

STRATEJİK 2015 PLAN 2019

Ulaşım

2024

2023

2022

2021

2020

2019

2018

2017

2016

2015

2014

2013

2012

2011

2010

2009

2008

2007

2006

2005

2004

Kaliteli

Ekonomik

Emniyetli

Konforlu

Sürekli

Güvenilir

Toplu Taşımacılık



MECLİS KARARI

Başkanlık Makamından Meclisimize havale edilen ESHOT Genel Müdürlüğü Strateji Geliştirme Şube Müdürlüğü ifadeli 02/09/2014 tarih ve 15048 sayılı Önergede;

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 9. maddesi gereğince kalkınma planları, programlar, ilgili mevzuat ve benimsenen temel ilkeler çerçevesinde geleceğe ilişkin misyon, vizyon, stratejik amaçlar, ölçülebilir hedefler, stratejiler ile performans göstergelerini içeren; saydamlık, hesap verilebilirlik ve şeffaflık ilkelerine uygun olarak katılımcı yöntemlerle hazırlanan ESHOT Genel Müdürlüğünün 2015-2019 Dönemi Stratejik Plan çalışmaları tamamlanarak İdare Encümen Kararları alınmıştır. ESHOT Genel Müdürlüğünün 2015-2019 Dönemi Stratejik Planı, 5393 sayılı Belediye Kanununun 18. maddesi gereğince görüşülmek ve karara bağlanmak üzere Sayın Meclise arz olunur. Denilmektedir.

Yukarıda metni yazılı önerge Başkanlıkça okutturularak görüşülmüş olup; Adalet ve Kalkınma Partisi mensubu Meclis Üyelerinin karşı yöndeki oyuna karşılık, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 9. maddesi gereğince kalkınma planları, programlar, ilgili mevzuat ve benimsenen temel ilkeler çerçevesinde geleceğe ilişkin misyon, vizyon, stratejik amaçlar, ölçülebilir hedefler, stratejiler ile performans göstergelerini içeren; saydamlık, hesap verilebilirlik ve şeffaflık ilkelerine uygun olarak katılımcı yöntemlerle hazırlanan ESHOT Genel Müdürlüğünün 2015-2019 Dönemi Stratejik Planının kabulüne, 5393 sayılı Belediye Kanununun 18/a maddesi gereği, Meclisimizce oyçokluğu ile karar verildi.



Süleyman Sırrı AYDOĞAN
Meclis I. Başkan Vekili
Meclis Başkanı

Filiz CERİTOĞLU SENGEL

Pınar USLU
Katip
(Bulunmadı)

Gökhan YILMAZ

Nurhan İNCE
Katip

ASLININ AYNIDIR

Kaliteli

Ekonomik

Emniyetli

2019

2018

2017

2016

2015

2014

2013

2012

2020

2021

2022

STRATEJİK PLAN

2015
2019



*Ekonominin gelişmesinde en başta gerekli olan yollar
demiryolları, limanlar, kara ve deniz ulaşım vasıtaları
milli varlığın maddi ve siyasi kan damarlarıdır.
İftihar ve güç vesileleridir.*

M. KEMAL ATATÜRK



BAŞKAN SUNUŞU

Ulaşımda İzmir modeli

Hemşehrilerimize ve kentimizde ağırladığımız konuklarımıza verdiğimiz toplu ulaşım hizmetinin en iyi koşullarla gerçekleştirilebilmesi için özveriyle çalışıyoruz. Ne mutlu bize ki, hem güvenli hem de ucuz ve konforlu kent içi toplu ulaşım sistemiyle İzmir, ülke genelinde takdir toplayarak örnek alınan bir model oluşturmuştur. Bu başarıda en büyük pay, hiç kuşkusuz, toplu ulaşımında entegrasyon ve 90 dakika içinde tek kart kullanarak vapur, otobüs, metro ve raylı sistemde sınırsız yolculuk yapabilme olanağının sağlanmasıdır.

Bütünleşik toplu ulaşımın unsurlarından vapur, deniz üstünde belli iskelelere uğrayarak, hafif raylı sistem ve metro da tek bir ray üstünde çalışmaktadır. Ancak lastik tekerlekli ulaşım sistemleri, diğerlerine göre çok daha zor çalışma koşullarına sahiptir ve dolayısıyla performansları değişken olabilmektedir: Yol durumu, hava koşulları, trafik sıkışıklıkları, oluşan kazalar ya da doğal koşullar, şehir içi otobüs toplu taşımacılığını etkileyebilmektedir.

