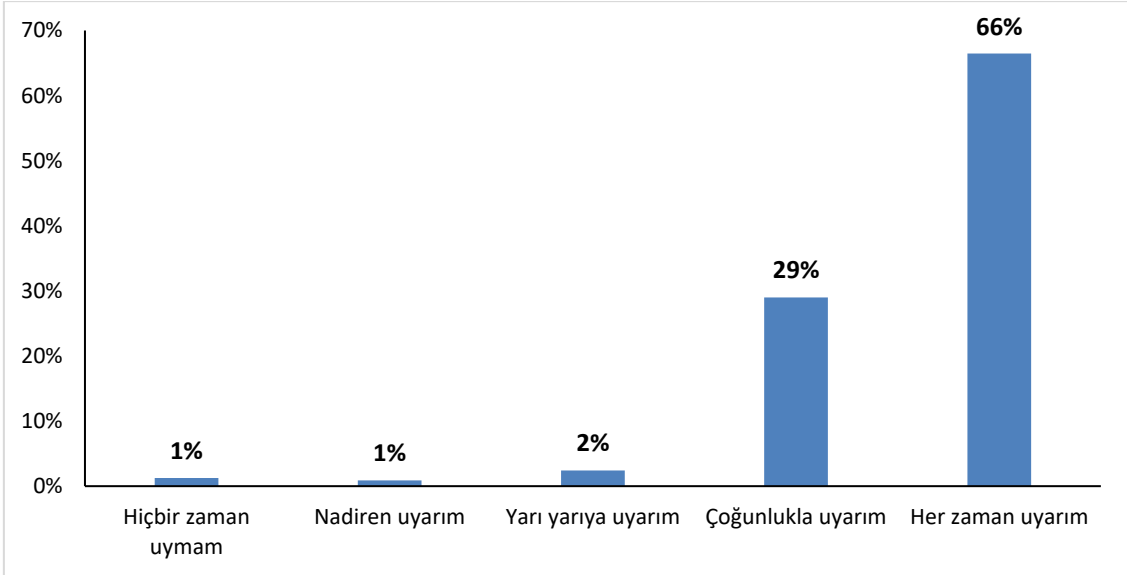


**Grafik 2.2.3. "Sıklıkla kullandığınız araç türünü seçiniz."**

Katılımcıların araç kullanım dağılımı incelendiğinde, otomobillerin %85 ile belirgin bir farkla en fazla kullanılan araç türü olduğu görülmektedir. Kamyonet ve motosiklet kullanımını %6'lık eşit oranlarla ikinci sırayı paylaşırken, diğer araç türleri toplam kullanımın yalnızca %4'ünü oluşturmaktadır. Bu dağılım, ankete katılanların büyük çoğunluğunun otomobil kullanıcısı olduğunu göstermekte olup kullananlar aktif sürücüdür.

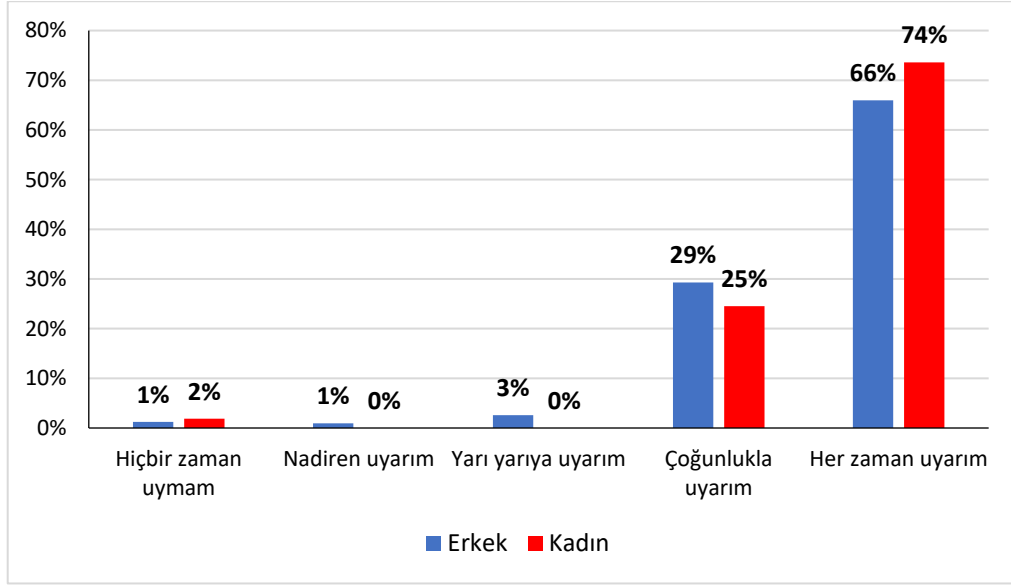
### 2.3. Trafik Güvenliği Davranış ve Tutumu

Karayolu bakım hizmetlerine ilişkin kullanıcı davranışlarını daha iyi anlayabilmek için trafik kurallarına uyum düzeyinin ve bu kurallara yönelik bireysel bilincin değerlendirilmesi büyük önem arz etmektedir. Bu bağlamda, kullanıcıların yol çalışması yapılan şehirlerarası karayollarında trafik levhalarına ve işaretçilere ne ölçüde riayet ettikleri konusundaki beyanları incelenmiş; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, yol kullanım sıklığı ve yıllık seyahat mesafesi gibi demografik ve davranışsal değişkenlere göre analizler gerçekleştirilmiştir. Ortaya çıkan bulgularda, kullanıcılar büyük çoğunlukla trafik kurallarına yüksek düzeyde bağlılık gösterdiğini belirtirken, bu bağlılığın bazı sosyo-demografik gruplarda anlamlı şekilde değiştiği görülmektedir.



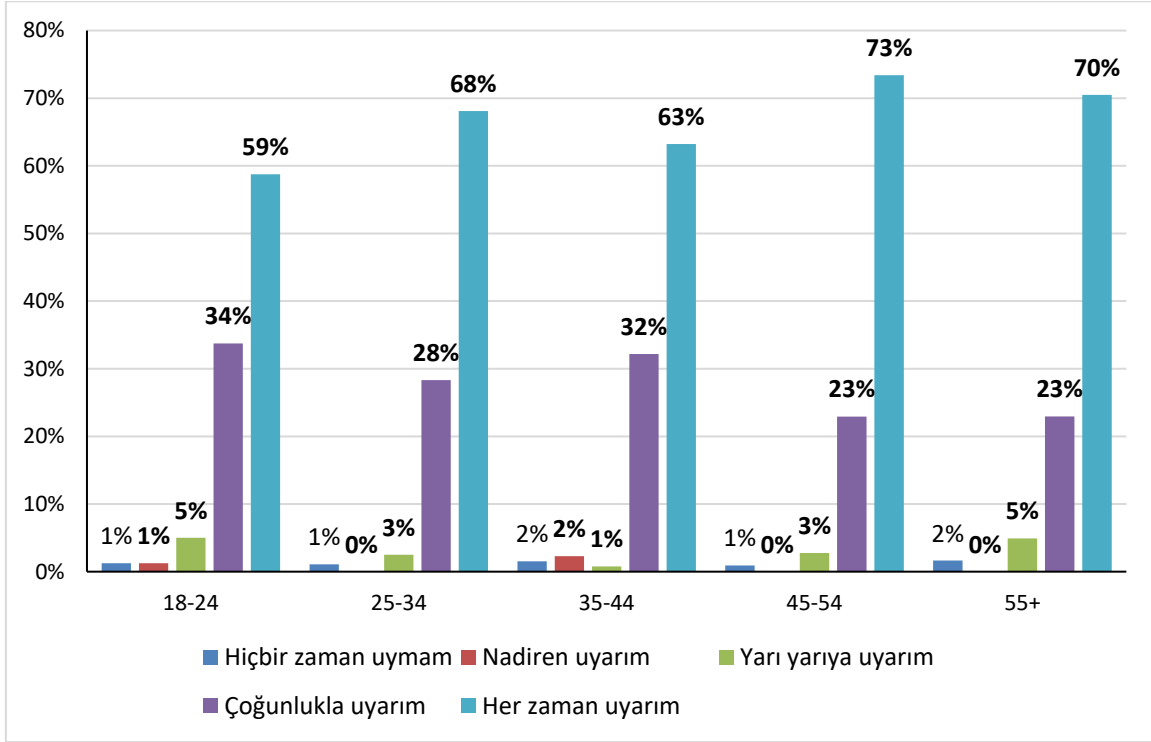
**Grafik 2.3.1. "Yol çalışması yapılan şehirlerarası karayolunda trafik işaret levhalarına (yönlendirme ve uyarı levhaları) ve işaretçilerine ne sıklıkla uyarıyorsunuz?"**

Bu grafikte, tüm katılımcıların trafik işaretlerine uyum düzeyi genel olarak gösterilmektedir. Katılımcıların %66'sı "her zaman uyarım", %29'u ise "çoğunlukla uyarım" seçeneğini işaretlemiştir. "Hiçbir zaman" ve "nadiren" uyarım diyenlerin toplamı yalnızca %2 gibi çok düşük bir oranda kalmaktadır. Bu veriler, kullanıcıların büyük çoğunluğunun trafik kurallarına ciddi bir bağlılık sergilediğini ortaya koymaktadır.



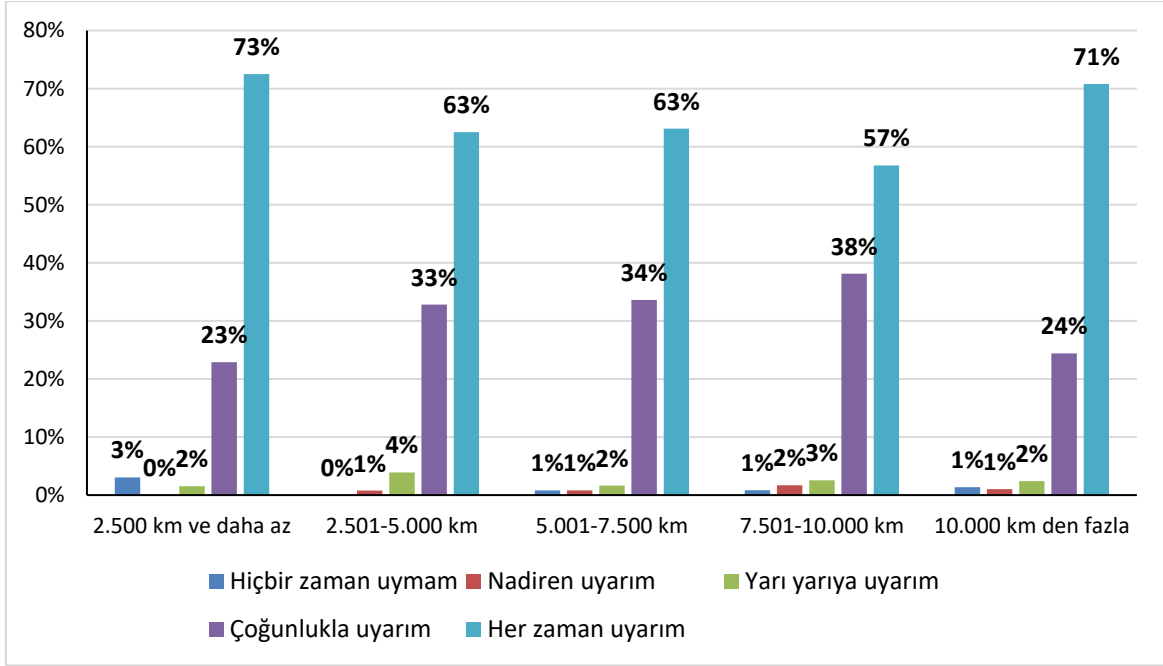
**Grafik 2.3.2. Cinsiyete göre "Yol çalışması yapılan şehirlerarası karayolunda trafik işaret levhalarına (yönlendirme ve uyarı levhaları) ve işaretçilerine ne sıklıkla uyarınız?"**

Yukarıdaki grafik, trafik işaretlerine uyma düzeyini cinsiyete göre ayırtmaktadır. Kadın katılımcılar arasında "her zaman uyarım" cevabını verenlerin oranı %74 ile oldukça yüksekken, erkeklerde bu oran %66'dır. Erkeklerin %29'u "çoğunlukla uyarım" seçeneğini işaretlerken, kadınlarda ise bu oran %25'tir. Bu sonuçlar, kadınların trafik kurallarına daha yüksek düzeyde uyduğunu göstermektedir. Araştırma kapsamında kadınlar genel olarak daha kuralcı bir yaklaşım sergilerken, erkekler daha esnek ama yine de trafik işaret levhalarına uyma oranları yüksek seviyededir.



**Grafik 2.3.3. Yaşa göre “Yol çalışması yapılan şehirlerarası karayolunda trafik işaret levhalarına (yönlendirme ve uyarı levhaları) ve işaretçilerine ne sıklıkla uyarıyorsunuz?”**

Yaş ilerledikçe trafik kurallarına uyma düzeyinde belirgin bir artış görülmektedir. 18–24 yaş aralığında “her zaman uyarım” diyenlerin oranı %59 iken, bu oran 45–54 yaş grubunda %73’e yükselmektedir. Yaşlı gruplarda “çoğunlukla uyarım” ve altındaki cevap oranları önemli ölçüde azalmakta, “her zaman uyarım” seçeneği baskın hale gelmektedir. Bu eğilim, artan yaşla birlikte gelişen trafik bilinci, deneyim ve risk algısına bağlanabilir.

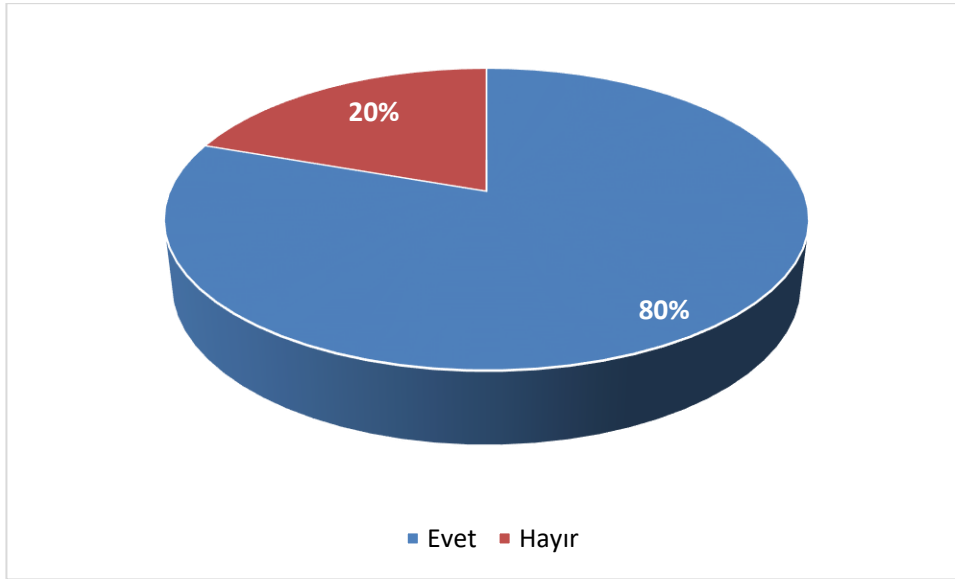


**Grafik 2.3.4. Seyahat mesafesine göre “Yol çalışması yapılan şehirlerarası karayolunda trafik işaret levhalarına (yönlendirme ve uyarı levhaları) ve işaretçilerine ne sıklıkla uyarınız?”**

Yıllık şehirlerarası yolculuk mesafesi arttıkça trafik kurallarına sıkı sıkıya uyma oranının düştüğü; “çoğunlukla uyarım” oranının ise yükseldiği gözlemlenmektedir. 2.500 km ve altı seyahat eden katılımcıların %72’si “her zaman uyarım” cevabını verirken, bu oran 7.500–10.000 km aralığında %58’e kadar düşmektedir. Bu durum, sık seyahat eden kullanıcıların tecrübe ile birlikte daha esnek ama özdenetimli bir yol kullanımı benimsediklerini gösterebilir.

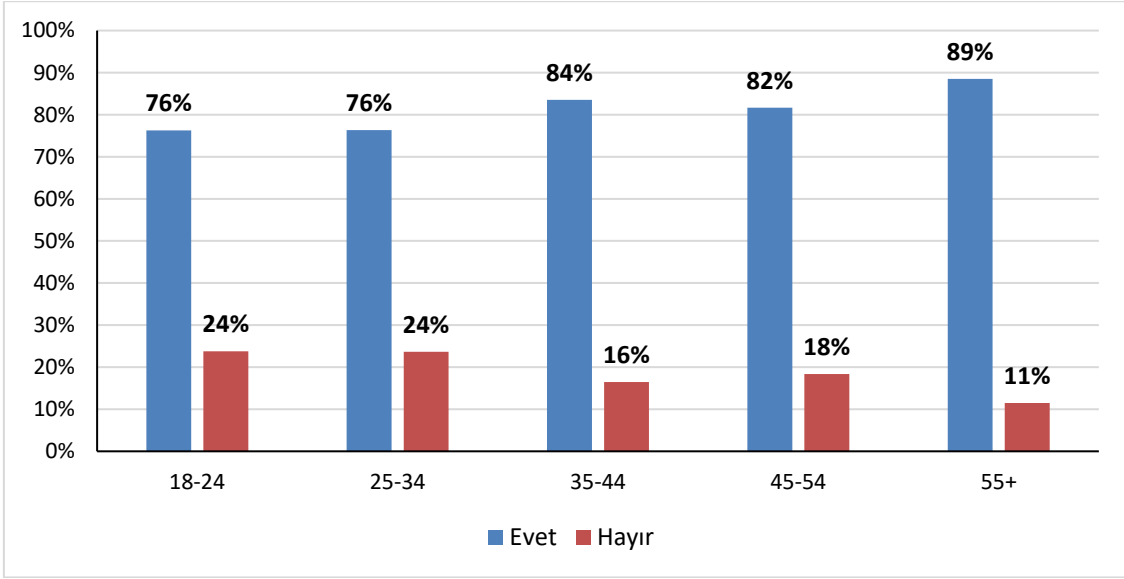
## 2.4. Karayolu Kaplama Türünün Bilinirliği

Türkiye’de şehirlerarası yolculuk yapan bireylerin, yol yapım tekniklerine dair bilgi düzeyi, hem yol tercihlerinde hem de memnuniyet algılarında belirleyici bir unsur olarak öne çıkmaktadır. Bu bağlamda, katılımcılara Bitümlü Sıcak Karışım (BSK) ve Sathi Kaplama (SK) yol türleri arasındaki farkı bilip bilmedikleri sorulmuş ve elde edilen veriler hem genel bilinirlik düzeyini hem de demografik ve seyahat alışkanlıklarına göre dağılımı ortaya koymuştur.



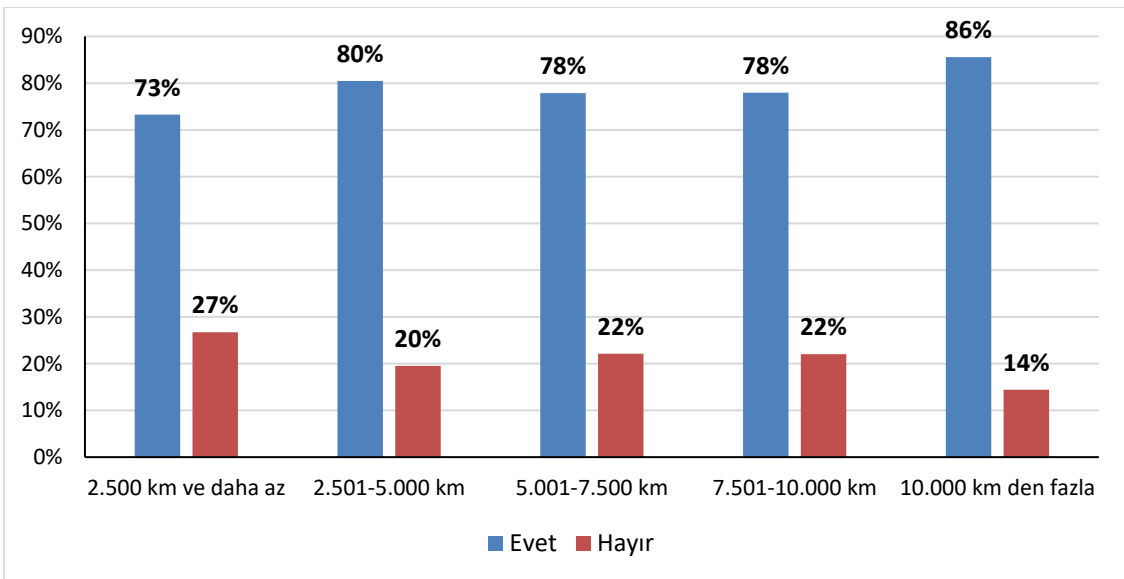
**Grafik 2.4.1. "Bitümlü Sıcak Karışım (BSK) kaplamalı yol ile Sathi Kaplamalı (SK) yol arasındaki farkı biliyor musunuz?"**

Yukarıdaki grafik, katılımcıların Bitümlü Sıcak Karışım (BSK) ile Sathi Kaplama (SK) yol türleri arasındaki farkı bilip bilmedikleri sorusuna verdikleri cevapları göstermektedir. Verilere göre, katılımcıların %80'i bu iki kaplama türü arasındaki farkı bildiklerini ifade ederken, %20'si bilmediklerini belirtmiştir.