Bu zorluğun bilinci ile trafik sıkışıklığına sebep olan ya da yakın gelecekte olabilecek hatlarda bazı sadeleştirmeye gidilmiş ve hem vatandaş ve sürücüler, hem de idareміz açısından optimum çözümler üretilmeye çalışılmıştır.

Örneğin, 29 Haziran 2014'ten itibaren İzmir'de yeni bir yolculuğa çıkılmış ve toplu ulaşım alışkanlıklarında farklılaşmaya gidilmiştir. ESHOT Genel Müdürlüğü'nün bilimsel verilerle hazırladığı "Ulaşım Sisteminin Yeniden Tasarımı" ile kent merkezi ve ana arterlerdeki otobüs sayısı azaltılarak aktarmalı sistem güçlendirilmiştir. Böylece ulaşımında tek hatta bağımlı kalmadan alternatif yolculuk seçenekleri artırılmıştır.

Yeni uygulama sayesinde ayrıca,

- Kent merkezindeki trafik yükü azaltılmış,
- Hem duraklarda bekleme hem de yolculuk süresi kısalmış,
- Hedefleri farklı olan yolcular birbirinden ayrılmış,
- Otobüs sefer hızı artmış,
- Merkezde egzoz gazı oranı düştüğünden hava kirliliği, gürültü - görüntü kirliliği azaltılmıştır.

Önümüzdeki dönemde yapacağımız projelerde de bu hedefler doğrultusunda çalışılacak ve özellikle çevre duyarlılığı öne çıkacaktır. Bu amaçla doğal gaz ve elektrikli otobüslerle ilgili araştırmalar, güneş ve rüzgar enerjisinden faydalanma olanakları, trafik akışıyla ilgili simülasyon modelleri sayesinde emisyon salınımında minimum seviyeleri yakalama, ulaşım planlamaları için coğrafi bilgi sistem yazılımları, görme engelli vatandaşlar için sesli durak çalışmaları, atölyeler için çalışmalar ve performans ölçümleri üstüne odaklanılacaktır.

Yeni Stratejik Planlama tüm İzmirli için yeni hizmetleri de beraberinde getirecektir.

Hizmet kalitemizin daha da yükseltilmesi, sürekli ve değişmez hedefimizdir.



Aziz KOCAOĞLU

Büyükşehir Belediye Başkanı

İÇİNDEKİLER

1. BÖLÜM: ESHOT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ 2015 – 2019 STRATEJİK PLAN SÜRECİ	10
1.1. HAZIRLIK VE ALTYAPI ÇALIŞMALARI	10
2.BÖLÜM: DURUM ANALİZİ	13
2.1. DIŞ ÇEVRE ANALİZİ	14
2.1.1. İzmir’de Ulaşımın Tarihsel Gelişimi	14
2.1.2. İzmir’de Teşkilatlı Ulaşım	15
2.1.2.1. Atlı Tramvaylar	15
2.1.2.2. Elektrikli Tramvaylar	15
2.1.2.3. Otobüsler (İBO’lar – İzmir Belediye Otobüsleri)	15
2.1.3. ESHOT’un Kuruluşu ve Tarihsel Gelişimi	16
2.1.3.1. ESHOT’un “E” si Elektrik ve Elektrikle İlgili Üniteler	16
2.1.3.2. ESHOT’un “S” si Su Dağıtımı	16
2.1.3.3. ESHOT’un “H” si Hava Gazı Fabrikası	17
2.1.3.4. ESHOT’un “T” si Trolleybüsler	17
2.1.3.5. ESHOT’un “O” su Otobüsler	17
2.1.4. ESHOT Genel Müdürlüğü’nün Faaliyet Alanında Ülkemizde ve Dünyadaki Mevcut Durum ve Gelişme Eğilimlerinin İncelenmesi	19
2.1.4.1. İzmir: Temel İstatistikler, Göstergeler ve Projeler	19
2.1.4.2. Ulaşım ve Toplu Taşımayla İlgili Orta ve Uzun Vadeli Ulusal ve Bölgesel Stratejiler	20
2.2. İÇ ÇEVRE ANALİZİ	21
2.2.1. Mevcut Durum Analizi	21
2.2.1.1. Faaliyet Alanı	21
2.2.1.2. Kurumun Yasal Yükümlülükleri, İlgili Mevzuatı ve Teşkilat Yapısı	22
2.2.1.3. Yönetim ve İç Kontrol Sistemi	26
2.2.1.4. Mali Yapı	28
2.2.1.5. Fiziksel Kaynaklar	32
2.2.1.6. Bilgi ve Teknolojik Kaynaklar	38
2.2.1.7. İnsan Kaynakları	41
2.2.1.8. İstatistiki Bilgiler	43
2.3. PAYDAŞ ANALİZİ	51
2.3.1. Dış Paydaşlar	52
2.3.1.1. Dış Paydaş Anketi	53
2.3.1.2. Proje Önceliklendirme Anketi	54
A. Muhtarlar Yönelik Uygulama	54
B. Sivil Toplum Kuruluşları ve Meclis Üyelerine Yapılan Uygulama	57
2.3.2. Yolcular	57
2.3.2.1. Yolcu Memnuniyeti Anketi	57
2.3.3. İç Paydaşlar	58
2.3.3.1. Çalışan Memnuniyeti Anketi	58