**Grafik 2.4.2. Yaşa göre "Bitümlü Sıcak Karışım (BSK) kaplamalı yol ile Sathi Kaplamalı (SK) yol arasındaki farkı biliyor musunuz?"**

Yaş grupları özelinde yapılan analiz, BSK ve SK farkına dair bilinirlik düzeyinin yaş ile paralel olarak arttığını göstermektedir. 55 yaş ve üzeri bireylerde bilgi sahibi olduğunu belirtenlerin oranı %89 iken, bu oran 18–24 yaş grubunda %76 seviyesindedir. Bu sonuç, yaşın ilerlemesiyle birlikte bireylerin karayolu yapıları hakkında daha fazla deneyim kazanmasının, bilgi düzeyini olumlu etkilediği şeklinde yorumlanabilir. Aynı zamanda, daha ileri yaş gruplarındaki bireylerin yolculuklarının yıllar itibariyle artışı bu farkındalığın yükselmesinde etkili olabilir.

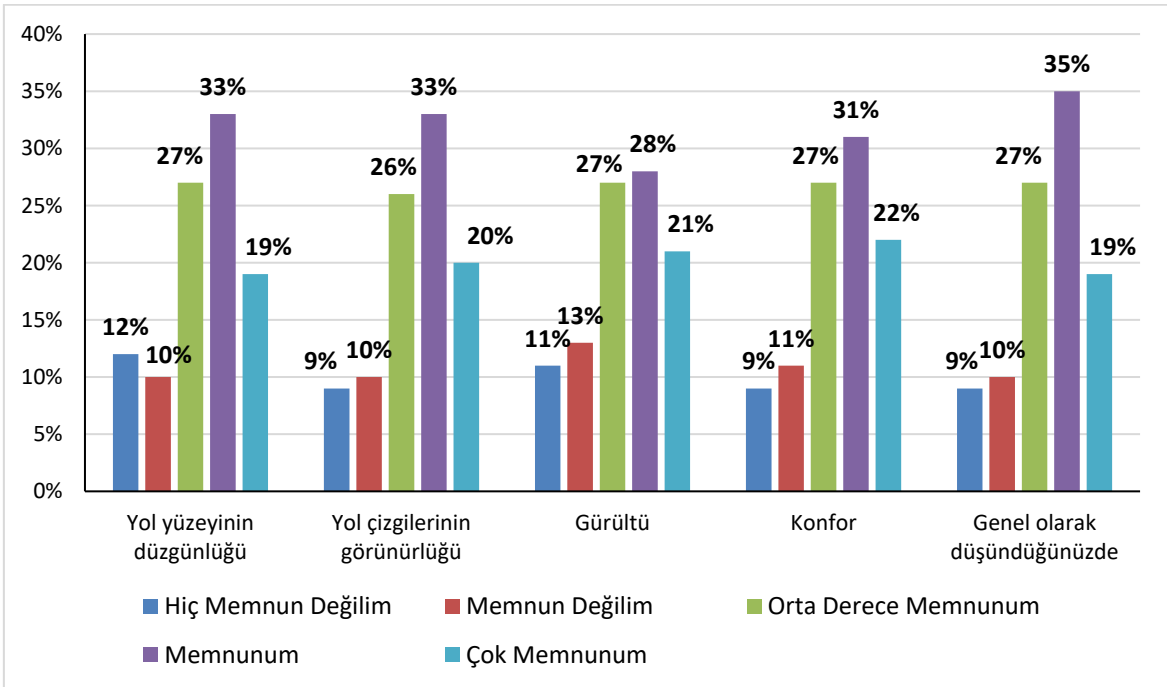


**Grafik 2.4.3. Seyahat mesafesine göre "Bitümlü Sıcak Karışım (BSK) kaplamalı yol ile Sathi Kaplamalı (SK) yol arasındaki farkı biliyor musunuz?"**

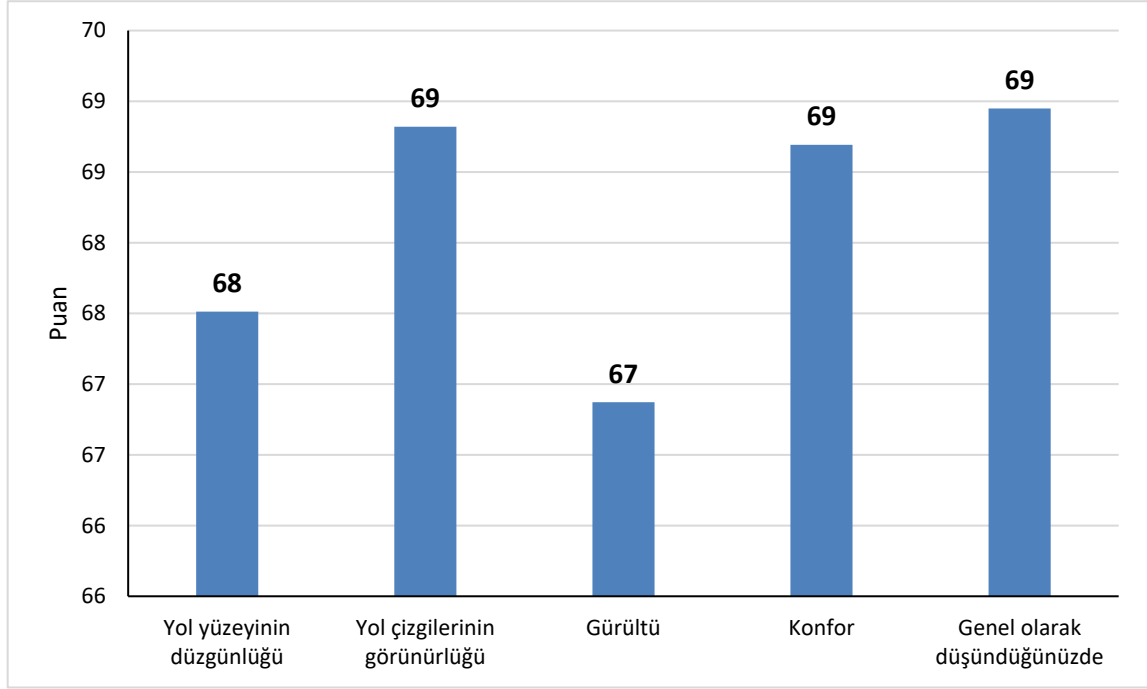
Katılımcıların yıllık şehirlerarası yolculuk mesafeleri ile BSK ve SK kaplama türlerini tanıma düzeyleri arasında da anlamlı bir ilişki gözlenmiştir. 10.000 km ve üzeri seyahat eden bireylerin %85'inden fazlası bu kaplama türlerini ayırt edebildiklerini ifade etmiştir. Buna karşın, yılda 2.500 km ve altında yolculuk yapan bireylerde bu oran %73'e kadar düşmektedir. Bu durum, seyahat sıklığı arttıkça bireylerin yol üzerindeki teknik özellikleri fark etme ve değerlendirme kabiliyetlerinin de arttığını göstermektedir.

## 2.5. BSK Kaplamalı Yollara Yönelik Memnuniyet

Bu bölümde, Bitümlü Sıcak Karışım (BSK) kaplamalı yollara ilişkin kullanıcı memnuniyeti, farklı yaş grupları ve yıllık seyahat mesafelerine göre değerlendirilmiştir. BSK kaplamalar, şehirlerarası karayollarında sıklıkla kullanılan ve konfor, dayanıklılık, sessizlik gibi özellikleriyle öne çıkan yol kaplama türüdür. Katılımcıların yol yüzeyinin düzgünlüğü, çizgilerin görünürlüğü, gürültü seviyesi, genel konfor ve genel memnuniyet gibi kriterler üzerinden verdikleri değerlendirmeler, bu kaplama türüne dair kullanıcı algısını ortaya koymaktadır. Elde edilen veriler, özellikle demografik gruplar ve seyahat alışkanlıkları arasında memnuniyet düzeylerinde anlamlı farklar olduğunu göstermekte; bu farklar, yol altyapısının kullanıcı deneyimi üzerindeki etkilerini anlamak açısından önemli bulgular sunmaktadır.



Grafik 2.5.1. Kullanıcı Memnuniyetine Göre BSK Kaplamalı Yolların Değerlendirilmesi



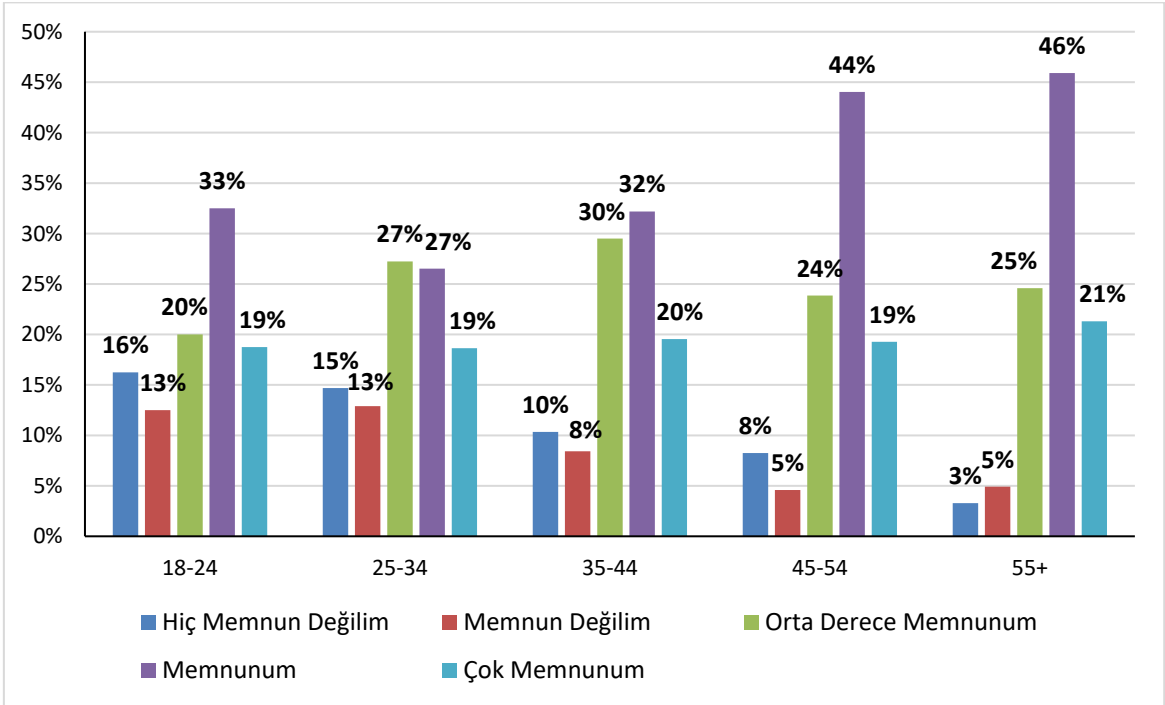
**Grafik 2.5.2. Kullanıcı Memnuniyetine Göre BSK Kaplamalı Yolların Değerlendirilmesi (Puan)**

Katılımcıların BSK kaplamalı yollara yönelik genel değerlendirmelerine bakıldığında, en yüksek oranlar “memnunum” ve “orta derece memnunum” seçeneklerinde görülmektedir. Özellikle yol yüzeyinin düzgünlüğü ve yol çizgilerinin görünürlüğü alanlarında %33 oranında “memnunum” ifadesi öne çıkarken, konfor konusunda da %31’lik bir “memnunum” oranı dikkat çekmektedir. Gürültü konusunda ise “memnunum” cevabı %28 ile biraz daha düşük kalmıştır. Öte yandan, “çok memnunum” seçeneğinde konfor (%22) ve gürültü (%21) gibi kriterlerde göreceli olarak daha düşük oranlar gözlenmiştir. Genel olarak ise %35 oranında bir “memnunum” ifadesiyle BSK yollar hakkında pozitif bir algının baskın olduğu anlaşılmaktadır. Buna karşılık, “hiç memnun değilim” ve “memnun değilim” gibi olumsuz yanıtlar her kriter için %10-12 düzeyinde seyretmekte, bu da genel kullanıcı deneyiminin büyük ölçüde olumlu olduğunu göstermektedir.

**Tablo 2.5.1 Yol Kaplama Türünü Ayırt Edebildiğine İlişkin Görüş Bildirenlerin BSK Kaplamalı Yol Özellikleri İtibariyle Memnuniyet Puanları (100 Üzerinden)**

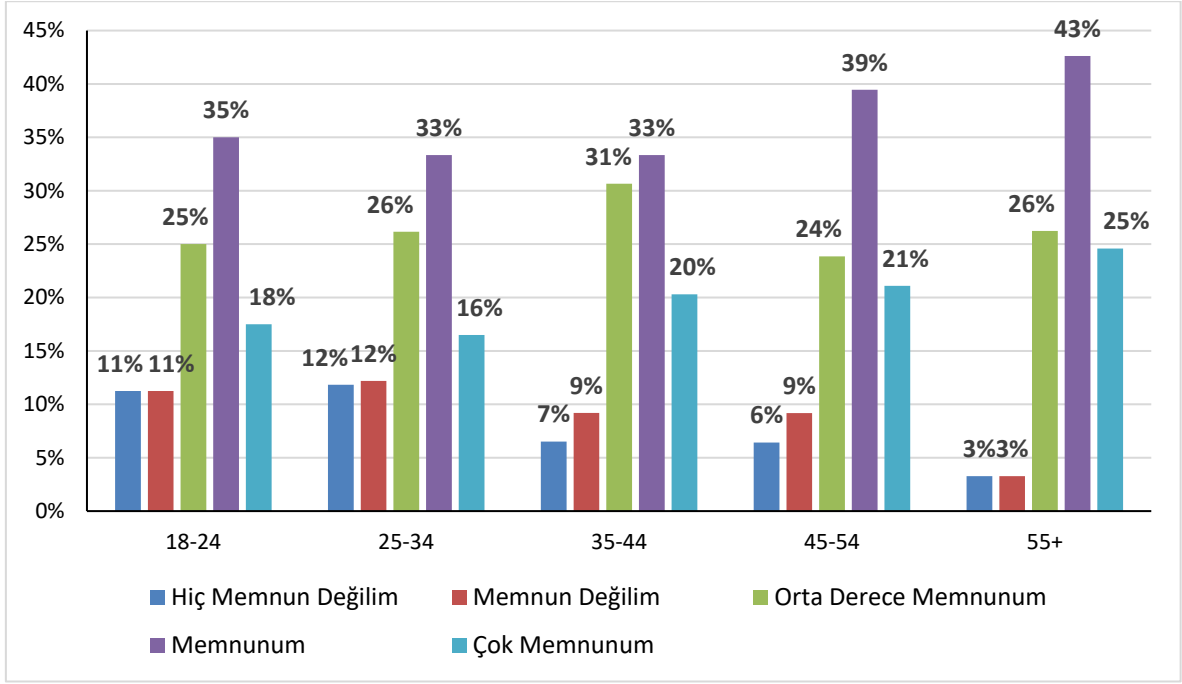
	Yol yüzeyinin düzgünlüğü	Yol çizgilerinin görünürlüğü	Gürültü	Konfor	Genel olarak düşündüğünüzde
<b>Evet</b>	69	69	68	70	70
<b>Hayır</b>	62	69	63	64	65

Kaplama türleri arasındaki farkı bildiği yönünde görüş bildiren katılımcılar, BSK kaplamalı yolları genel olarak daha yüksek puanlarla değerlendirmiştir. Özellikle konfor (70 puan) ve genel memnuniyet (70 puan) kriterlerinde bu fark oldukça belirgindir. "Evet" diyen katılımcılar yol yüzeyi, gürültü, konfor ve genel memnuniyet açısından daha olumlu puanlamalarda bulunmuşlardır. Kaplama farkını bilmediği yönünde görüş bildiren katılımcılar ise yol yüzeyinin düzgünlüğü (62 puan) ve gürültü (63 puan) gibi unsurlarda düşük puanlar vermiştir. Bu sonuçlar, yol kaplamaları hakkında bilgi sahibi olmanın kullanıcı algısı ve memnuniyet düzeyini etkilediğini; bilgi sahibi olanların daha bilinçli değerlendirmeler yapabileceğini göstermektedir.



**Grafik 2.5.3. Yaşa Göre BSK Yol Yüzeyinin Düzgünlüğü Memnuniyet Dağılımı**

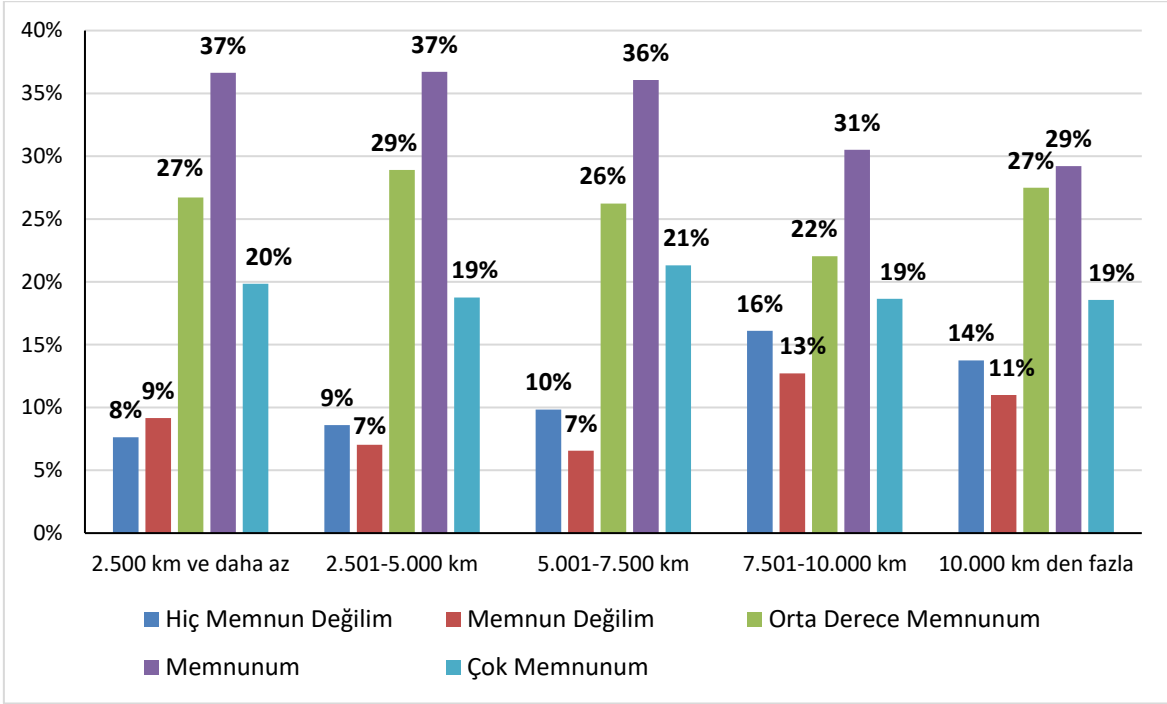
Katılımcıların yaş gruplarına göre yol yüzeyinin düzgünlüğü konusundaki memnuniyetleri incelendiğinde, yaş ilerledikçe memnuniyet oranlarının arttığı görülmektedir. 18-24 yaş grubunda "Memnunum" veya "Çok Memnunum" diyenlerin toplamı %52 iken, bu oran 55 yaş ve üzeri grupta %67'ye çıkmaktadır. Özellikle "Hiç Memnun Değilim" ve "Memnun Değilim" oranlarının ileri yaş gruplarında belirgin şekilde düşmesi, deneyimin ve beklentilerin etkisini yansıtmaktadır. Yaş arttıkça yol yüzeyi kalitesine ilişkin genel algının olumlu yönde değiştiği gözlenmektedir.



**Grafik 2.5.4. Yaşa Göre BSK Genel Memnuniyet Dağılımı**

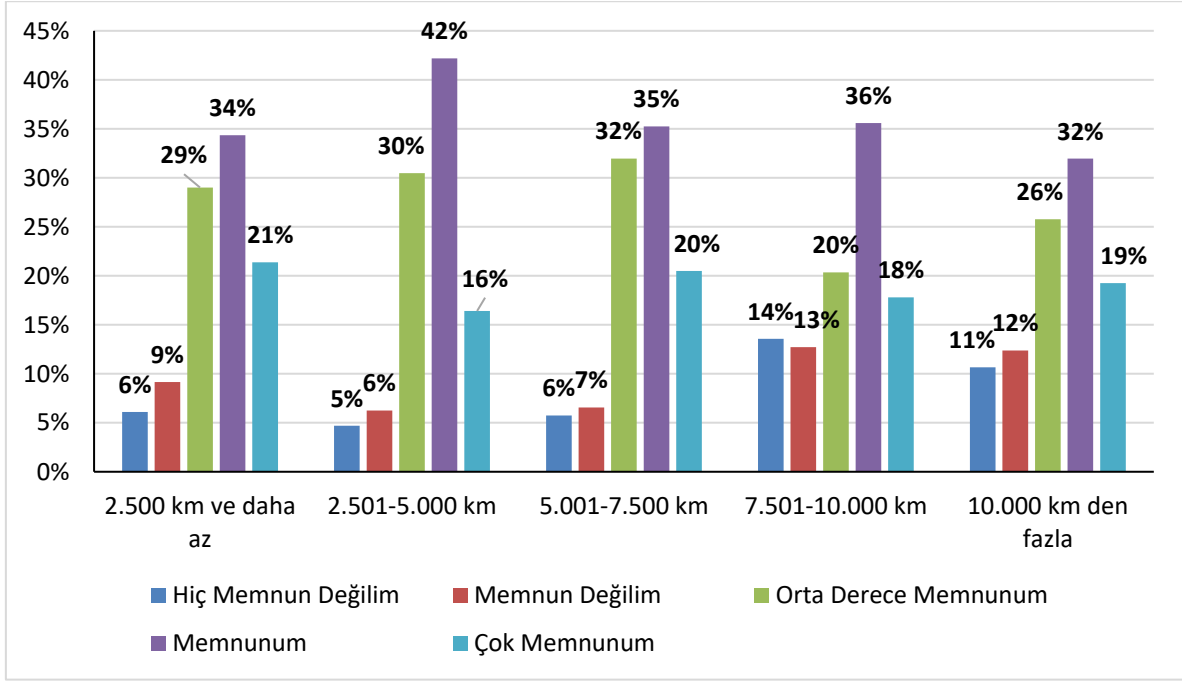
Katılımcıların BSK kaplamalı yollara ilişkin genel memnuniyet düzeyleri yaşa bağlı olarak farklılık göstermektedir. 55 yaş ve üzeri grupta genel memnuniyet oranı %68 ile en yüksek seviyededir. Genç yaş gruplarında memnuniyet oranları görece daha düşük olsa da, genel olarak "Orta Derece Memnunum" ve üstü yanıtların ağırlıkta olması, BSK kaplamalı yolların genel kullanıcı algısında olumlu bir izlenim bıraktığını göstermektedir. Deneyim ve yaş faktörü, yol algısında memnuniyet üzerinde belirleyici rol oynamaktadır.