2.4. GZFT (GÜÇLÜ – ZAYIF – FIRSAT – TEHDİT) ANALİZİ	61
2.4.1. Güçlü Yönler	62
2.4.2. Zayıf Yönler	63
2.4.3. Fırsatlar	63
2.4.4. Tehditler	63
3.BÖLÜM: ESHOT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ’NÜN GELECEĞE BAKIŞI	65
3.1.KURUMUN MİSYONU ve VİZYONU	66
3.2.KURUMUN İLKELERİ	67
3.3.KURUMUN DEĞERLERİ	67
4. BÖLÜM: KURUMUN STRATEJİK AMAÇLARI, HEDEFLERİ, STRATEJİLERİ VE PERFORMANS GÖSTERGELERİ	69
4.1. STRATEJİK AMAÇ 1: HİZMETTE KALİTEYİ SÜREKLİ GELİŞTİRMEK	71
4.2. STRATEJİK AMAÇ 2: MİSYONU EN İYİ ŞEKİLDE YERİNE GETİRMEK İÇİN KURUMSAL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK	72
4.3. STRATEJİK AMAÇ 3: ÇEVREYE DUYARLI TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK VE YAYGINLAŞTIRMAK	73
4.4. BİRİM-STRATEJİK AMAÇ ve HEDEF EŞLEŞTİRMESİ	78
5.BÖLÜM:MALİYETLENDİRME	81
6. BÖLÜM STRATEJİK PLANIN İZLEME VE DEĞERLENDİRMESİ	85
EKLER	86
Stratejik Planlama Komisyonları	86
KAYNAKÇA	87



1

**ESHOT Genel Müdürlüğü 2015 - 2019
Stratejik Plan Süreci**

1. BÖLÜM: ESHOT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ 2015 – 2019 STRATEJİK PLAN SÜRECİ

1.1. Hazırlık ve Altyapı Çalışmaları

ESHOT Genel Müdürlüğü 1943 yılından gelen tarihsel zenginliği ile öncü bir kuruluş olma özelliğini sürdürerek 2006 – 2010 ve 2010 – 2014 Stratejik Planlarını başarıyla uygulamıştır. Geçmiş yılların stratejik planlarına ve tüm unsurlarına ait detaylı bilgilere kurum web sitesi üzerinden erişilebilmektedir.

Kurum, hızla gelişen teknoloji ve artan şehir nüfusuna paralel olarak geleceğin sorunlarına önceden çözümler üretmek, hızlı ve doğru kararlar almak üzere orta ve uzun vadede amaçlarını belirleyerek bu amaçlarına ulaşmak için hedef ve önceliklerini, performans ölçütlerini ve kaynak dağılımını içeren 2015 -2019 Stratejik Plan çalışmalarını 28 Nisan 2014 tarihli Genel Müdürlük genelgesi ile başlatmıştır.

Geçmiş yıllarda olduğu gibi Kamu İdareleri için hazırlanan Stratejik Planlama Kılavuzundan faydalanılarak Kurumun Stratejik Plan Hazırlık Programı oluşturulmuştur. Stratejik Planlama Üst Kurulu, Stratejik Planlama Yürütme Kurulu, Stratejik Planlama Koordinasyon Grubu ve Stratejik Plan Çalışma Grubu olarak belirlenen Komisyonların oluşturulması ve tüm çalışanlara duyurulmasına öncelik verilmiştir.

Oluşturulan tüm komisyonların katılımıyla 13/05/2014 tarihli bilgilendirme toplantısı gerçekleştirilerek bir yol haritası belirlenmiştir.

Bu toplantıda, her hafta Çalışma Grubu, iki haftada bir Yürütme Kurulu, ayda bir defa Üst Kurul ile toplantıların yapılmasına karar verilmiştir. Çalışmalar devam ederken, sürekli literatür taraması yapılarak çeşitli eğitimlere ve İzmir Büyükşehir Belediyesi'nde düzenlenen toplantılara katılım sağlanmıştır.

Koordinasyon grubu tarafından zaman çizelgesi doğrultusunda izlenen süreçlere göre 13 alt grup;

- Yönetim yapısı ve karar alma sürecinin incelenmesi
- İnsan ve finansman kaynaklarının incelenmesi
- Mali tabloların hazırlanması
- Bilgi iletişim teknolojilerine ilişkin altyapının incelenmesi
- Araç, bina ve diğer varlıkların incelenmesi
- Gerçekleştirilen ve yürütülmekte olan önemli faaliyet ve projelerin tespit edilmesi
- ESHOT Genel Müdürlüğünün faaliyet alanında ülkemizde ve dünyadaki mevcut durum ve gelişme eğilimlerinin incelenmesi (Kalkınma Planı, İzmir Bölge Planı, Ulaşım Ana Planı, TÜİK verileri vb.)
- Kurumsal geçmiş analiz raporlarının incelenmesi
- İç ve Dış Paydaş Analizi
- Güçlü ve zayıf yönler ile fırsat ve tehditlerin belirlenmesi
- Hat, güzergah, biniş analizi
- Mevzuat analizi, kurumsal politikaların belirlenmesi

- Grafik tasarım ve fotoğraf grupları oluşturularak görev dağılımları yapılmıştır.

Yapılan görev dağılımıyla, genç ve dinamik personelden oluşan Stratejik Plan Çalışma Grubu kendilerine ait ilgili çalışmaları belirledikleri takvim aralığında toplantılar gerçekleştirerek sürdürmüş ve rapor haline getirdikleri bu çalışmalarını koordinasyon birimine sunarak Stratejik Plan çalışmalarının alt yapısını oluşturmuştur.

Çalışma Grubu tarafından Kurum intranetinde faaliyet/proje ve SWOT analizi yapılabilecek bir web uygulaması geliştirilerek tüm personelin önerilerinin alınması sağlanmıştır.

Öngörülen Faaliyet / Projeler

ESHOT Genel Müdürlüğü 2015 - 2019 Stratejik Planı hazırlanmaktadır. Gelecek beş yıl içerisinde Kurumumuzda gerçekleşmesini istediğiniz Faaliyetleri / Projeleri aşağıda yer alan alana yazarak kaydet tuşuyla bizlere aktarabilirsiniz.

Birden fazla faaliyet / proje girişi yapabilirsiniz.

Katılımınız için teşekkür ederiz.

İletişim Bilgileri:
Salıkh Varol : (232) 293 50 00 / 5447 (Strateji Geliştirme Şube Müdürü)
Gonca BAÇ : (232) 293 50 00 / 5450 (Stratejik Plan Koordinasyon Sorumlusu)

Ad Soyad : (isteğe Bağlı)

B **I** **≡** **≡** **≡** **≡** **≡**

KAYDET

SWOT Analizi

ESHOT Genel Müdürlüğü 2015 - 2019 Stratejik Planı hazırlanmaktadır. Katılımı bir yaklaşımla hazırlanan bu planda yer alacak SWOT (GZFT) Analizi için aşağıda yer alan başlıktan bilgiler ışığında doldurmanız önem arz etmektedir.

Her başlığa birden fazla giriş yapabilirsiniz.

Katılımınız için teşekkür ederiz.

Ad Soyad : (isteğe Bağlı)

Güçlü Yönler
ESHOT'un amaçlarına ulaşması için yararlanılabilecek olumlu hususlardır.