Genel memnuniyet, tüm kriterlerin ortalamasını yansıtarak ileri yaştaki katılımcıların BSK kaplamalı yollardan daha yüksek oranda memnuniyet belirttiğini ortaya koymaktadır. Genç bireyler daha eleştirel bir yaklaşım sergilerken, yaşlı kullanıcılar BSK yolları daha olumlu değerlendirmektedir.



**Grafik 2.5.5. Şehirlerarası Seyahat Mesafesine Göre BSK Yol Yüzeyinin Düzgünlüğü Memnuniyet Dağılımı**

Grafikte görüldüğü üzere, yolculuk mesafesi azaldıkça “Memnunum” ifadesi ön plana çıkmakta; 2.500 km ve daha az mesafe kat eden kullanıcıların %36’sı yol yüzeyinden memnun olduğunu belirtmiştir. Aynı memnuniyet düzeyi 5.000 km altındaki diğer gruplarda da korunmuştur. Ancak 7.500 km ve üzeri mesafe yapan gruplarda “Orta Derece Memnunum” ve memnuniyetsizlik oranlarında artış gözlenmektedir. Bu durum, daha sık veya uzun mesafede seyahat yapan kullanıcıların yol yüzeyi düzgünlüğü hususunda beklentilerinin daha fazla olduğu göstermektedir. Genel olarak, kısa mesafede seyahat edenlerin memnuniyet düzeyi daha yüksekken; seyahat mesafesi arttıkça memnuniyet azalmıştır.



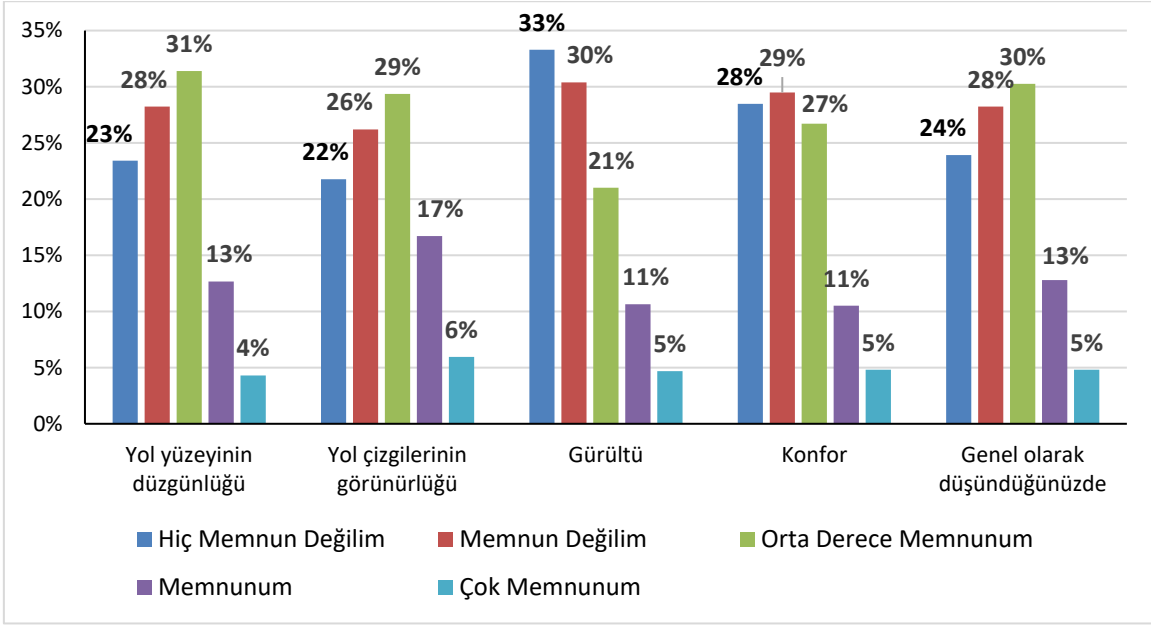
**Grafik 2.5.6. Şehirlerarası Seyahat Mesafesine Göre BSK Genel Memnuniyet Dağılımı**

Genel memnuniyet değerlendirmesinde en yüksek “memnunum” oranı %42 ile “2.501–5.000 km” grubuna aittir. Bu grubun “çok memnunum” oranı %16 ile nispeten düşük kalsa da genel olarak yüksek bir memnuniyet algısı vardır. “10.000 km’den fazla” yol yapan bireylerde ise “hiç memnun değilim” cevabı %11, “memnun değilim” cevabı ise %12 ile dikkat çekmektedir. Uzun mesafelerde seyahat eden katılımcıların beklentileri daha fazladır. En dengeli dağılım ise “5.001–7.500 km” grubunda olup “memnunum” diyenler %35, “çok memnunum” diyenler %20 seviyelerindedir.

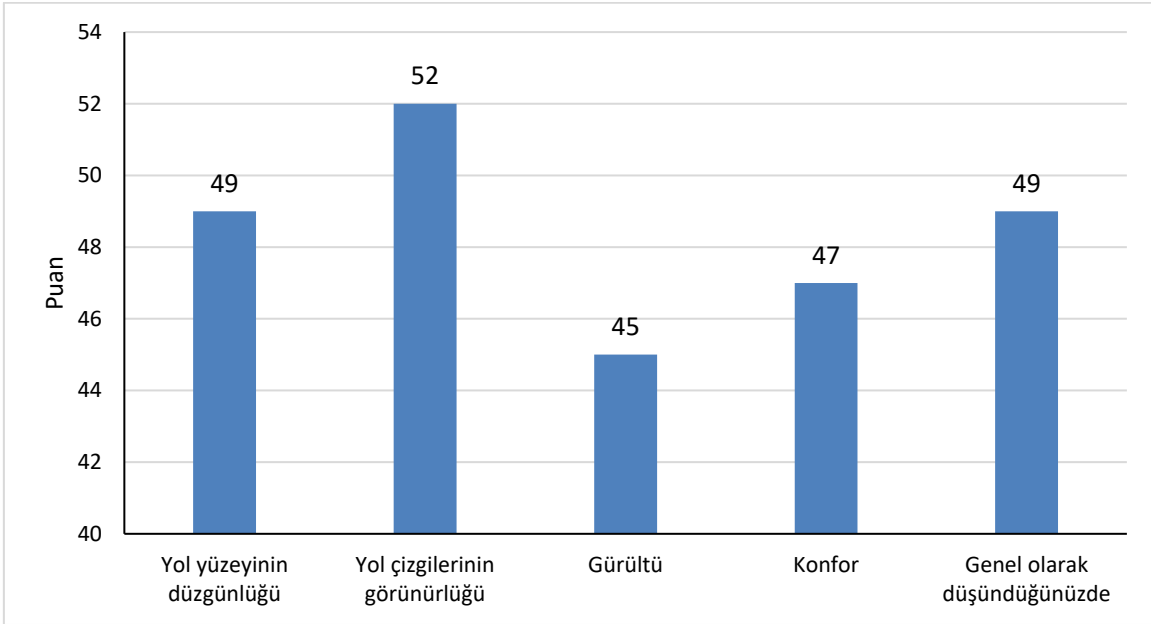
Verilere göre, yılda 2.500–7.500 km aralığında seyahat eden katılımcıların memnuniyet düzeyleri genel olarak yüksektir. Bu bulgular, orta mesafe seyahatlerin BSK yol kalitesi açısından beklentilerinin daha az olduğunu göstermektedir. Buna karşılık, 7.500 km üzeri seyahatlerde memnuniyette belirgin bir düşüş gözlenmekte; özellikle yol yüzeyinin düzgünlüğü ve gürültü gibi kriterlerde memnuniyet düşmektedir. Bu durum, uzun mesafe yolculuklarda yorgunluk, yıpranmışlık ya da bakım eksikliği gibi faktörlerin kullanıcı memnuniyetini olumsuz etkilediğini düşündürmektedir. Genel olarak, BSK yolların kullanıcı memnuniyetinin seyahat mesafesine bağlı olarak değişkenlik gösterdiği, özellikle orta mesafe yolculuk yapanlarda daha az beklenti uzun mesafe yolculuk yapan katılımcılarda daha fazla beklenti olduğu anlaşılmaktadır.

## 2.6. Sathi Kaplamalı (SK) Yollara Yönelik Memnuniyet

Bu bölümde, şehirlerarası karayollarında kullanılan Sathi Kaplamalı (SK) yolların kullanıcılar tarafından nasıl değerlendirildiği ele alınmaktadır. Anket katılımcılarına, SK kaplamalı yolların yüzey düzgünlüğü, yol çizgilerinin görünürlüğü, gürültü seviyesi, sürüş konforu ve genel memnuniyet düzeyi gibi çeşitli özellikleri değerlendirmeleri istenmiştir. Veriler, bu kriterler üzerinden hem genel memnuniyet dağılımlarını hem de yaş grupları ve seyahat mesafeleri gibi değişkenlere göre detaylı analizler sunmaktadır. Bu sayede, SK kaplamalı yolların kullanıcı nezdinde nasıl bir izlenim bıraktığı, hangi kullanıcı gruplarının daha memnun ya da daha eleştirel olduğu ortaya konularak yol kalitesinin iyileştirilmesine yönelik önemli geri bildirimler sağlanmaktadır. Özellikle uzun mesafe yapan sürücüler ile yaşça ileri bireylerin değerlendirmeleri, SK yolların performansına dair dikkate alınması gereken önemli veriler sunmaktadır.



**Grafik 2.6.1. Memnuniyete Göre SK Kaplamalı Yolların Değerlendirilmesi**



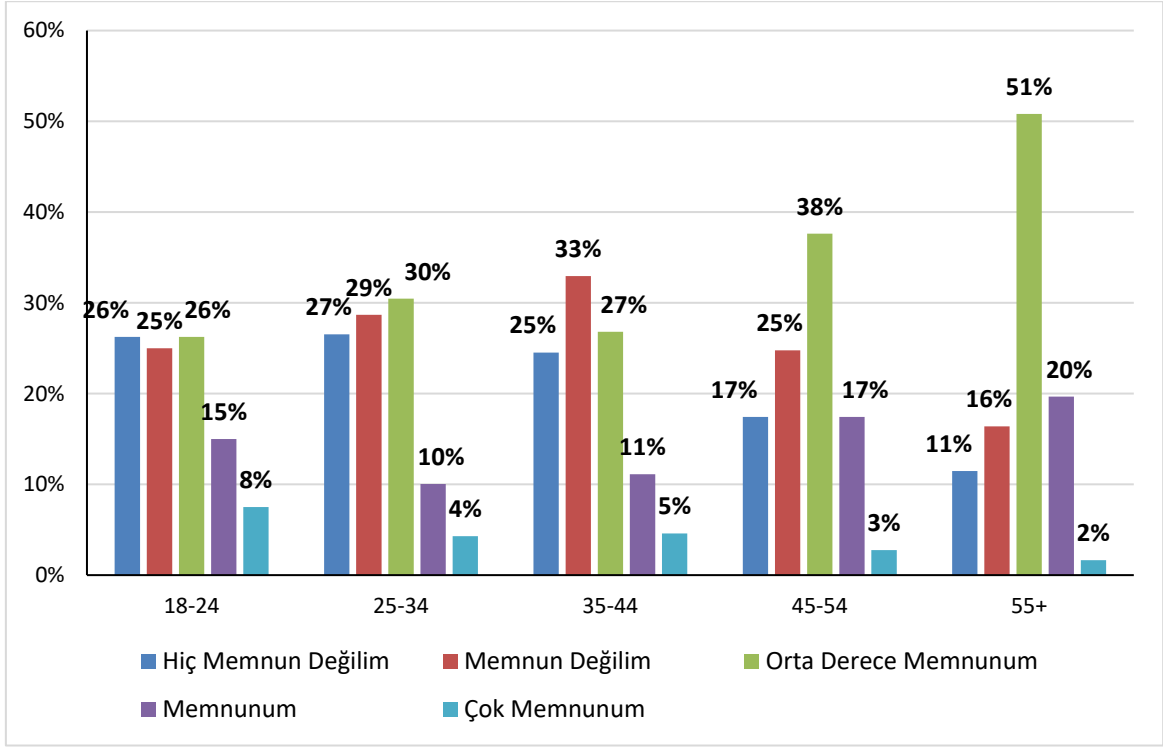
**Grafik 2.6.2. Memnuniyete Göre SK Kaplamalı Yolların Değerlendirilmesi (Puan)**

Yol yüzeyinin düzgünlüğü açısından SK yollar için memnuniyet düzeyi oldukça düşüktür. Katılımcıların %51'i ("Hiç Memnun Değilim" ve "Memnun Değilim" toplamı) yüzey düzgünlüğünden memnun olmadığını belirtmiştir. Sadece %17'si bu konuda memnuniyet ifade etmektedir. Benzer şekilde yol çizgilerinin görünürlüğü açısından da %48'lik bir kesim olumsuz görüş bildirmiştir. En olumsuz geri bildirim ise gürültü faktöründe görülmektedir. Katılımcıların %63'ü gürültü seviyesinden memnun olmadığını belirtmiş, bu oran SK kaplamaların sürüş sırasında rahatsız edici bir ortam yarattığına işaret etmiştir. Konfor kriterinde de benzer bir tablo vardır: Memnun olmayanların oranı %57'dir. Genel değerlendirme incelendiğinde, %52'lik bir memnuniyetsizlik oranı mevcuttur. SK kaplamaların yüzey kalitesi, sürüş konforu ve gürültü gibi temel alanlarda kullanıcı beklentilerini karşılamadığı net bir şekilde ortaya konulmuştur.

**Tablo 2.6.1 Yol Kaplama Türünü Ayırt Edebildiğine İlişkin Görüş Bildirenlerin SK Kaplamalı Yol Özellikleri İtibariyle Memnuniyet Puanları (100 Üzerinden)**

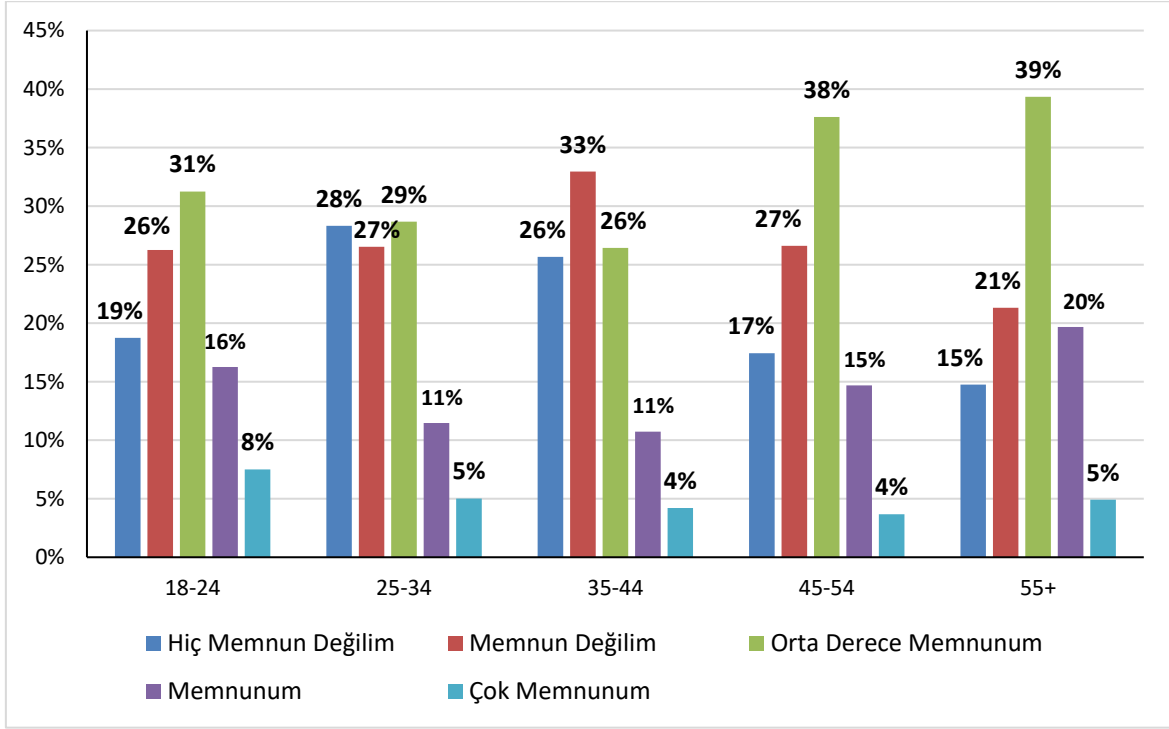
	Yol yüzeyinin düzgünlüğü	Yol çizgilerinin görünürlüğü	Gürültü	Konfor	Genel olarak düşündüğünüzde
Evet	49	51	43	46	48
Hayır	52	56	50	51	53

BSK ve SK yollar arasındaki farkı bildiğini belirten katılımcılar ile bilmediğini ifade eden katılımcılar arasındaki değerlendirmelere bakıldığında çarpıcı bir fark görülmektedir. Bilgi sahibi olduğunu söyleyenler, SK yolları daha olumsuz değerlendirmiştir. Örneğin, konfor için farkı bildiğini söyleyen katılımcıların ortalama memnuniyet puanı 46 iken, farkı bilmediğini ifade edenlerde bu değer 51'dir. Benzer şekilde, tüm diğer kriterlerde de bildiğini beyan eden grubun memnuniyet puanları daha düşük kalmıştır.



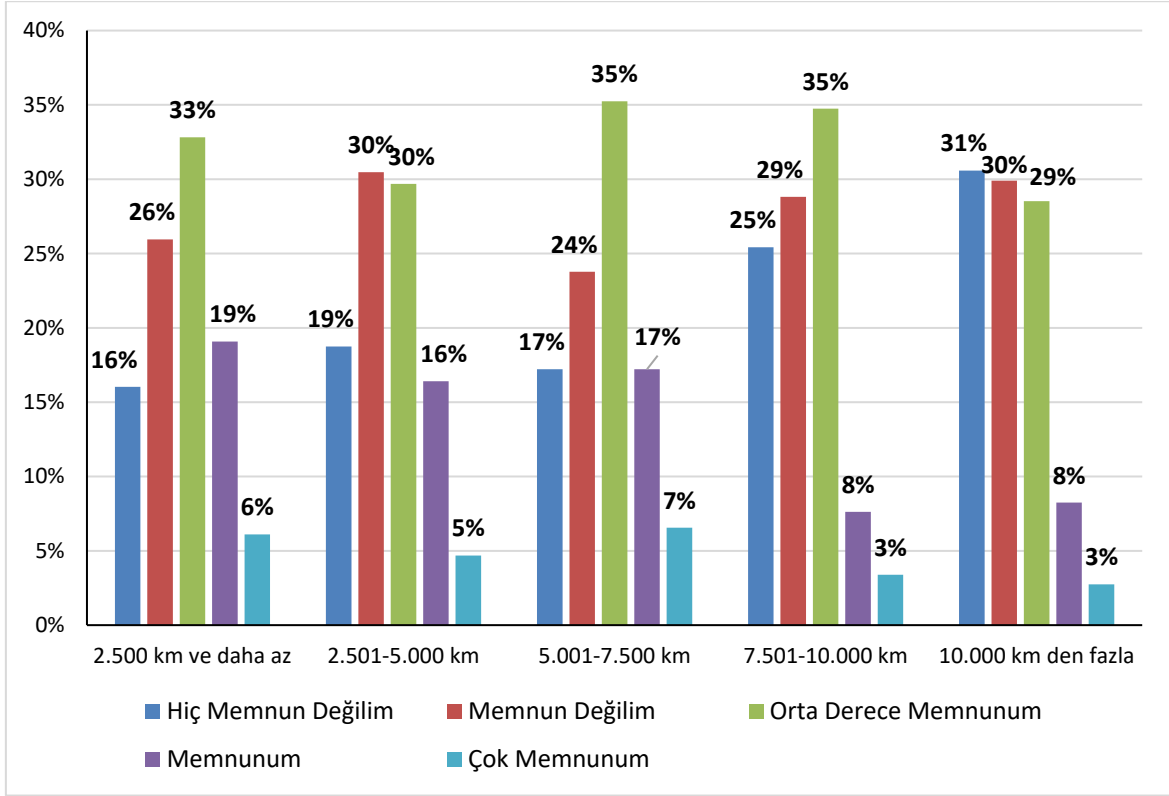
**Grafik 2.6.3. Yaşa Göre SK Yol Yüzeyinin Düzgünlüğü Memnuniyet Dağılımı**

Genel olarak, SK yol yüzeyine ilişkin tüm yaş gruplarında memnuniyetsizlik oranının oldukça yüksek olduğu görülmektedir. 18–24 yaş grubu ile 35–44 yaş grubu, memnuniyetsizlikte başı çekmektedir. Her iki grupta da “Hiç Memnun Değilim” ve “Memnun Değilim” yanıtlarının toplamı %50’nin üzerindedir. Özellikle 35–44 yaş grubunda “Memnun Değilim” yanıtı %32 ile zirve yapmaktadır. Bu da orta yaş grubundaki bireylerin SK yol yüzeyi kalitesine yönelik daha eleştirel bir bakış açısına sahip olduğunu göstermektedir. İlginç bir şekilde, 55 yaş ve üzeri grupta, “Orta Derece Memnunum” cevabı %50 ile ön plana çıkmıştır. Bu durum, yaşlı bireylerin deneyime dayalı değerlendirme yaparak orta seviyede beklenti geliştirdiğini ve daha az eleştirel olduğunu düşündürmektedir. “Çok Memnunum” cevabı ise tüm yaş gruplarında %10’un altında kalmıştır, bu da SK yolların yüzey kalitesine ilişkin üst düzey memnuniyet duyulmadığını açıkça ortaya koymaktadır. Sonuç olarak, SK yolların yüzey düzgünlüğü açısından tüm yaş gruplarında ciddi bir memnuniyetsizlik görülmektedir. Genç ve orta yaş grupları açıkça olumsuz geri bildirimde bulunurken, ileri yaş grupları ise daha yumuşak ancak memnuniyetsizliğini de gösteren bir tutum göstermektedir. Bu da SK yolların, yaş farkı gözetmeksizin kullanıcı beklentilerini tam anlamıyla karşılamadığını göstermektedir.