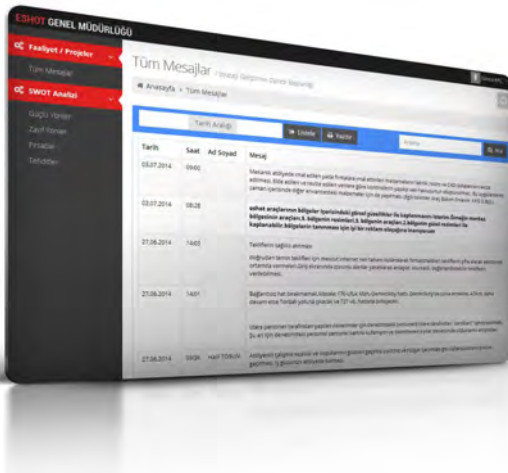
B **I** **≡** **≡** **≡** **≡** **≡**

Zayıf Yönler
ESHOT'un başarılı olmasına engel teşkil edebilecek eksiklikler, diğer bir ifadeyle aşılması gereken olumsuz hususlardır.

B **I** **≡** **≡** **≡** **≡** **≡**

KAYDET

Web uygulamasına ait ekran görüntüsü



Web uygulamasına ait yönetim paneli ekran görüntüsü

İç paydaşlardan web uygulaması, yüz yüze görüşmeler ve oluşturularak dağıtımı yapılan faaliyet/proje kartları aracılığıyla toplanan yaklaşık 1200 civarında faaliyet/ proje önerisi Stratejik Plan Çalışma Grubu içerisinde oluşturulan 14 kişilik Proje Grubu tarafından 9 ana başlık altında gruplandırılmıştır. Bu ana başlıklar; Teknoloji, Yönetim, İnsan Kaynakları, Çevre, Finansal Yapı, Tesis Altyapı, Hizmet Kalitesi, Kurumsal İmaj, Kurumsal Gelişim'dir.

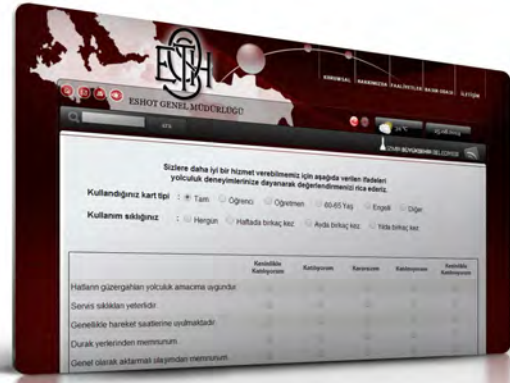
Dokuz ana başlık altında toplanan ve benzerleri, rutin faaliyetleri vb. içeren öneriler elimine edilerek gerçekleştirilen seçimler sonucunda 123 adede indirilen faaliyet / projeler Stratejik Planlama Yürütme Kurulu üyelerine Stratejik Amaç ve Stratejik Hedeflerin tespitinde yardımcı olması amacıyla sunulmuştur. Bu doğrultuda Kurumun Misyon ve Vizyonu gözden geçirilmiş, Stratejik Amaç ve Hedef tespiti çalışmaları tamamlanmıştır. Harcama Birimlerinin kendi aralarında ve üst yönetimle gerçekleştirdiği toplantılar sonucunda 5 yılda gerçekleştirecekleri faaliyet/projeler tespit edilerek Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı, Strateji Geliştirme Şube Müdürlüğü'ne gönderilmiştir.

Ayrıca Stratejik Planın durum analizi bölümü için gerekli veriler birimlerden Ocak - Haziran 2014 dönemini yansıtır şekilde alınarak ilgili bölümde kullanılmıştır.



Dış paydaş anketi web ekran görüntüsü

Dış paydaş analizi çalışmalarına yönelik olarak ise, dış paydaş anketi hazırlanarak Kurum internet sitesinde yayınlanmıştır. Anketin uygulama sürecinde yüz yüze, posta/e-posta, telefon yoluyla, düzenlenen organizasyonlarla katılımcılara en etkin biçimde ulaşılmaya çalışılmıştır. Uygulama kapsamında belirlenen tüm dış paydaşlara özel oluşturulan şifreler iletilmiş ve ankete katılımları sağlanmıştır. Katılım oranının artırılmasına yönelik İzmir'in beş bölgesinde muhtarlıklara ve belediyelere yerinde ziyaretler gerçekleştirilmiştir. Buca, Gazemir, Menderes, Urla, Güzelbahçe, Narlıdere, Balçova, Konak, Bornova, Bayraklı ve Çiğli Belediyesi bu kapsamda ziyaret edilen belediyelerdir.