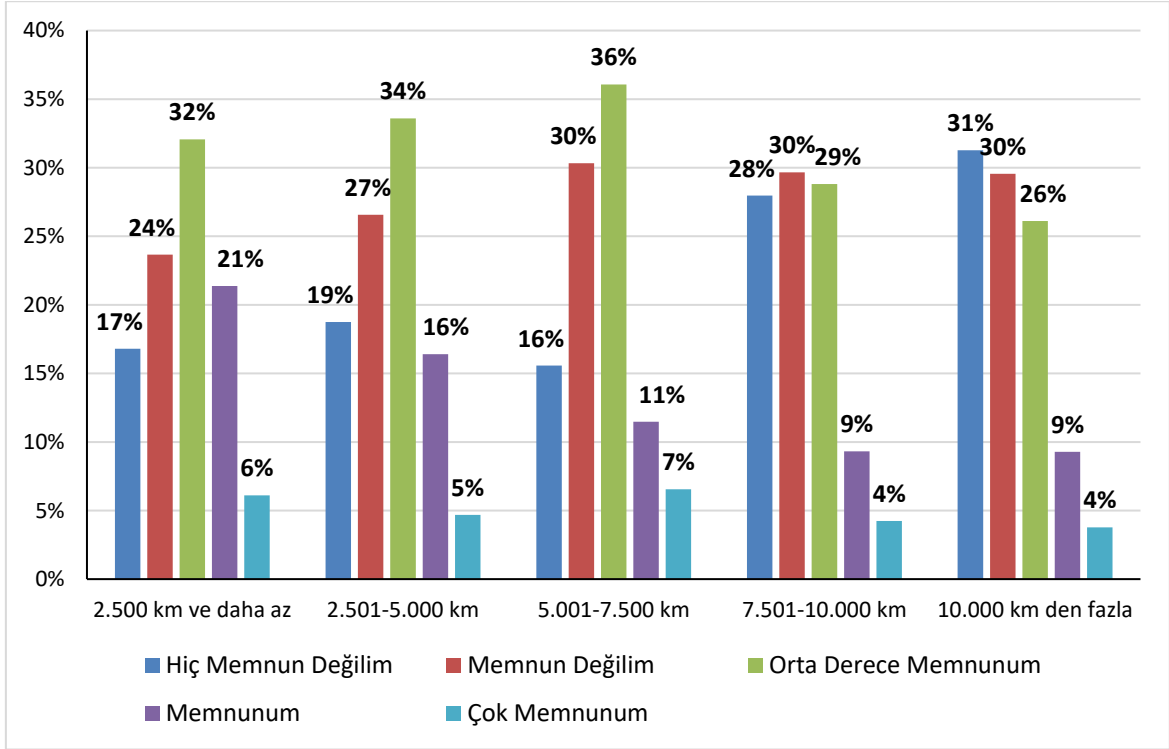
**Grafik 2.6.4. Yaşa Göre SK Genel Memnuniyet Dağılımı**

SK yolların genel memnuniyet değerlendirmesinde, kullanıcı algısının olumsuz olduğu görülmektedir. Tüm yaş gruplarında “Hiç Memnun Değilim” ve “Memnun Değilim” seçeneklerinin toplamı %45'in üzerinde görülmekte, bu da genel kullanıcı kitlesinde ciddi bir memnuniyetsizlik olduğunu göstermektedir. Özellikle 35–44 yaş grubunda “Memnun Değilim” oranı %34'e çıkarak memnuniyetsizliğin zirveye ulaştığı grup olarak öne çıkmaktadır. Buna karşılık, 55 yaş ve üzeri grupta “Orta Derece Memnunum” ve “Memnunum” yanıtları daha yaygın olup, bu grupta daha ölçülü bir yaklaşım sergilenmiştir. Genç kullanıcılar (18–24) ise daha çok “Orta Derece Memnunum” ve “Memnun Değilim” seçeneklerini işaretlemiştir. Özetle, genç kullanıcı kitlesi açısından SK yollarda memnuniyetsizliği ortaya koymuş ve özellikle orta yaş grubunda bu memnuniyetsizlik oranı daha belirgin hale gelmiştir.



**Grafik 2.6.5. Şehirlerarası Seyahat Mesafesine Göre SK Yol Yüzeyinin Düzgünlüğü Memnuniyet Dağılımı**

Yukarıdaki grafikte şehirlerarası seyahat mesafesine göre SK yolların yüzey düzgünlüğüne ilişkin memnuniyet dağılımı gösterilmektedir. Genel eğilim, memnuniyet düzeyinin artan mesafe ile birlikte azaldığını ortaya koymaktadır. 2.500 km ve daha az seyahat eden kullanıcılar arasında "orta derece memnunum" ve "memnunum" yanıtları %33 ve %19 seviyelerinde olup, 2501-5000 km seyahat edenlere göre kısmen daha memnun olduklarını beyan etmişlerdir. Ancak 10.000 km'den fazla seyahat edenlerde memnuniyet belirgin şekilde düşmektedir; bu grupta "hiç memnun değilim" ve "memnun değilim" yanıtları %30'un üzerine çıkarken, "çok memnunum" oranı yalnızca %3 düzeyinde kalmıştır. Orta mesafelerde, yani 5.001–7.500 km aralığında ise "orta derece memnunum" cevabı en yüksek düzeye (%35) ulaşmıştır. Bu veriler, kullanıcıların seyahat ettikleri mesafe arttıkça SK yolların yüzey kalitesiyle ilgili daha fazla sorunla karşılaştığını düşündürmekte ve uzun mesafelerde bu yollara dair memnuniyetsizliği göstermektedir. Özellikle sık seyahat eden gruplarda yüzey düzgünlüğüne dair memnuniyetsizlik dikkat çekmektedir.



**Grafik 2.6.6. Şehirlerarası Seyahat Mesafesine Göre SK Yollarının Genel Memnuniyet Dağılımı**

Yukarıdaki grafik, şehirlerarası seyahat mesafesine göre SK (Sathi Kaplama) yollarla ilgili genel memnuniyet düzeyini yansıtmaktadır. Elde edilen veriler, seyahat mesafesi uzadıkça genel memnuniyetin önemli ölçüde düştüğünü ortaya koymaktadır. Özellikle 10.000 km ve üzeri mesafe kat eden katılımcılar, en çok memnuniyetsizliği dile getiren grup olmuştur. Bu grupta “hiç memnun değilim” diyenlerin oranı %31, “memnun değilim” diyenlerin oranı ise %30’dur. Yani toplamda %61’lik bir ciddi memnuniyetsizlik gözlemlenmektedir. Benzer şekilde 7.501–10.000 km aralığında seyahat edenlerde de olumsuz değerlendirmeler oldukça yüksektir: “hiç memnun değilim” diyenlerin oranı %28, “memnun değilim” diyenlerin oranı %29’dur. Bu oranlar, SK kaplamalı yolların uzun mesafe seyahat eden katılımcıların beklentisini karşılamadığını göstermektedir. Daha kısa mesafelerde (örneğin 2.500 km ve daha az) ise memnuniyet dağılımı daha dengelidir. “Orta derecede memnunum” oranı bu grupta %33 ile en yüksek düzeye ulaşırken, “hiç memnun değilim” diyenler %16’da kalmıştır. Benzer bir denge, 2.501–5.000 km grubunda da görülmektedir; memnuniyet ve memnuniyetsizlik oranları birbirine yakın seviyelerde seyretmektedir. Genel olarak, kat edilen mesafe arttıkça kullanıcıların beklentisi artmakta ve SK yollar bu beklentiyi karşılayamamaktadır. Memnuniyet düzeyi, özellikle “memnunum” ve “çok memnunum” yanıtlarında oldukça düşük kalmaktadır. Bu durum, SK yolların uzun



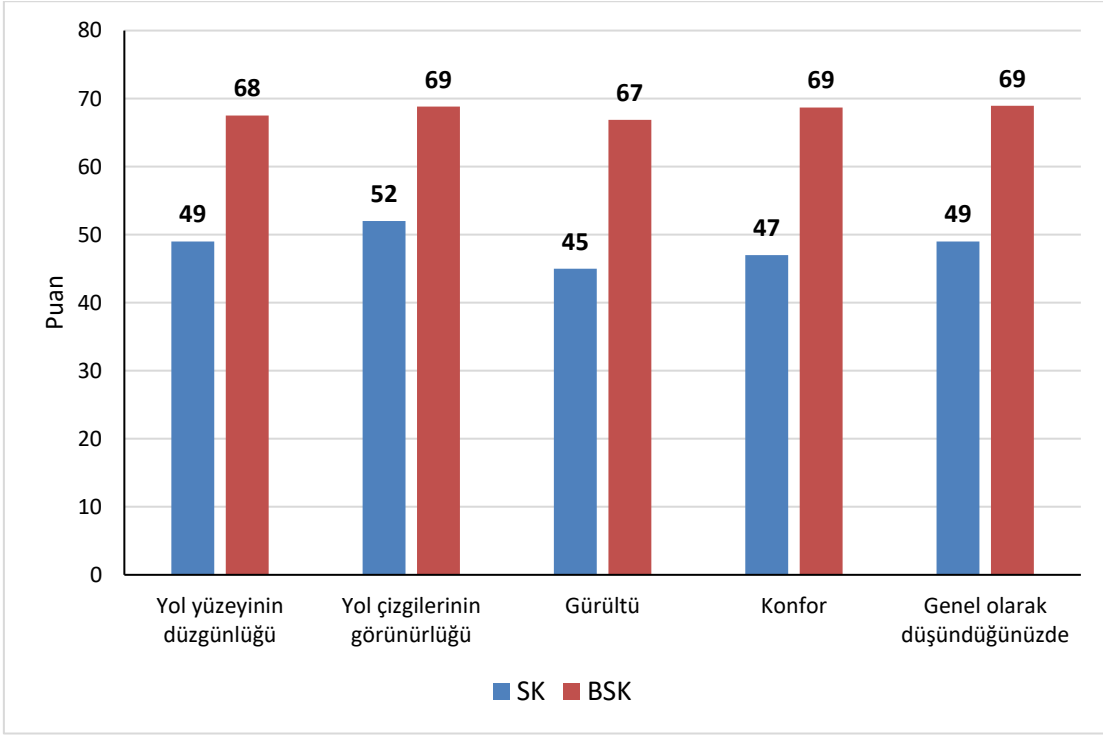
sürekli sürüşlerde kullanıcı beklentilerini karşılamadığını ve BSK kaplamaya kıyasla memnuniyetsizliği göstermektedir.

Sonuç olarak veriler, seyahat süresi ve mesafesi uzadıkça SK yolların katılımcıların konfor ve kalite beklentisini karşılamadığını göstermektedir. Bu durum, uzun mesafe yapan katılımcıların daha yüksek beklenti içinde olduğu ve mevcut SK yolların bu beklentileri karşılamakta yetersiz kaldığını ortaya koymaktadır. Genel olarak, bu tabloda kısa mesafe kullanıcıları ile uzun mesafe kullanıcıları arasında algılanan memnuniyet farkı oldukça çarpıcıdır.

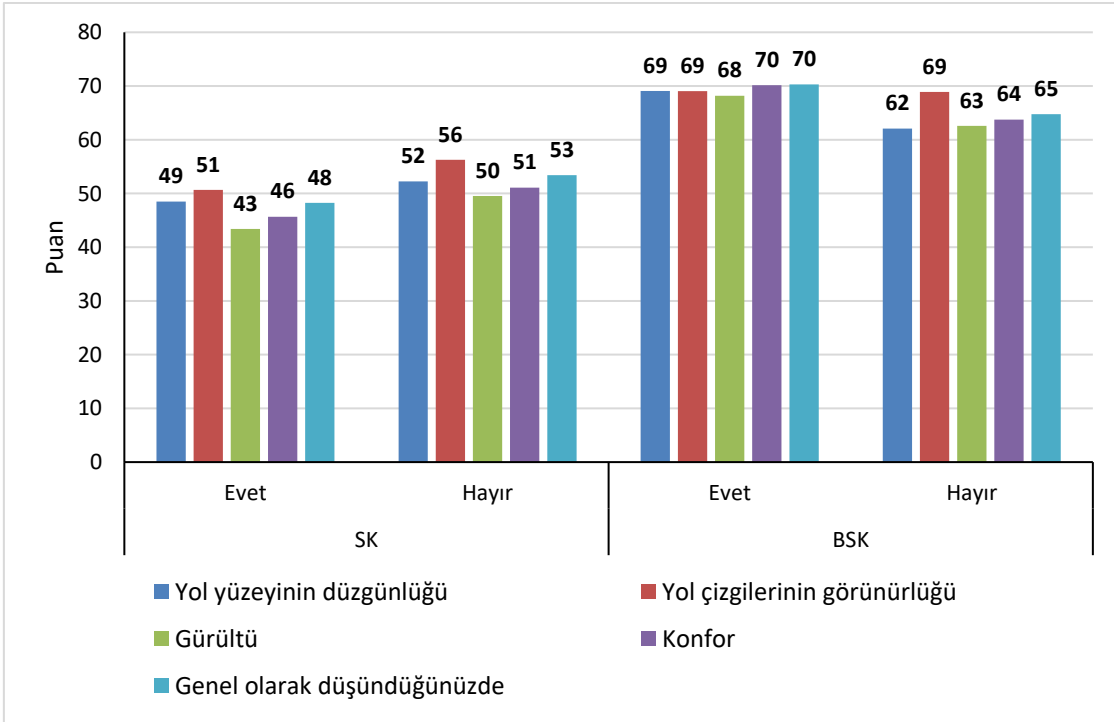
**Tablo 2.6.2. Memnuniyet Durumuna Göre Kaplamalı Yollara İlişkin Ortalama Memnuniyet Puanları Karşılaştırma**

	Yol yüzeyinin düzgünlüğü	Yol çizgilerinin görünürlüğü	Gürültü	Konfor	Genel olarak düşündüğünüzde
SK	49	52	45	47	49
BSK	68	69	67	69	69

Kaplama türüne göre genel memnuniyet karşılaştırıldığında, BSK kaplamalı yolların tüm özelliklerde SK yollardan hemen hemen tüm özelliklerde 20 puan ve üstü daha yüksek değerlendirildiği, BSK kaplamalı yollardan memnuniyetin daha fazla olduğu göze çarpmaktadır.



2.6.7. Memnuniyete Göre SK ve BSK Kaplamalı Yolların Karşılaştırılması (Puan)



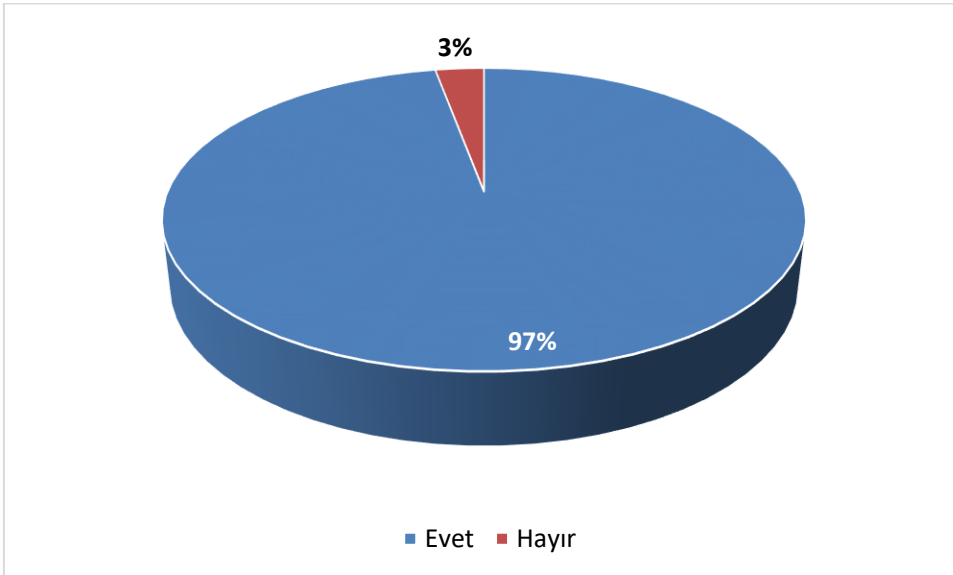
2.6.8. Kaplama Türünü Algılama Durumuna Göre SK ve BSK Kaplamalı Yolların Ortalama Memnuniyetinin Karşılaştırılması (Puan)

BSK ve SK kaplamaları arasındaki farkı bildiğini belirten katılımcılar ve bilmediğini ifade eden katılımcılar arasındaki değerlendirilmede, kaplama cinslerine göre memnuniyet

puanları karşılaştırıldığında, SK yollarda bilgi sahibi olsun olmasın memnuniyet puanlarının BSK kaplamalı yollara göre, tüm özelliklerde daha düşük değerlendirildiği göze çarpmaktadır.

## 2.7. Tünel Deneyimi ve Sürücü Davranışları

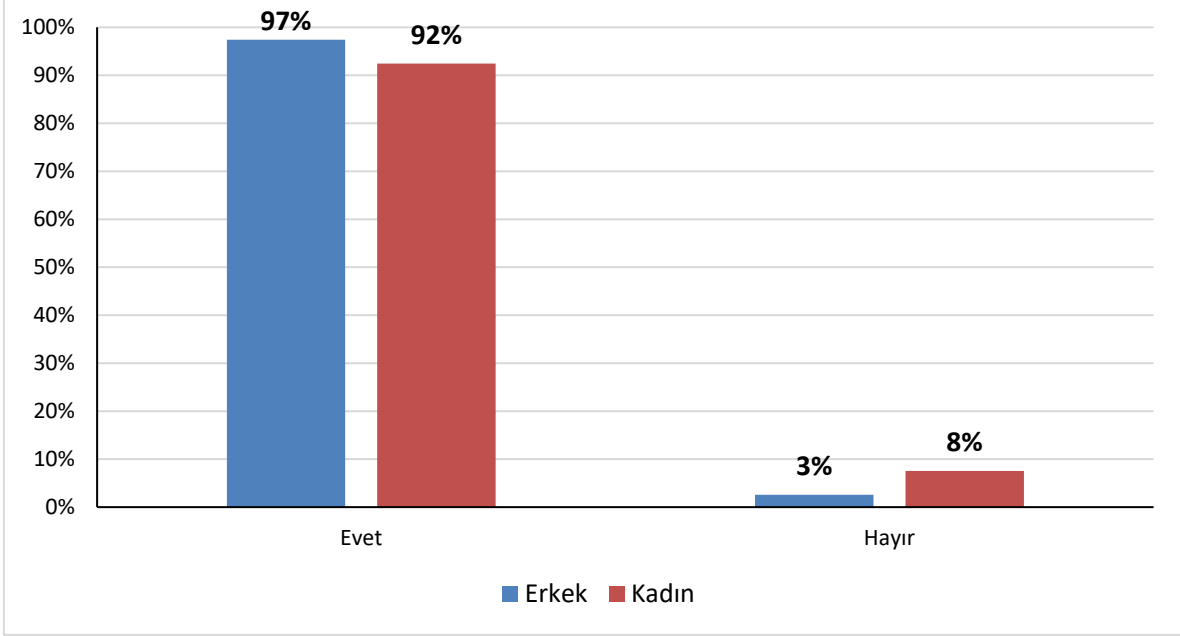
Günümüzde şehirlerarası karayolu ulaşımında tüneller, coğrafi engelleri aşma ve yolculuk süresini kısaltma açısından büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle sürücülerin tünel deneyimlerine ilişkin görüşleri ve tünel içi sürüş davranışları, karayolu güvenliği ve kullanıcı memnuniyeti açısından önemlidir. Bu bölümde, katılımcıların şehirlerarası seyahatlerde tünellerden geçip geçmedikleri, tünel geçişleri sırasında yaşadıkları duygusal durumlar (örneğin korku veya tedirginlik) ve özellikle tünel içi hız kurallarına uyum düzeyleri detaylı olarak ele alınmaktadır. Ayrıca bu davranışların cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, seyahat mesafesi ve karayolu kullanım sıklığı gibi demografik ve davranışsal değişkenlere göre nasıl farklılaştığı da karşılaştırmalı grafiklerle değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeler, tünel kullanım alışkanlıklarını ve bu ortamlarda sergilenen sürüş davranışlarının genel eğilimlerini anlamaya yönelik kapsamlı bir çerçeve sunmaktadır.



**Grafik 2.7.1. Şehirlerarası karayolu seyahatlerinizde tünellerden geçtiniz mi?**

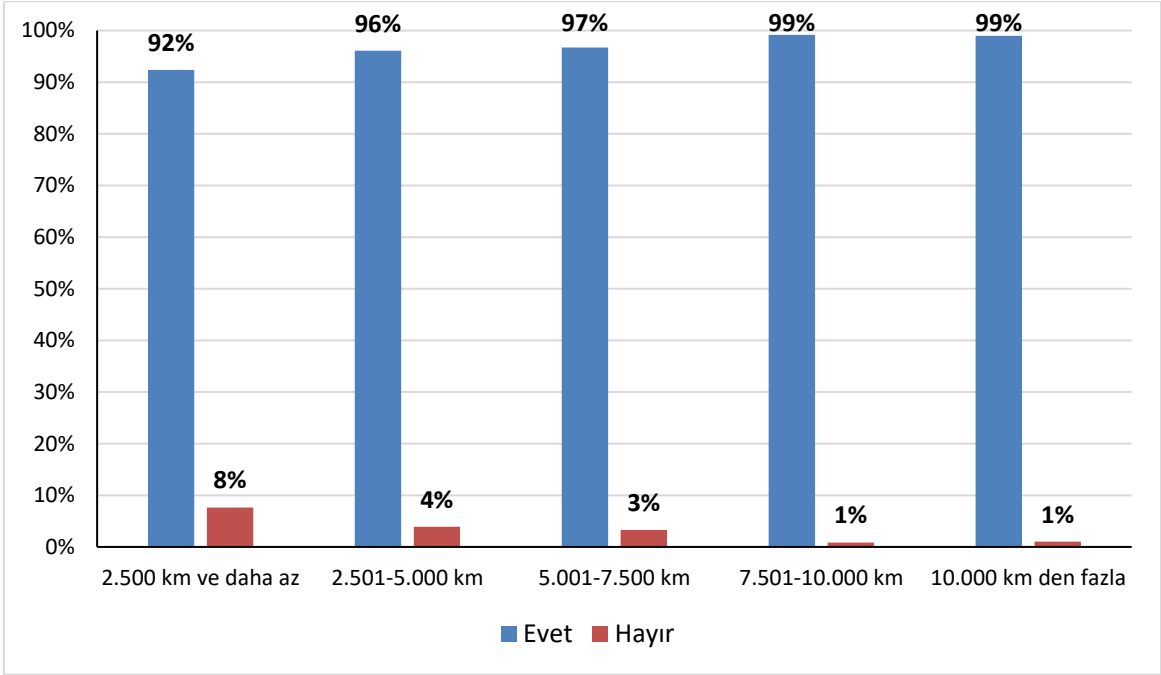
Katılımcıların %97'si şehirlerarası yolculukları sırasında tünellerden geçtiğini belirtmiştir. Sadece %3'lük bir kesim tünellerden geçmediğini ifade etmiştir. Bu sonuç,

Türkiye'deki şehirlerarası yol ağında tünellerin önemli bir ulaşım bileşeni olduğunu ve halkın büyük çoğunluğunun bu yapıları aktif olarak kullandığını göstermektedir.



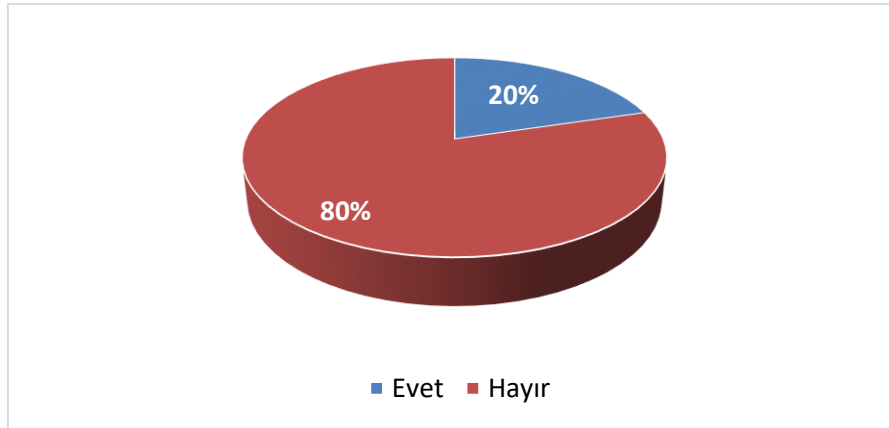
**Grafik 2.7.2. Cinsiyete Göre "Şehirlerarası karayolu seyahatlerinizde tünellerden geçtiniz mi?"**

Cinsiyet dağılımına bakıldığında hem erkek hem de kadın katılımcıların büyük çoğunluğunun (%95'in üzerinde) tünellerden geçtiği görülmektedir. Erkeklerde bu oran biraz daha yüksek olup %97 seviyelerinde seyrederken, kadınlardaki oran %92'dir. Bu küçük fark, kadın katılımcıların erkeklere göre şehirlerarası yolculuk yapma veya araç kullanma sıklığında oluşan farklılıklardan kaynaklandığını düşündürmektedir.



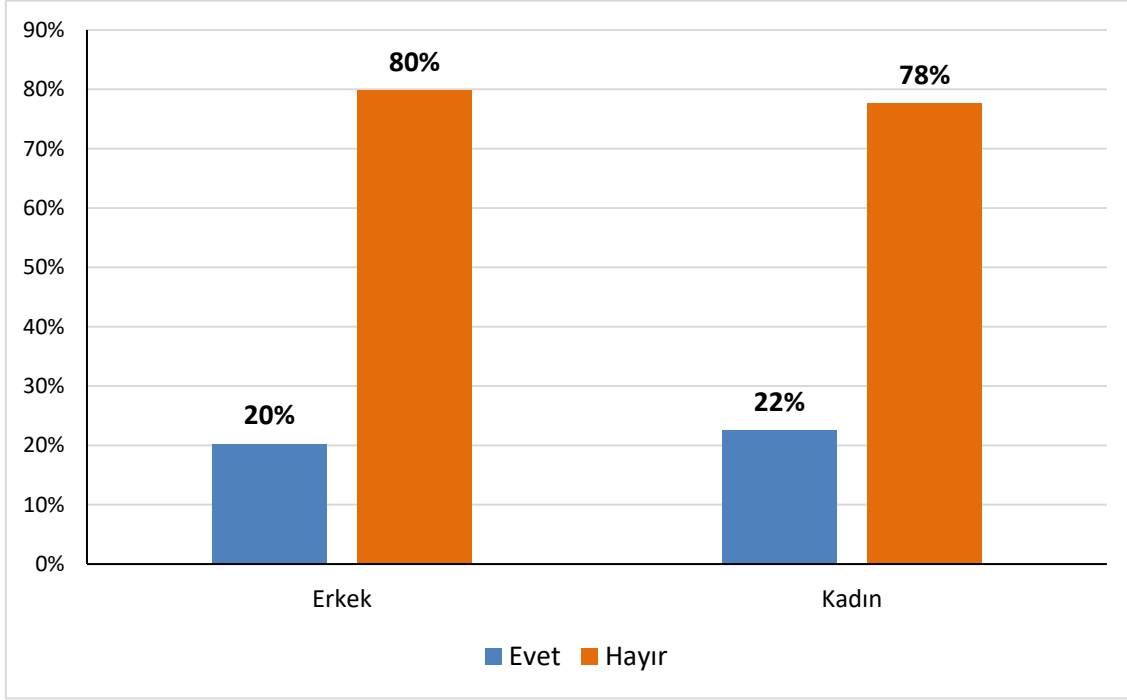
**Grafik 2.7.3. Şehirlerarası Mesafeye Göre "Şehirlerarası karayolu seyahatlerinizde tünellerden geçtiniz mi?"**

Yukarıdaki grafikte, seyahat edilen mesafeye göre tünelden geçme oranları sunulmaktadır. 2.500 km ve daha az mesafe seyahat edenlerin %92'si tünelden geçtiğini belirtmişken, mesafe arttıkça bu oran daha da yükselmektedir ve 5.000 km üzerindeki tüm gruplarda %97–99 aralığında oldukça yüksek seviyede seyretmektedir. Bu durum, tünellerin özellikle uzun mesafeli yolculuklarda kaçınılmaz bir geçiş unsuru haline geldiğini ve karayolu ulaşım altyapısında önemli bir bileşen olduğunu göstermektedir. Özellikle 7.500 km üzeri seyahat edenlerde tünel kullanımı neredeyse tüm katılımcılar tarafından deneyimlenmiştir.



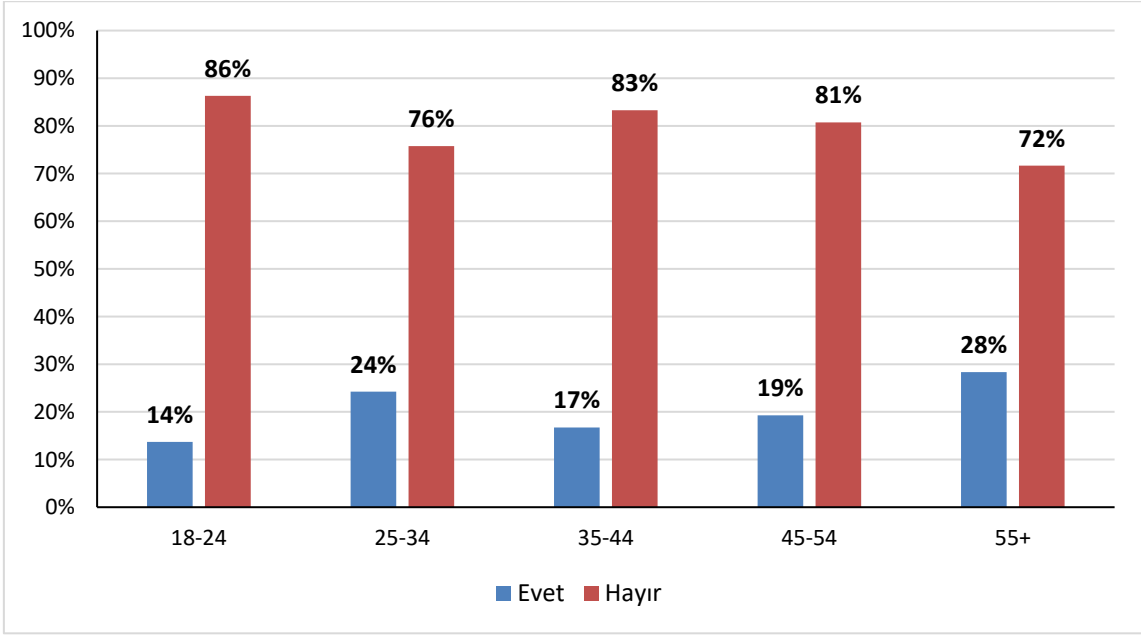
**Grafik 2.7.4. Şehirlerarası karayolu seyahatlerinizde tünellerden geçerken korku ve/veya tedirginlik duyuyor musunuz?**

Yukarıdaki grafiğe göre, katılımcıların %20'si tünellerden geçerken korku veya tedirginlik duyduğunu belirtirken, %80'i bu tür olumsuz duygular yaşamadığını ifade etmiştir. Her beş kişiden biri tünel geçişlerinde olumsuz bir duygu durumu hissederken, büyük çoğunluğun bu yapıları olağan ve güvenli bir ulaşım unsuru olarak gördüğünü göstermektedir.



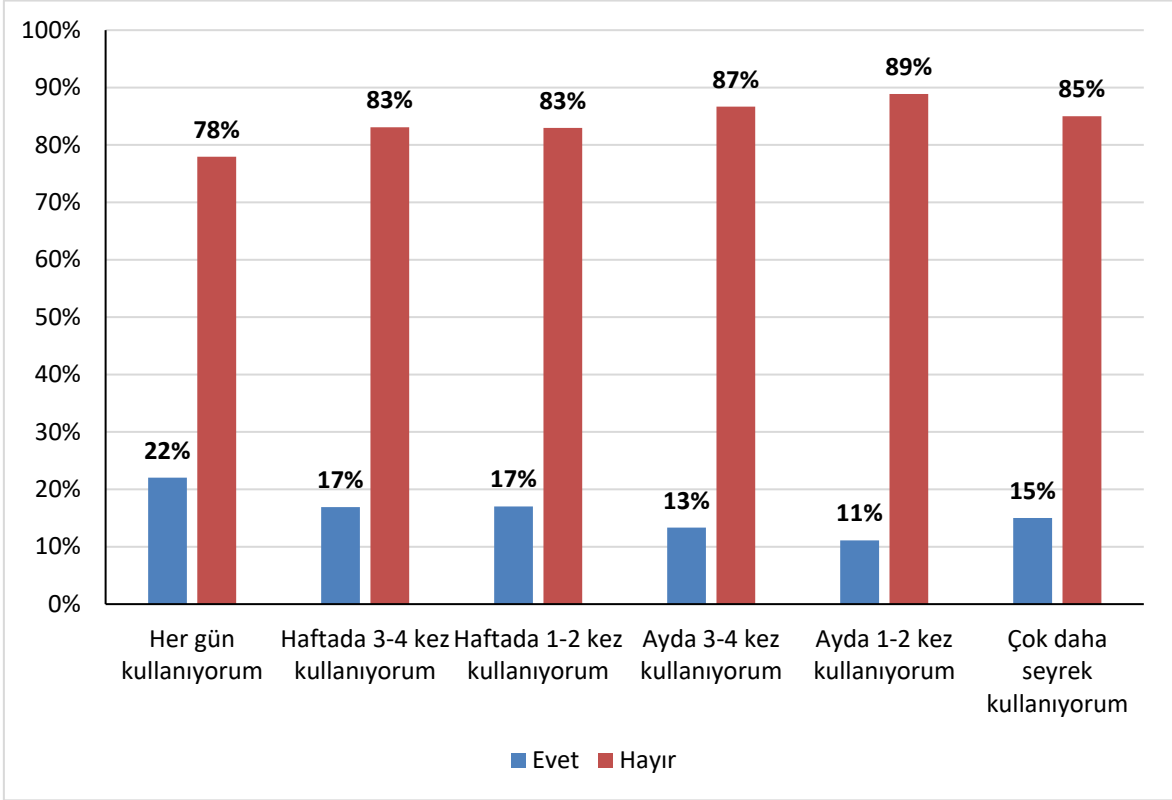
**Grafik 2.7.5. Cinsiyete Göre "Şehirlerarası karayolu seyahatlerinizde tünellerden geçerken korku ve/veya tedirginlik duyuyor musunuz?"**

Erkek ve kadın katılımcıların tünellerden geçerken korku veya tedirginlik hissetme oranları karşılaştırılmıştır. Sonuçlar, her iki cinsiyet grubunda da bu hissi yaşayanların oranının benzer seviyelerde olduğunu göstermektedir. Erkeklerin yaklaşık %20'si, kadınların ise yaklaşık %22'si tedirginlik yaşadığını ifade etmiştir. Buna karşılık, erkeklerin %80'i ve kadınların %78'i tünellerden geçerken herhangi bir korku veya tedirginlik hissetmediğini belirtmiştir. Bu benzer oranlar, tünel geçişlerinde yaşanan psikolojik etkilerin cinsiyete göre çok büyük farklılıklar göstermediğini ortaya koymaktadır. Ancak kadınlarda çok az da olsa daha yüksek bir tedirginlik oranı gözlemlenmiştir.



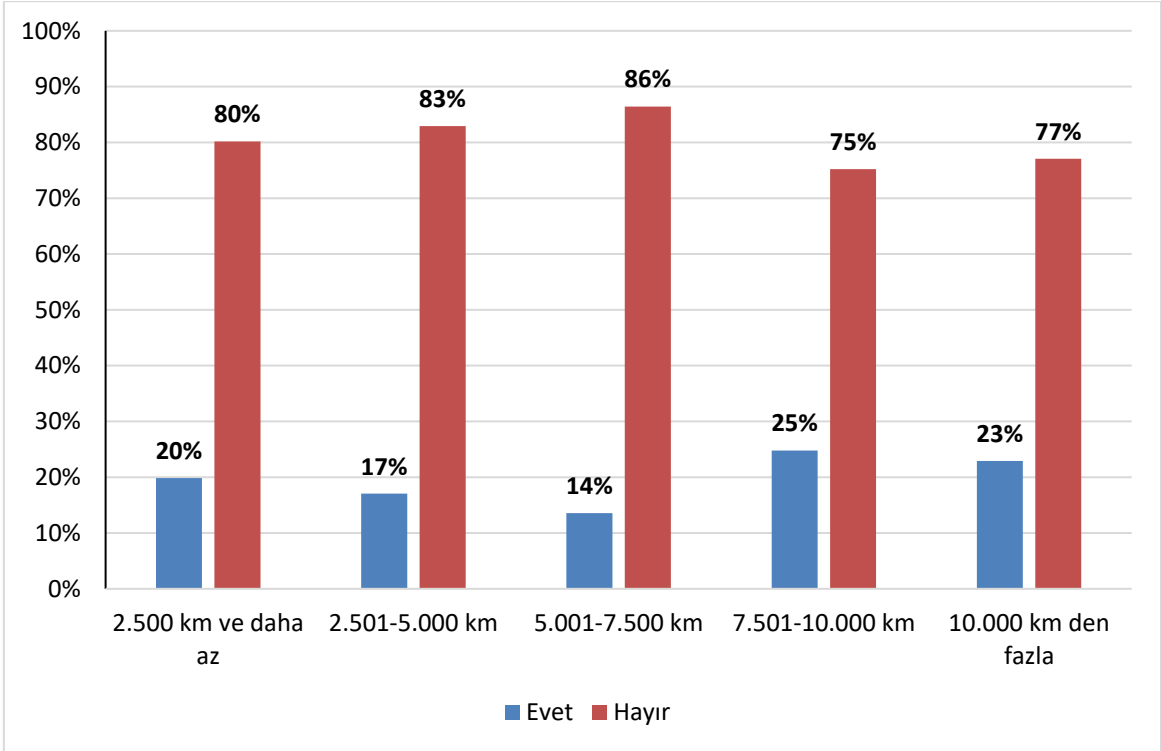
**Grafik 2.7.6. Yaşa Göre “Şehirlerarası karayolu seyahatlerinizde tünellerden geçerken korku ve/veya tedirginlik duyuyor musunuz?”**

Farklı yaş gruplarındaki bireylerin tünelden geçerken korku veya tedirginlik yaşayıp yaşamadıkları da analiz edilmiştir. Genel eğilim incelendiğinde, tüm yaş gruplarında büyük çoğunluğun tedirginlik hissetmediği açıkça görülmektedir. “Hayır” cevabı her yaş grubunda %70’in üzerindedir ve 18–24 yaş grubunda bu oran %86 ile en yüksektir. En düşük “hayır” oranı ise 55 yaş ve üzeri grupta %72 olarak gözlemlenmektedir. Buna karşılık, tedirginlik duyan bireylerin oranı yaş arttıkça hafif bir artış göstermektedir. Özellikle 55+ yaş grubunda bu oran %28’e kadar çıkmaktadır.



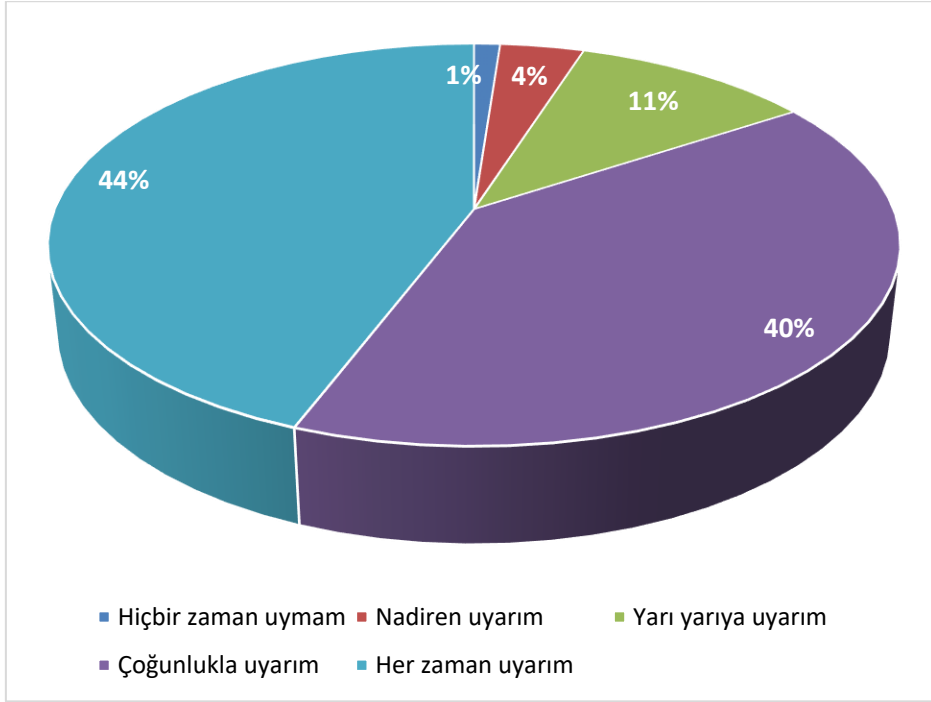
**Grafik 2.7.7. Araç Kullanım Sıklığına Göre "Şehirlerarası karayolu seyahatlerinizde tünellerden geçerken korku ve/veya tedirginlik duyuyor musunuz?"**

Yukarıdaki grafikte, katılımcıların şehirlerarası karayolu kullanım sıklıklarına göre tünellerde korku ya da tedirginlik yaşayıp yaşamadıkları da analiz edilmiştir. Genel tabloya bakıldığında, kullanım sıklığı ne olursa olsun "Hayır" yanıtı belirgin bir çoğunlukta yer almakta ve tünel geçişlerinin kullanıcılar tarafından genel anlamda güvenli ve sorunsuz bulunduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, tedirginlik hissi taşıyanların oranı az da olsa farklı frekanslara göre değişiklik göstermektedir. "Her gün kullananlar" arasında "Evet" yanıtı yaklaşık %22 seviyesinde olup, diğer gruplara kıyasla en yüksek tedirginlik oranını yansıtmaktadır. Diğer yandan ayda 3-4 kez ve ayda 1-2 kez araç kullanan gruplarda "Evet" cevabı %11-13 seviyesine gerilerken, "Çok daha seyrek kullananlar" arasında tekrar hafif bir artış gözlemlenmektedir (%15).



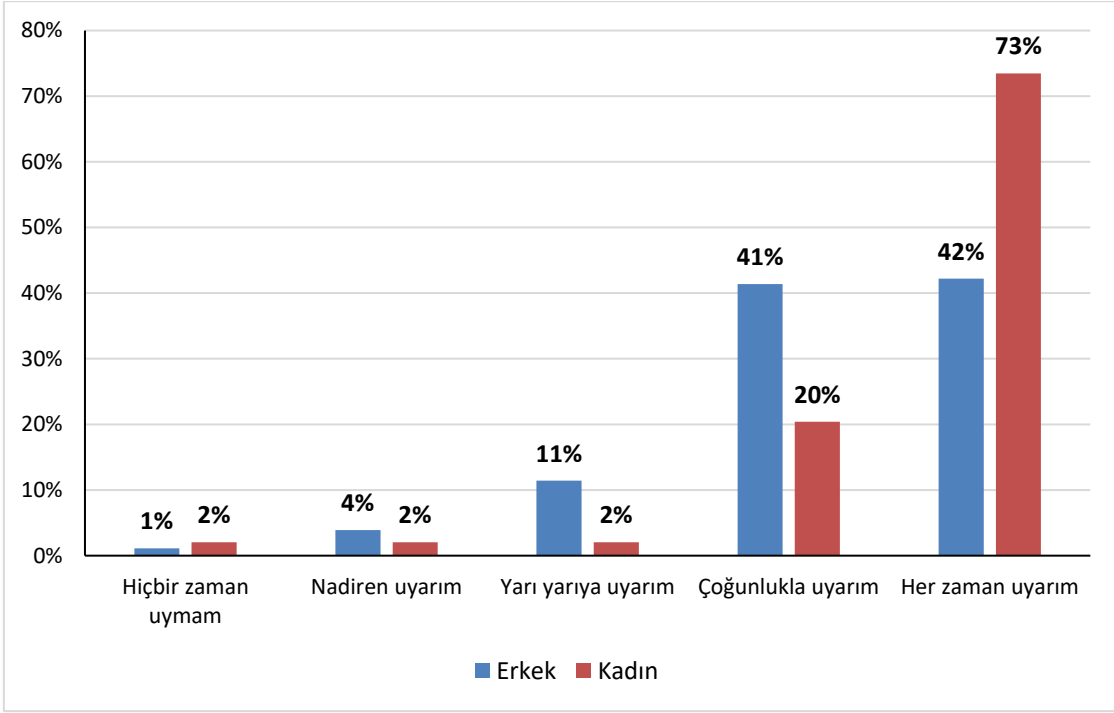
**Grafik 2.7.8. Şehirlerarası Seyahat Mesafesine Göre “Şehirlerarası karayolu seyahatlerinizde tünellerden geçerken korku ve/veya tedirginlik duyuyor musunuz?”**

Katılımcıların şehirlerarası yolculuklarda katettikleri mesafelere göre tünellerde tedirginlik veya korku yaşayıp yaşamadıkları da analiz edilmiştir. Genel olarak tüm mesafe gruplarında “Hayır” cevabının açık ara baskın olduğu görülmektedir. Bu durum, katılımcıların büyük çoğunluğunun tünel geçişlerini güvenli bulduğunu ortaya koymaktadır. Ancak detaylı incelendiğinde, en kısa mesafeyi (2.500 km ve daha az) kat eden katılımcıların %20’si “Evet” cevabını vererek tedirginlik yaşadıklarını belirtmiştir. Bu oran, 5.001–7.500 km grubunda en düşük seviyeye (%14 civarına) inerken, 7.501 km ve üzeri gruplarda tekrar hafif bir yükseliş eğilimi göstermektedir. Bu dağılım, sık seyahat eden bireylerin deneyimle birlikte daha fazla güven hissi geliştirdiklerini; ancak çok uzun mesafelerde yolculuk yapanların, tünel uzunluğu veya yorgunluk gibi faktörlerden dolayı yeniden tedirginlik yaşayabileceğini düşündürmektedir. Ayrıca, kısa mesafeli yolculuk yapan katılımcılar arasında tünel kullanma deneyiminin azlığı nedeniyle korku oranının daha yüksek olması da olasıdır.



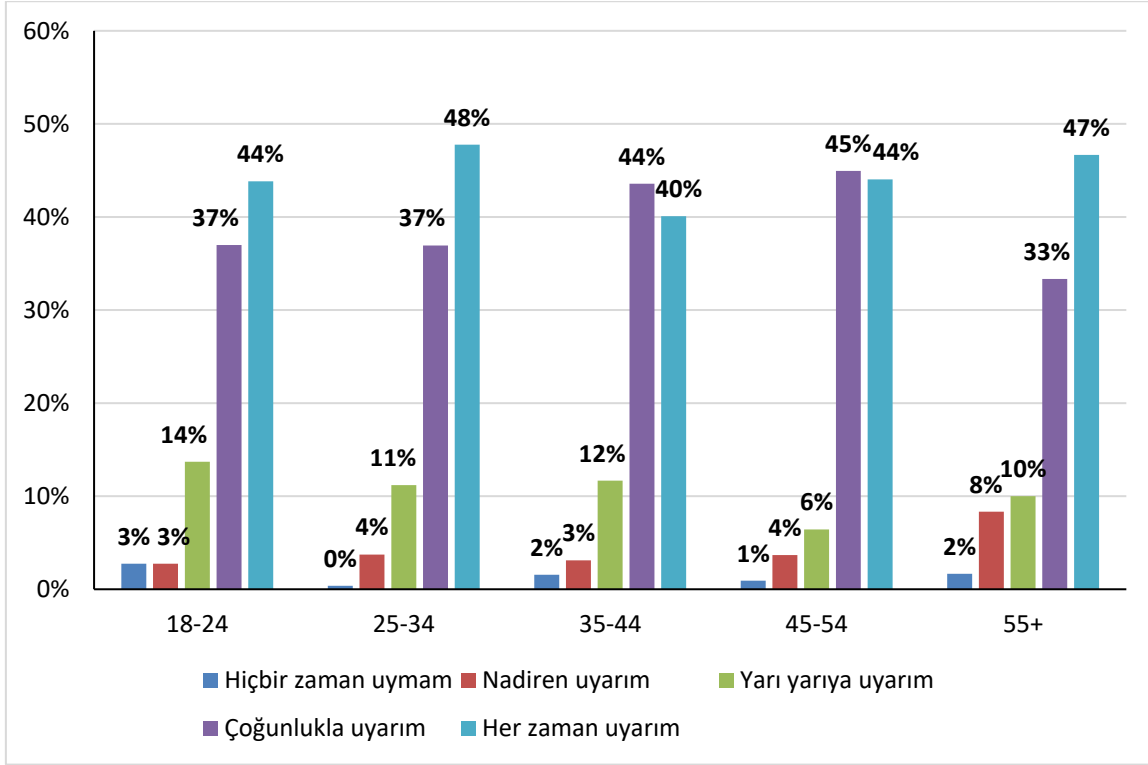
**Grafik 2.7.9. Tünellerde hız kurallarına uyar mısınız?**

Yukarıdaki grafik şehirlerarası tünel geçişlerinde katılımcıların hız kurallarına uyma düzeylerini göstermektedir. Katılımcıların %44'ü "Her zaman uyarım" yanıtını verirken, %40'ı "Çoğunlukla uyarım" seçeneğini tercih etmiştir. Böylece toplamda %84'lük bir kesim tünellerde hız kurallarına yüksek düzeyde uymaktadır. %11'lik bir oran "Yarı yarıya uyarım" yanıtını verirken, %4'lük bir kesim "Nadiren uyarım" ve %1 ise "Hiçbir zaman uymam" seçeneklerini işaretlemiştir. Verilere göre, sürücülerin büyük bir çoğunluğunun tünel geçişlerinde hız kurallarına genellikle dikkat ettiği ve tünel geçişlerinde kurallara yüksek düzeyde uydukları yönünde görüş bildirdikleri görülmektedir.



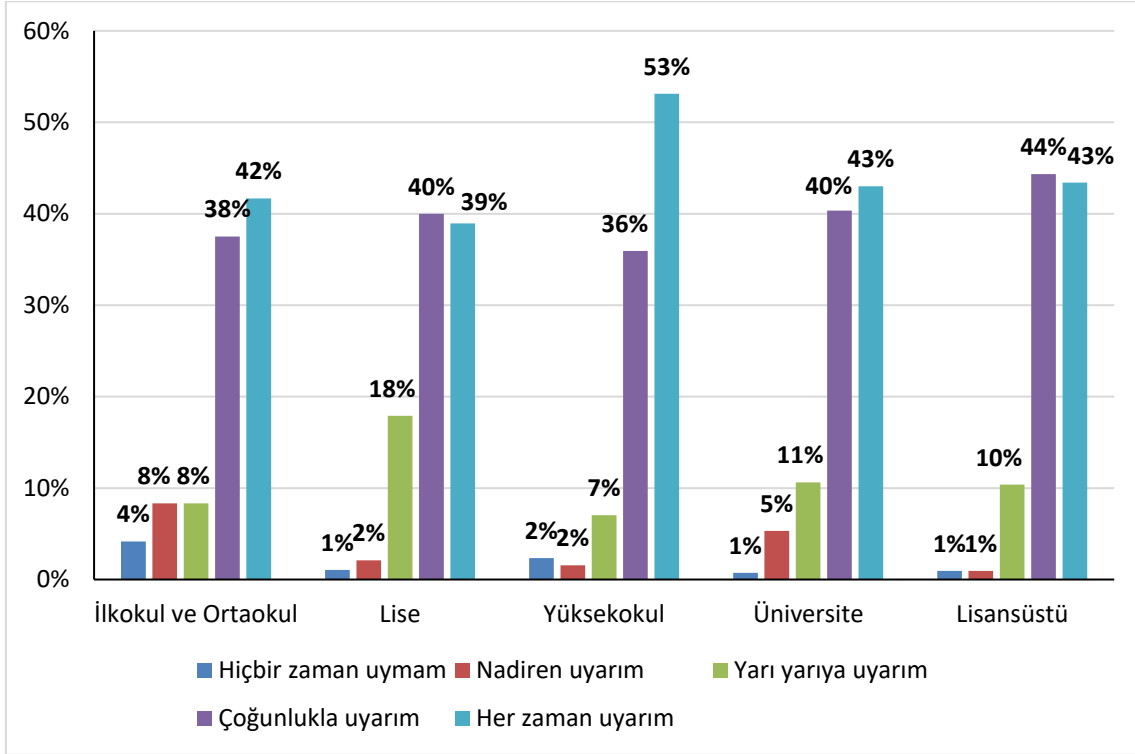
**Grafik 2.7.10.Cinsiyete Göre “Tünellerde hız kurallarına uyar mısınız?”**

Cinsiyet bazında incelendiğinde kadınların büyük çoğunluğunun tünellerde hız kurallarına daha fazla uyduğu görülmektedir. Kadın katılımcıların %74’ü “her zaman uyarım” yanıtını verirken, erkeklerde bu oran %43 seviyesindedir. Erkekler arasında “çoğunlukla uyarım” cevabı %42 ile yüksek ikinci grup olarak öne çıkarken, kadınlarda bu oran %20 düzeyindedir. Ayrıca erkeklerde %11 oranında “yarı yarıya uyarım” yanıtı bulunurken, kadınlarda bu oran oldukça düşük, yalnızca %2 civarındadır. “Hiçbir zaman uymam” ya da “nadiren uyarım” gibi seçeneklere verilen yanıtlar her iki cinsiyet için de oldukça düşüktür. Bu dağılım, kadın katılımcıların tünellerde hız kurallarına daha çok riayet ettiklerini ortaya koymaktadır. Erkeklerin ise daha riskli araç kullanma eğiliminde olduğu söylenebilir.



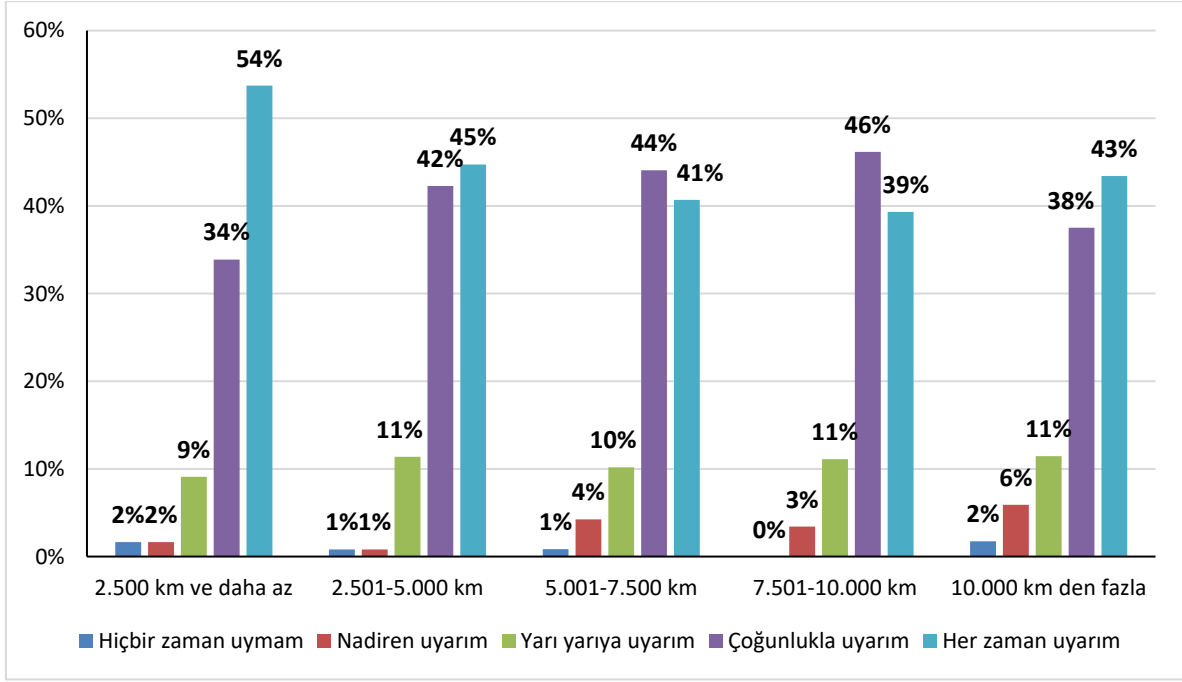
**Grafik 2.7.11. Yaşa Göre "Tünellerde hız kurallarına uyar mısınız?"**

Yaş gruplarına göre tünellerde hız kurallarına uyma davranışı incelendiğinde, katılımcıların genel olarak hız kurallarına uyma eğiliminde oldukları görülmektedir. "Her zaman uyarım" diyenlerin oranı 25-34 yaş grubunda %48 ile en yüksek seviyeye ulaşırken, 55 yaş ve üzerindeki katılımcılarda da %47 ile benzer bir düzey korunmuştur. 45-54 yaş grubunda "çoğunlukla uyarım" yanıtı %45 ile en baskın cevaptır ve bu grubun daha temkinli ama esnek bir uyma eğiliminde olduğu söylenebilir. Genç yaş gruplarında (18-24) "her zaman uyarım" oranı %44, "çoğunlukla uyarım" ise %38 olup toplamda kurallara uyma eğilimi dikkat çekmektedir. Ancak bu yaş grubunda "yarı yarıya uyarım" oranı da %14 ile diğer gruplardan daha yüksektir. Bu da gençlerin zaman zaman hız sınırlarını ihlal edebildiklerini göstermektedir. "Hiçbir zaman" ve "nadiren" uyduğunu belirten katılımcı oranları tüm yaş gruplarında oldukça düşüktür; bu da genel olarak yaş fark etmeksizin hız kurallarına yüksek düzeyde kurallara uyma davranışını ortaya koymaktadır. Özellikle yaş ilerledikçe daha tutarlı bir şekilde "her zaman" kurallara uyma davranışı öne çıkmaktadır. Bu eğilim, güvenlik ve tecrübe hassasiyetiyle ilişkilendirilebilir.



**Grafik 2.7.12. Eğitim Düzeyine Göre "Tünellerde hız kurallarına uyar mısınız?"**

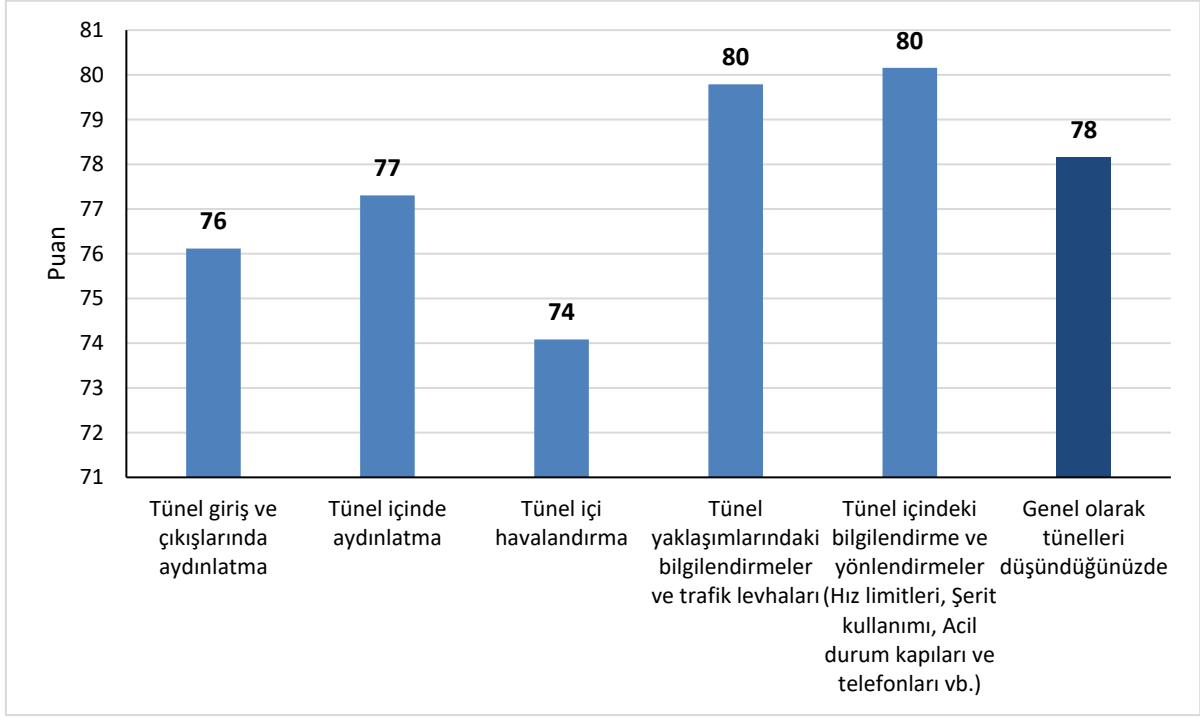
Katılımcıların eğitim düzeyine göre tünellerde hız kurallarına uyum davranışları incelendiğinde, genel olarak yüksek uyma eğilimi dikkat çekmektedir. Özellikle "her zaman uyarım" seçeneği, Yüksekokul mezunlarında %53 ile en yüksek seviyeye ulaşmıştır. Lisansüstü mezunlarda ise "çoğunlukla uyarım" oranı %45, "her zaman uyarım" oranı %43 ile iki seçeneğin birbirine oldukça yakın olduğu görülmektedir. Bu da yüksek eğitimli bireylerin tünellerde hız kurallarına istikrarlı şekilde uyduğunu göstermektedir. İlkokul ve ortaokul düzeyinde "hiçbir zaman" ve "nadiren" uyduğunu belirtenlerin oranı diğer gruba göre daha yüksektir.



**Grafik 2.7.13.Şehirlerarası Seyahat Mesafesine Göre "Tünellerde hız kurallarına uyar mısınız?"**

Yukarıdaki grafik, katılımcıların şehirlerarası seyahat mesafelerine göre tünellerde hız kurallarına uyma davranışlarını karşılaştırmaktadır. Kısa mesafe (2.500 km ve daha az) seyahat edenlerin %54'ü "her zaman uyarım" yanıtını vererek en yüksek düzeyde kurala uyma davranışı göstermiştir. Aynı grupta "çoğunlukla uyarım" yanıtı ise %34 ile ikinci sıradadır. Seyahat mesafesi arttıkça "her zaman uyarım" oranı kademeli olarak azalmakta; 10.000 km'den fazla seyahat edenlerde bu oran %44'e düşmektedir. Bununla birlikte, "çoğunlukla uyarım" seçeneği bu uzun mesafe seyahat edenler grubunda %38 ile görece yüksek seyretmektedir. Yani uzun mesafe seyahat edenler hız kurallarına sıkı sıkıya uymasa da genel olarak dikkatli bir sürüş tutumu sergilemektedir. Diğer yandan "yarı yarıya uyarım" ve daha düşük kurala uyma seçenekleri (hiçbir zaman uymam, nadiren uyarım) tüm mesafe gruplarında düşük oranlarda kalmıştır. Özellikle "hiçbir zaman uymam" seçeneği tüm gruplarda %3'ün altında seyretmektedir. Sonuç olarak, kısa ve orta mesafe seyahat eden bireyler arasında "her zaman" uyma eğilimi daha belirgin iken, uzun mesafe seyahat eden sürücülerde bu oran biraz azalmaktadır. Ancak yine de genel eğilim, tünellerde hız kurallarına uymanın yüksek oranda benimsenmiş olduğunu göstermektedir.

## 2.8. Tünel İçi Fiziksel Donanımların Değerlendirilmesi



**Grafik 2.8.1. Türkiye Geneli Şehirlerarası Karayolu Tünel Özelliklerinin Değerlendirmesi (100 Üzerinden Puan)**

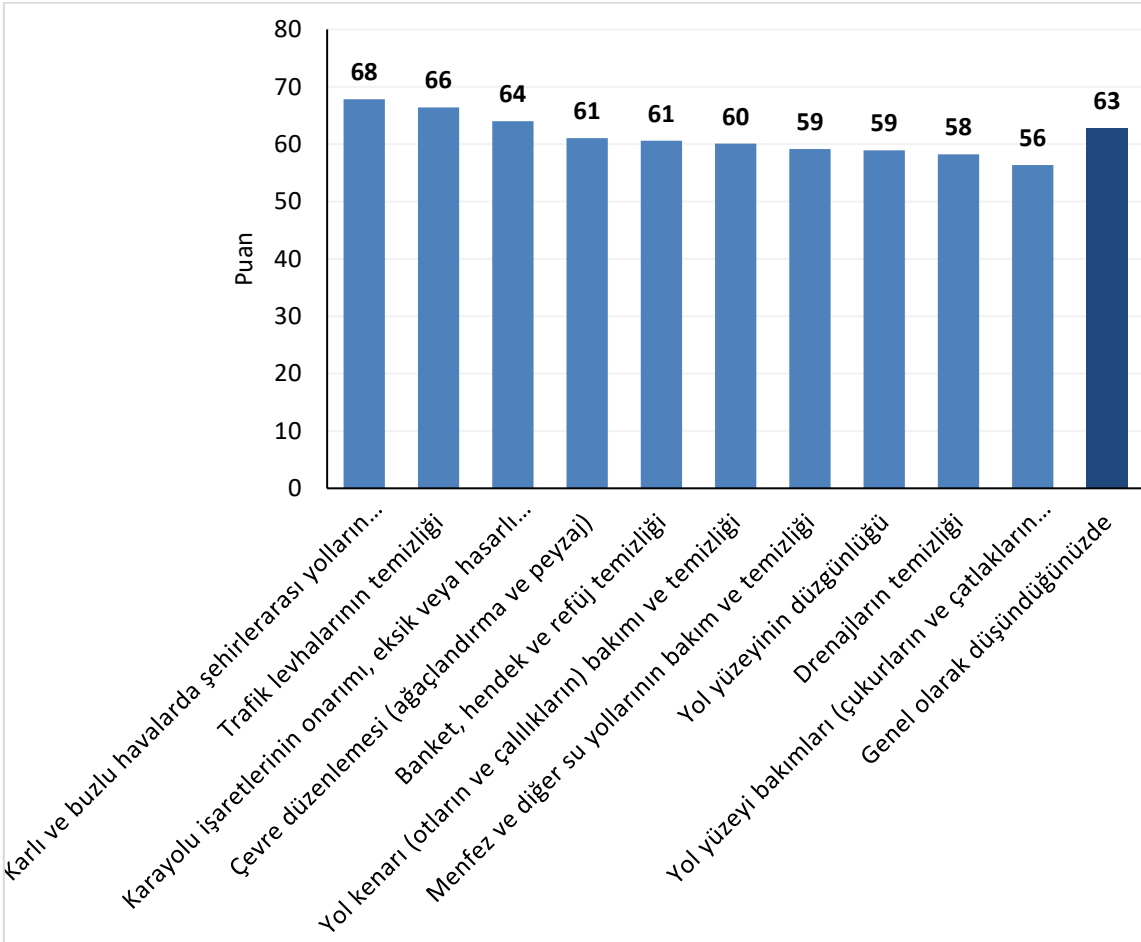
Bu bölümde katılımcıların şehirlerarası karayollarındaki tünellerden memnuniyetleri bakım hizmetleri dikkate alınarak incelenmiştir. Araştırma kapsamında genel anlamda tünel hizmetleri başarılı (78 puan) olarak değerlendirilmiştir. Katılımcılar en çok “tünel içindeki bilgilendirme ve yönlendirmeleri” ve “tünel yaklaşımındaki bilgilendirmeler ve trafik levhalarını” yüksek oranda başarılı bulurken (80 puan), “tünel içi havalandırmalarını” ise kısmen daha az başarılı (74) olarak değerlendirmiştir.

## 2.9. Türkiye Genelindeki Karayolları (Devlet ve İl Yolları) Bakım Hizmetleri Hakkında Genel Değerlendirmeler

Bu bölümde katılımcıların şehirlerarası karayollarından memnuniyetleri bakım hizmetleri özellikleri dikkate alınarak incelenmiştir. Araştırma kapsamında genel anlamda KGM'nin bakım hizmetleri çalışmaları başarılı (63 puan) olarak değerlendirilmiştir. KGM kurum olarak en çok “Karlı ve buzlu havalarda şehirlerarası yolların trafiğe açık tutulmasında” başarılı bulunurken (68 puan), yol yüzey bakımlarında ise en az başarılı olarak değerlendirildiği (56 puan) göze çarpmaktadır.

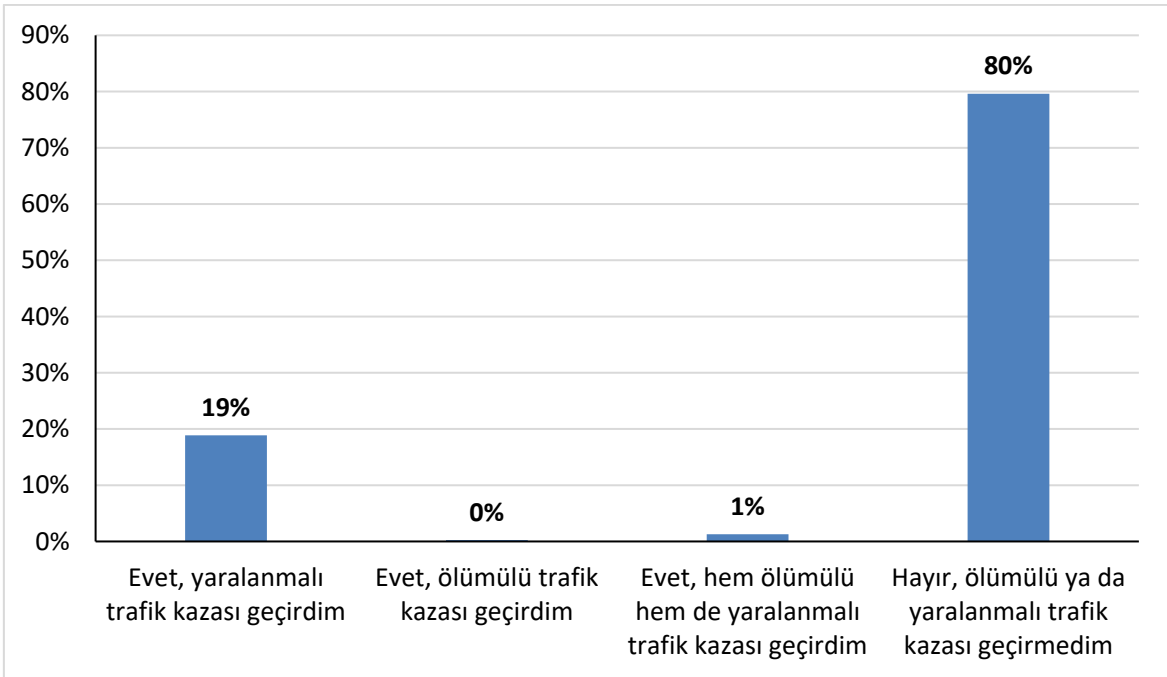
**Tablo 2.9.1 Türkiye Genelindeki Karayolları (Devlet ve İl Yolu) Bakım Hizmetlerinin Değerlendirilmesi (Puan)**

Yol yüzeyi bakımları (çukurların ve çatlakların onarılması vb.)	56
Yol yüzeyinin düzgünlüğü	59
Drenajların temizliği	58
Menfez ve diğer su yollarının bakım ve temizliği	59
Karayolu işaretlerinin onarımı, eksik veya hasarlı levha ve oto korkuluk takviyesi	64
Trafik levhalarının temizliği	66
Yol kenarı (otların ve çalılıkların) bakımı ve temizliği	60
Banket, hendek ve refüj temizliği	61
Karlı ve buzlu havalarda şehirlerarası yolların trafiğe açık tutulması	68
Çevre düzenlemesi (ağaçlandırma ve peyzaj)	61
<b>Genel olarak düşündüğünüzde</b>	<b>63</b>

**Grafik 2.9.1. KGM'nin Çalışma Alanlarının Değerlendirmesi (100 üzerinden puan)**

## 2.10. Trafik Kazaları

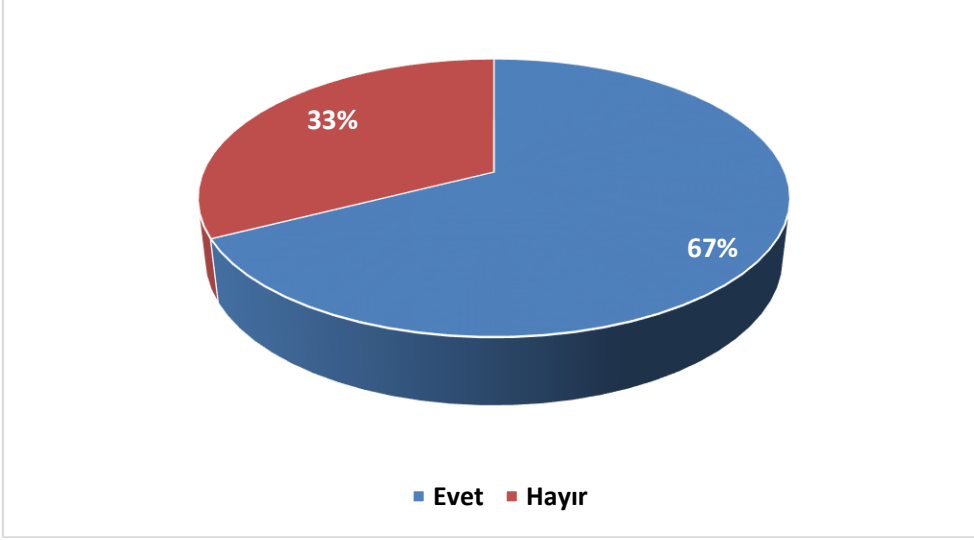
Bu bölümde katılımcıların ölümlü ya da yaralanmalı trafik kazası geçirme dağılımları incelenmiştir. Katılımcıların geçirdikleri ölümlü ya da yaralanmalı trafik kazaları sayılarının dağılımları Grafik 2.10.1'de yer almaktadır. Buna göre ölümlü ya da yaralanmalı trafik kazası geçirmeyenlerin oranı %80, yaralanmalı trafik kazası geçirenlerin oranı %19'dur. Hem ölümlü hem de yaralanmalı trafik kazası geçirenler %1,3 oranındayken ölümlü trafik kazası geçirenlerin oranı %0,3'tür.



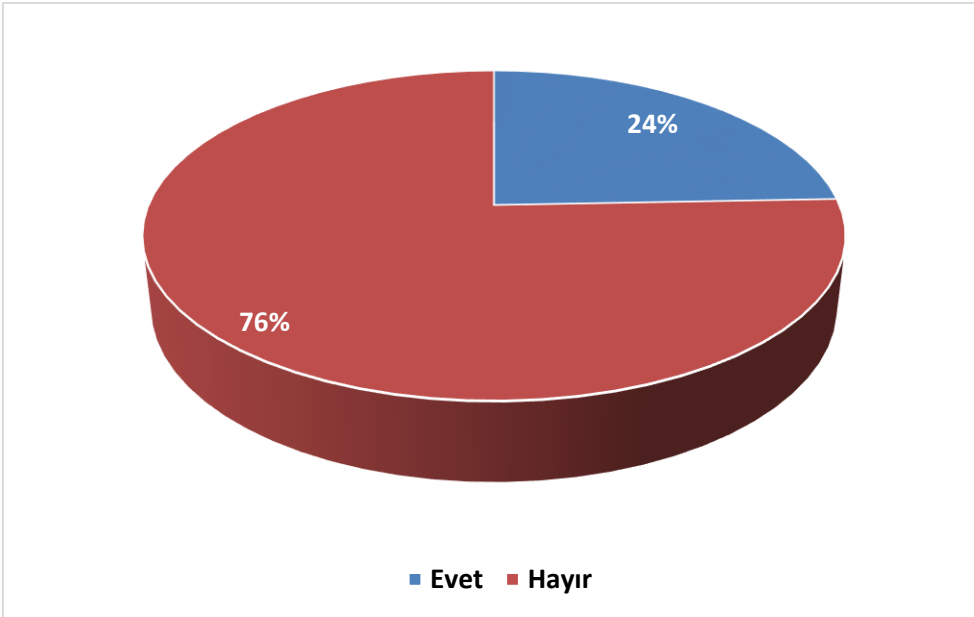
**Grafik 2.10.1. "Ölümlü ya da yaralanmalı hiç trafik kazası geçirdiniz mi?"**

## 2.11. Karayolları Genel Müdürlüğü ile İletişim ve Geri Bildirim

Ankete katılanların %67'si şehirlerarası karayolu seyahatlerinde yol yüzeyinde olumsuzluk yaşadığını belirtmiştir. Olumsuzluk yaşayanların %24'ü şehirlerarası karayolu seyahatlerinde yol yüzeyinde karşılaştıkları olumsuzluklarla ilgili KGM ile iletişime geçtiğini belirtirken iletişime geçmeyenlerin oranı %76'dır.

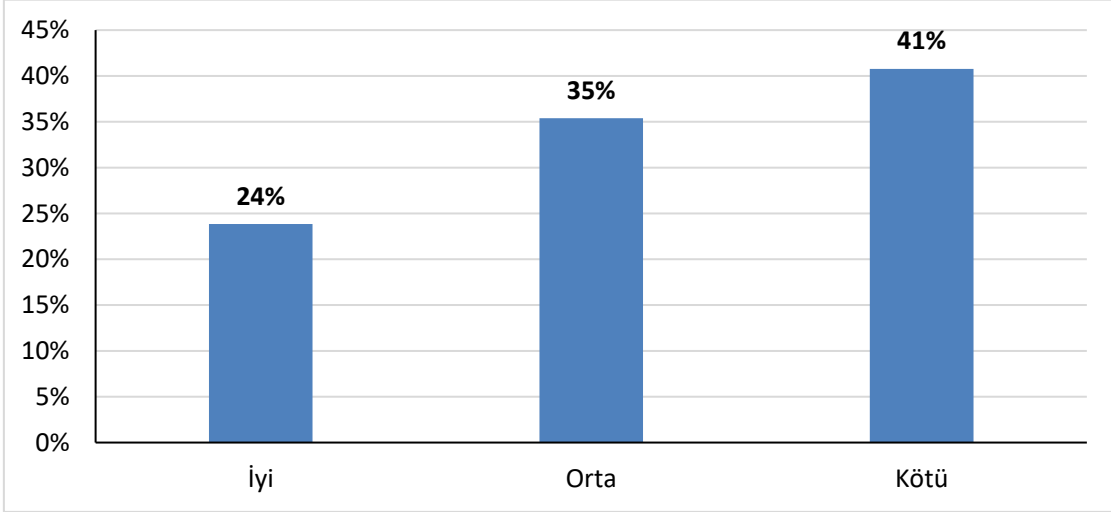


**Grafik 2.11.1.** "Şehirlerarası karayolu seyahatlerinizde yol yüzeyinde ilgili herhangi bir olumsuzluk yaşadınız mı?"



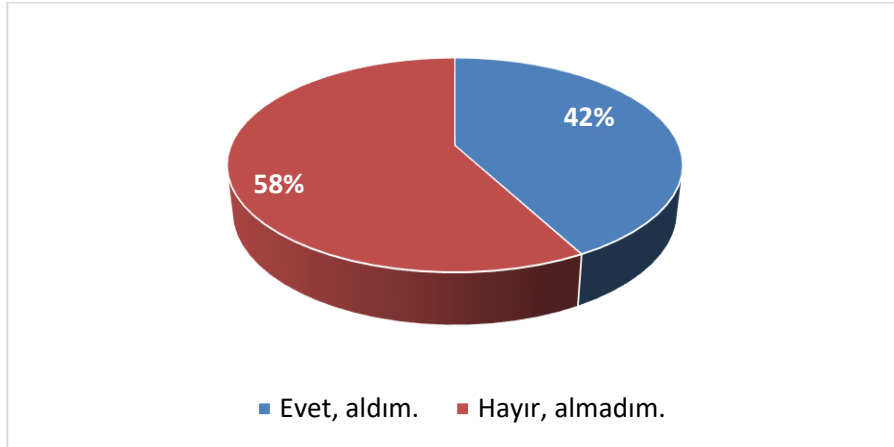
**Grafik 2.11.2.** "Şehirlerarası karayolu seyahatlerinizde yol yüzeyinde karşılaştığınız olumsuzluklar ile ilgili KGM ile hiç iletişime geçtiniz mi?"

Yol yüzeyinde karşılaştıkları olumsuzluklarla ilgili KGM ile iletişime geçtiğini belirtenlerin %35'i KGM'nin geri dönüş, yaklaşım ve tutumunu orta seviye olarak değerlendirirken %41'i kötü, %24'ü ise iyi olarak değerlendirmiştir.



**Grafik 2.11.3." Bu görüşmenizde KGM'nin size geri dönüşünü, tutumunu ve yaklaşımını nasıl değerlendirirsiniz?"**

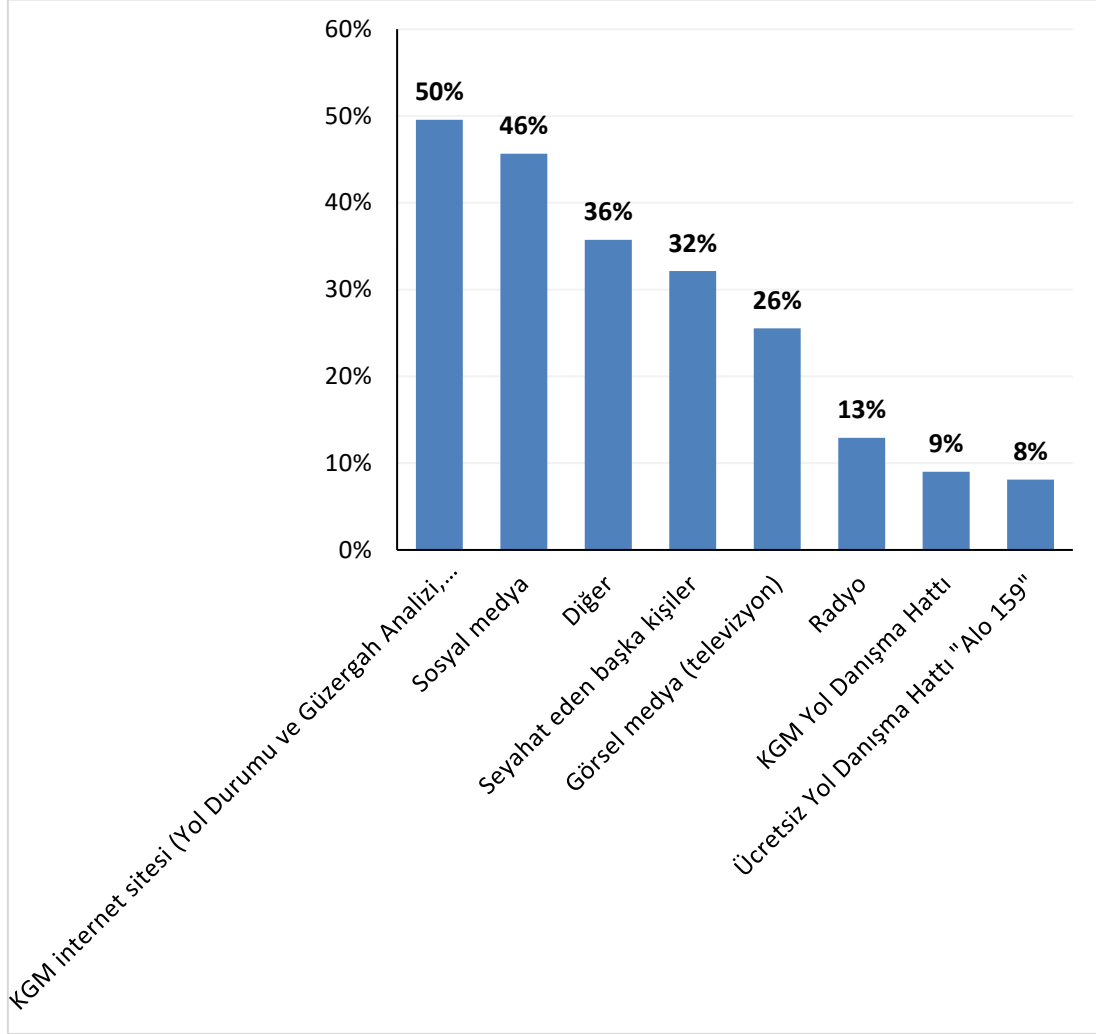
En son yapılan şehirlerarası seyahat öncesi yol durumu ile ilgili bilgi alınıp alınmadığı sorgulandığında katılımcıların %42'si bilgi aldığını belirtmiştir.



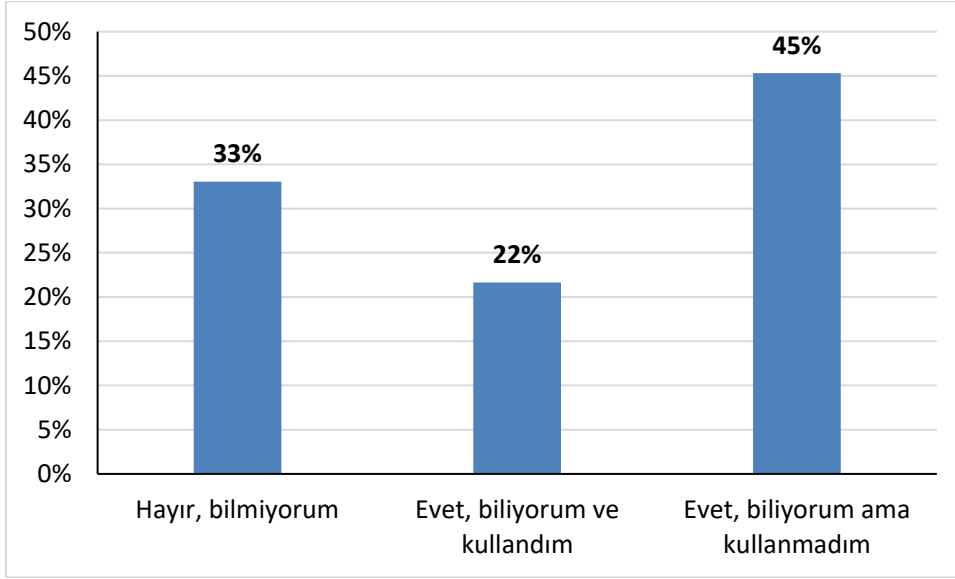
**Grafik 2.11.4. "En son yaptığınız şehirlerarası seyahatinizden önce yol durumu ile ilgili bilgi aldınız mı?"**

Katılımcılara en son yapılan şehirlerarası seyahat öncesi yol durumu ile ilgili alınan bilginin kaynağı sorulduğunda en yüksek oranda %50 ile KGM internet sitesi yer alırken onu %46 ile sosyal medya takip etmektedir. Ücretsiz Yol Danışma Hattı "Alo 159" ise %8 ile en az tercih edilen bilgi kaynağı olarak belirtilmiştir. Katılımcıların Ücretsiz Yol Danışma

Hizmetini bilip bilmediği ya da kullanıp kullanmadığı sorgulandığında %33'lük bir kesimin bilmediği bilgisine ulaşılmıştır. En az tercih edilen bilgi kaynağı olması bununla ilişkilendirilebilir. Bununla beraber Ücretsiz Yol Danışma Hattı "Alo 159"u bildiğini ve kullandığını belirtenlerin oranı %22, bilip kullanmadığını belirtenlerde ise bu oran %45'tir.



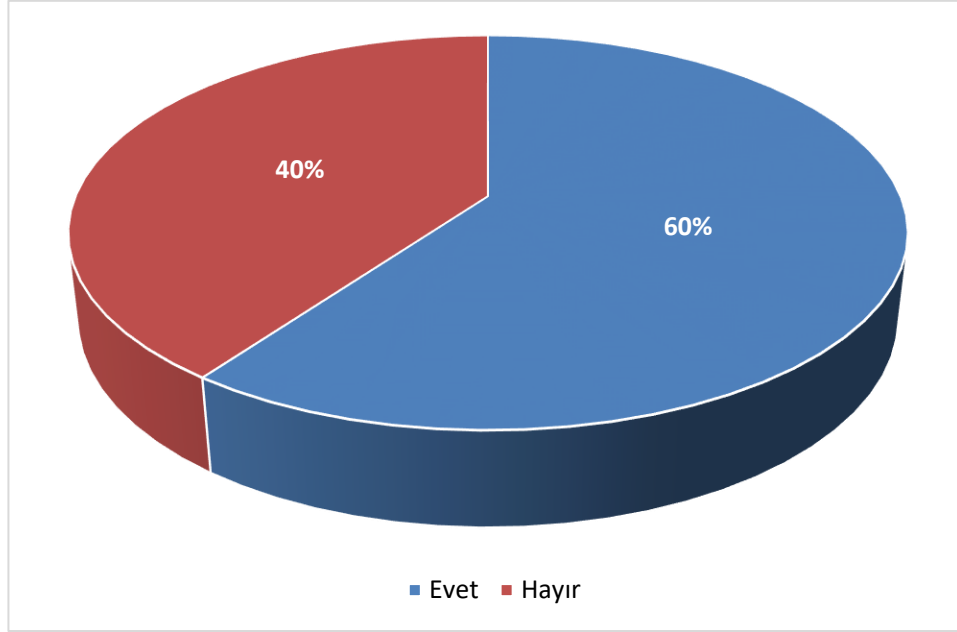
**Grafik 2.11.5. Yol Durumu ile İlgili Bilgi Alınan Kaynakların Dağılımı**



**Grafik 2.11.6.” Karayolları Genel Müdürlüğü’nün “Alo 159 ücretsiz yol danışma hizmeti” sunduğunu biliyor musunuz? Kullandınız mı?”**

## 2.12. "Bakım Hizmetleri"ne İlişkin Diğer Görüşler

Ankette yer alan sorular dışında katılımcılara trafik güvenliği ile ilgili KGM'ye iletmek istedikleri görüşleri olup olmadığı hususunda açık uçlu bir soru sorulmuş ve katılımcıların %60'ı görüş bildirmiştir.



**Grafik 2.12.1. "KGM'nin yol ağında bulunan devlet ve il yolları bakımındaki bakım ve onarım hizmetleri ile ilgili KGM'ye iletmek istediğiniz görüşünüz var mı?"**

Bu görüşler çoğunlukla ve sırasıyla aşağıda verilen başlıklar altında yer almıştır.

- KGM bünyesindeki nitelikli teknik personelin bakımla ve trafik güvenliği ile ilgili çalışmalara dahil edilmesi, sayılarının artırılması.
- Şehirlerarası yollarda bozuk, çukurlu ve kötü yamalı yolların tespiti için ekipler görevlendirip daha sonra bu sorunları giderme konusunda adım atılması.
- Yol kenarı temizliğinin periyodik olarak yapılması ve atılan çöplere yönelik yolcu duyarlılığının sağlanması için adımlar atılması.
- Yol çalışması yapılan kesimlerde uyarı levhalarının daha görünür olması, levha sayısının ve gece ışıklandırmanın artırılması.
- Motosiklet kullanıcıları için özellikle virajlarda motosiklet dostu bariyerler yapılması ve artırılması.



- Yol bakım onarım hizmetlerinin mümkün mertebe bayram ve tatil günlerine denk getirilmeyecek şekilde yapılması.
- Hız limitlerini gösteren levhaları artırılması, hız sınırlaması getirilen bölgelerin girişlerinde olan uyarı levhalarının bölge çıkışlarda da yer alması.
- Keskin virajlar yerine daha hafif virajların yapılması, akıllı kavşak uygulamasının artırılması.
- Eksik ve yıpranmış bilgi ve uyarı tabelaların yenilenmesi, yön tabelalarının fark edilecek şekilde düzenlenmesi.
- Sathi kaplamalı yolların fiziki koşullarının iyileştirilmesi ve daha az sathi kaplamalı yol yapılması.
- Web sitesinde yol çalışmalarına ilişkin bilgilerin daha güncel tutulması.
- Karayolları Genel Müdürlüğü'nün çalışmalarına teşekkür iletilerek memnuniyetin ortaya konması,
- Ve diğer.

### III) GENEL DEĞERLENDİRME

- Ankete 933 kişi giriş yapmış olup yaş ve araç kullanım filtre sorularını geçen katılımcı sayısı 790'dır.
- Ankete katılanların büyük çoğunluğunu erkek, 25-34 yaş aralığında, eğitim seviyesi yüksek kişiler oluşturmaktadır.
- Araç kullanım sıklığına göre katılımcıların %70'i her gün araç kullanmaktadır. Ayrıca son bir yıl içinde karayolları ile 10.000 km'den fazla şehirlerarası seyahat edenlerin oranı %37'dir.
- Trafik işaretlerine uyma düzeyi sorusunda katılımcıların %66'sı "her zaman uyarım", %29'u ise "çoğunlukla uyarım" seçeneğini işaretlemiştir. Kadınlar erkeklere göre daha yüksek düzeyde uyduğunu belirtirken, yaşa göre bakıldığında ise yaş ilerledikçe trafik kurallarına uyma düzeyinde belirgin bir artış görülmektedir.
- Katılımcılara Bitümlü Sıcak Karışım (BSK) ve Sathi Kaplama (SK) yol türleri arasındaki farkı bilip bilmedikleri sorulmuş, %80'i bu iki kaplama türü arasındaki farkı bildiklerini beyan ederken, %20'si bilmediklerini belirtmiştir.
- Kaplama türleri arasındaki farkı hakkında bilgi sahibi olduğunu belirten katılımcılar, BSK kaplamalı yolları genel olarak daha yüksek puanlarla değerlendirmiştir.

Özellikle konfor (70 puan) ve genel memnuniyet (70 puan) kriterlerinde bu fark oldukça belirgindir. İki kaplama cinsi arasındaki fark için "Evet biliyorum" cevabını veren katılımcılar BSK kaplamalı yollar için yol yüzeyi, gürültü, konfor ve genel memnuniyet açısından daha olumlu puanlamalarda bulunmuşlardır. Kaplama farkını bilmediğini belirten katılımcılar ise yol yüzeyinin düzgünlüğü (62 puan) ve gürültü (63 puan) gibi unsurlarda düşük puanlar vermiştir.

- BSK ve SK kaplamaları arasındaki fark hakkında bilgi sahibi olanlar, SK yolları daha olumsuz değerlendirmiştir. Örneğin, konfor için bilgi sahibi olanların ortalama memnuniyet puanı 46 iken, bilgi sahibi olmayanlarda bu değer 51'dir. Benzer şekilde, tüm diğer kriterlerde de bilen grubun memnuniyet puanları daha düşük kalmıştır.
- Katılımcıların %97'si şehirlerarası yolculukları sırasında tünellerden geçtiğini belirtmiştir. Katılımcıların %20'si tünellerden geçerken korku veya tedirginlik duyduğunu belirtirken, %80'i bu tür olumsuz duygular yaşamadığını ifade etmiştir.
- Katılımcıların %97'si şehirlerarası yolculukları sırasında tünellerden geçtiğini belirtmiştir. Her beş kişiden biri tünel geçişlerinde olumsuz bir duygu durumu hissettiğini belirtirken, katılımcıların büyük çoğunluğu ise bu yapıları olağan ve güvenli bir ulaşım unsuru olarak gördüğü yönünde görüş bildirmiştir.
- Tünel geçişlerinde kurallara yüksek düzeyde uyum sergilendiği görülmektedir. Sürücülerin büyük bir çoğunluğu (%84) tünel geçişlerinde hız kurallarına genellikle dikkat ettiğini belirtmiştir.
- Katılımcıların şehirlerarası karayollarındaki tünellerden memnuniyetleri incelendiğinde genel anlamda tünel özellikleri başarılı (78 puan) olarak değerlendirilmiştir. Katılımcılar en çok "tünel içindeki bilgilendirme ve yönlendirmeleri" ve "tünel yaklaşımlarındaki bilgilendirmeler ve trafik levhalarını" yüksek oranda başarılı bulunurken (80 puan), "tünel içi havalandırmalarını" ise nispeten daha az başarılı (74 puan) olarak değerlendirmiştir.
- Katılımcıların şehirlerarası karayollarından memnuniyetleri bakım hizmetleri özellikleri dikkate alınarak incelendiğinde genel anlamda KGM çalışmaları başarılı (63 puan) olarak değerlendirilmiştir. KGM kurum olarak en çok "Yolların sürekli trafiğe açık tutulmasında" başarılı bulunurken (68 puan), yol yüzey bakımlarında ise en az başarılı olarak değerlendirildiği (56 puan) göze çarpmaktadır.

- Ankete katılanların yaklaşık beşte biri yaralanmalı trafik kazası geçirdiğini beyan etmiştir.
- Ankete katılanların 4'te biri şehirlerarası karayolu seyahatlerinde yol yüzeyinde karşılaştıkları olumsuzluklarla ilgili KGM ile iletişime geçtiğini belirtirken %35'i KGM'nin geri dönüş, yaklaşım ve tutumunu orta seviye olarak değerlendirirken %41'i kötü, %24'ü ise iyi olarak değerlendirmiştir.
- Ücretsiz Yol Danışma Hattı "Alo 159"u bildiğini ve kullandığını belirtenlerin oranı %22, bilip kullanmadığını belirtenlerde ise bu oran %45'tir.

## IV) SONUÇ VE ÖNERİLER

### 4.1. Sonuç

Karayolları Genel Müdürlüğü (KGM) internet sitesi üzerinden 01.10.2023–13.11.2024 tarihleri arasında gerçekleştirilen "Karayolu Bakım Hizmetleri" anketi kapsamında elde edilen bulgular, karayolu kullanıcılarının bakım hizmetlerine ilişkin algı, bilgi düzeyi ve memnuniyet durumuna dair önemli değerlendirmeler sunmaktadır.

Araştırma sonuçlarına göre, katılımcıların büyük çoğunluğunun aktif araç kullanıcısı olduğu ve şehirlerarası karayollarını yoğun şekilde kullandığı görülmüştür. Trafik işaret ve levhalarına uyum ile tünel geçişlerinde hız kurallarına riayet oranlarının yüksek olması, kullanıcıların trafik güvenliği konusunda genel olarak bilinçli bir tutum sergilediklerini göstermektedir.

Kaplama türlerine ilişkin değerlendirmelerde, Bitümlü Sıcak Karışım (BSK) kaplamalı yolların; yol yüzeyi düzgünlüğü, konfor, gürültü düzeyi ve genel memnuniyet kriterlerinde Sathi Kaplamalı (SK) yollara kıyasla belirgin şekilde daha yüksek puan aldığı tespit edilmiştir. SK kaplamalı yollarda ise özellikle yüzey düzgünlüğü, sürüş konforu ve gürültü kriterlerinde memnuniyet düzeyinin düşük olduğu görülmüştür. Seyahat mesafesi arttıkça SK kaplamalı yollara yönelik memnuniyetsizliğin daha belirgin hâle geldiği anlaşılmıştır.

Kaplama türleri arasındaki farkı bildiğini ifade eden katılımcıların değerlendirmelerinin daha eleştirel olduğu ve özellikle SK yolları daha düşük puanladıkları gözlemlenmiştir. Bu durum, kullanıcı bilgi düzeyinin memnuniyet algısını etkileyen bir unsur olduğunu ortaya koymaktadır.

Tünel kullanımına ilişkin sonuçlar incelendiğinde, katılımcıların büyük çoğunluğunun şehirlerarası yolculuklarda tünelleri aktif olarak kullandığı ve genel olarak tünel özelliklerini başarılı bulduğu görülmüştür. Bununla birlikte katılımcıların yaklaşık beşte birinin tünel geçişlerinde korku veya tedirginlik hissettiğini belirtmesi, kullanıcı psikolojisi açısından dikkate alınması gereken bir husus olarak değerlendirilmiştir.

Karayolları Genel Müdürlüğü'nün genel bakım hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerde, yolların trafiğe açık tutulması hususunda görece yüksek bir memnuniyet düzeyi tespit edilirken, yol yüzeyi bakım çalışmaları daha düşük puan almıştır. Ayrıca, kullanıcıların KGM ile iletişim ve geri bildirim süreçlerine ilişkin memnuniyet düzeylerinin sınırlı olduğu, özellikle geri dönüş ve yaklaşım konularında iyileştirme beklentisi bulunduğu görülmüştür.

Söz konusu anket çalışmasının web ortamında gönüllü katılım esasına dayalı olarak gerçekleştirildiği ve Türkiye genelini temsil etme iddiası taşımadığı hususu dikkate alınmalıdır. Bununla birlikte elde edilen bulgular, kullanıcı algısını anlamaya yönelik önemli göstergeler sunmaktadır.

## 4.2. Öneriler

Araştırma bulguları doğrultusunda aşağıdaki hususların değerlendirilmesinin uygun olacağı kanaatine varılmıştır:

### 1. Kaplama Türü Planlaması:

Kullanıcı memnuniyetinin belirgin şekilde yüksek olduğu BSK kaplamalı yolların, özellikle yoğun trafik hacmine ve uzun mesafeli seyahate konu güzergâhlarda öncelikli olarak tercih edilmesi; SK kaplamalı yolların ise teknik ve ekonomik kriterler çerçevesinde yeniden değerlendirilmesi uygun olacaktır.

### 2. SK Kaplamalı Yollarda İyileştirme Çalışmaları:

SK kaplamalı yollarda özellikle yüzey düzgünlüğü, gürültü azaltımı ve sürüş konforuna yönelik bakım ve rehabilitasyon çalışmalarının artırılması; uzun mesafe trafiğine hizmet eden kesimlerde iyileştirme önceliği verilmesi önerilmektedir.

### 3. Yol Yüzeyi Bakım Performansının Artırılması:

Yol yüzeyi bakım çalışmalarına ilişkin memnuniyet düzeyinin görece düşük olması dikkate alınarak, periyodik bakım planlarının etkinliğinin artırılması, bozulmaların erken tespiti ve müdahale sürelerinin kısaltılması yönünde çalışmalar yapılması uygun olacaktır.

4. Kullanıcı Bilgilendirme Faaliyetleri:

Yol kaplama türleri, bakım çalışmaları ve teknik uygulamalar hakkında kamuoyunu bilgilendirici içeriklerin artırılması; kullanıcıların altyapı yatırımlarına ilişkin farkındalığının yükseltilmesi memnuniyet algısını olumlu yönde etkileyebilecektir.

5. Tünel Güvenliği ve Psikolojik Konfor:

Tünel geçişlerinde tedirginlik yaşayan kullanıcılar dikkate alınarak; aydınlatma, yönlendirme, havalandırma ve bilgilendirme sistemlerinin görünürlüğünün ve etkinliğinin artırılması; özellikle uzun tünellerde sürücü psikolojisini destekleyici uygulamaların değerlendirilmesi önerilmektedir.

6. Yol Kenarı Temizliği ve Çevresel Duyarlılığın Artırılması:

Şehirlerarası karayollarında yol kenarı, banket ve refüj alanlarında temizlik çalışmalarının belirli periyotlarla ve planlı şekilde yürütülmesi; çevresel sürdürülebilirlik ve estetik görünüm açısından önem arz etmektedir.

Ayrıca, yol kullanıcılarının çevreye karşı duyarlılığının artırılması amacıyla bilgilendirici ve farkındalık oluşturuçu çalışmaların (kamu spotları, bilgilendirme levhaları, dijital içerikler vb.) yaygınlaştırılması; karayollarının temiz tutulmasına yönelik toplumsal bilincin geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.

7. İletişim ve Geri Bildirim Mekanizmalarının Güçlendirilmesi:

Kullanıcıların KGM ile iletişim deneyimlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin artırılması amacıyla geri dönüş sürelerinin kısaltılması, başvuru takip sistemlerinin geliştirilmesi ve kullanıcıya bilgilendirme yapılması önem arz etmektedir. Ayrıca "Alo 159" hattının bilinirliğini artırmaya yönelik tanıtım faaliyetlerinin güçlendirilmesi değerlendirilebilir.

8. Periyodik Memnuniyet Ölçümleri:

Benzer anket çalışmalarının belirli aralıklarla tekrarlanması ve sonuçların zaman serisi analiziyle izlenmesi; hizmet kalitesindeki gelişimin ölçülmesi ve politika geliştirme süreçlerine veri temelli katkı sağlanması açısından faydalı olacaktır.

Sonuç olarak, anket bulguları; karayolu bakım hizmetlerinde genel olarak olumlu bir algı bulunduğunu, ancak özellikle SK kaplamalı yollar, yol yüzeyi bakımı ve iletişim süreçlerinde iyileştirme alanları olduğunu ortaya koymaktadır. Kullanıcı geri bildirimlerinin sistematik biçimde değerlendirilmesi ve hizmet planlamasına entegre edilmesi, kurumsal hizmet kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacaktır.





**KARAYOLLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**  
**STRATEJİ GELİŞTİRME DAİRESİ BAŞKANLIĞI**  
**Ulaşım Maliyetleri ve Verimlilik Şubesi Müdürlüğü**  
**AYIN KONUSU ANKETLERİ- KARAYOLU BAKIM HİZMETLERİ**  
**2025**