Vatandaş memnuniyeti anketi web ekran görüntüsü

Ayrıca paydaş analizi çalışmaları kapsamında www.eshot.gov.tr web sitesinde yer alan "Vatandaş Memnuniyeti Anketi" ile kentlilerin görüşleri alınmıştır. Tüm bunlara ek olarak muhtarlara, 32 Sivil Toplum Kuruluşu ve İzmir Büyükşehir Belediyesinde görev alan 17 Meclis Üyesine İzmir Büyükşehir Belediyesi, ESHOT ve İZSU işbirliği ile hazırlanan "Proje Önceliklendirme Anketi" de gerçekleştirilen bir diğer uygulamadır.

İç Paydaş Analizi çalışmaları kapsamında 2003 personele "Çalışan Memnuniyeti Anketi" uygulanarak sonuçları değerlendirilmiştir.

Dış paydaş, iç paydaş ve yolcular üzerinde uygulanan anketlerin sonuçları değerlendirilerek stratejik geleceğin belirlenmesi aşamasına yansıtılmıştır.

Yoğun bir çalışma temposu ile geçen Kurumun Stratejik Planlama süreci Ağustos ayında sonlandırılarak Eylül ayı içerisinde Sayın Meclis Heyetimize sunulmuştur.

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

Kaliteli

Ekonomik

Emniyetli

Konforlu

Sürekli

Güvenilir

Toplu Taşımacılık

2

Durum Analizi

2. BÖLÜM : DURUM ANALİZİ

2.1. DIŞ ÇEVRE ANALİZİ

2.1.1. İzmir’de Ulaşımın Tarihsel Gelişimi

İzmir’in (SMYRNA) kuruluşu Bayraklı’da yapılan kazılarda elde edilen bilgilerde kanıtlandığı gibi M.Ö. 3000 yıllarındadır. Yapılan araştırmalar, İzmir’in bir Aiol (Batı Anadolu’nun kabaca kuzey bölgesinin antik adı) kenti olduğunu göstermektedir. Jeopolitik konumu, korunaklı körfezi ve doğal limanları ile dünya ticaretinde tarih boyunca en önemli liman kentlerinden biri olmuştur.



Smyrna Antik Kenti

15. yüzyılın ilk çeyreğinden itibaren İzmir bir Osmanlı şehri olmuş, 17. yüzyıl başına kadar bir kasaba görünümünde olan İzmir’in önemi bu yüzyıldan itibaren artmaya başlamıştır. Bu dönemde İzmir, yabancı konsoloslukların açılması, ipek ticaretinde Halep ve Bursa’nın yerini alması ile dünya ticaretinin bir kavşak noktası haline gelmiştir. 18. yüzyıl ve 19. yüzyıllarda kent kapitülasyonlarından yararlanan Fransız, İngiliz, Hollandalı ve İtalyan tüccarların gözdesi olmuştur.

Çokuluslu bir ticaret şehri hâline gelen ve servet birikimi yaratarak metropolleşen İzmir, Anadolu’nun içlerinden gelen deve kervanlarının kıyıya ulaşmaları açısından da uygun geçitler vermiştir. Bu dönemde İzmir Limanı’na bütün devletlerin gemileri geldiği gibi, hemen her gün bir eşeğin sürüklediği deve kervanları akmıştır.



Bornova civarı

Malların taşınmasında yaşanan tüm bu gelişmeler sırasında, insan taşımacılığında at ve eşekler kullanılmıştır. Kent yollarının dar olması eşeklerin kullanılmasını zorunlu

kılmıştır. Çevre köylere ulaşım ise kağnılarla sağlanmıştır. 19. yüzyılın son dönemlerinde kente deve kervanları ile taşınan mallar, daha hızlı taşınması için demiryolları ile taşınmaya başlanmıştır. Ticaret hacminin artışına paralel olarak, deniz ticaretini çağa uygun koşullarda gerçekleştirmek için yeni bir limana da ihtiyaç duyulmuştur. Bu ihtiyacı karşılamak üzere liman imtiyazına sahip olan İngiliz ve Fransızlar tarafından Konak-Pasaport arasında 4 km. uzunluğunda ve 1,5 m. derinliğindeki Fransız mimar Gustave Eiffel’in mimarlığını yaptığı rıhtım, 1200 m. civarındaki mendireği inşa edilerek 1880 yılında Pasaport Limanı hizmete sokulmuştur.



İnsan taşımacılığında kullanılan eşekler

İzmir’in İstanbul’daki merkezî hükümetten ve dolayısıyla dinî otoriteden göreceli uzak konumu kentin ticarete, ekonomide ve sosyal yaşamda daha liberal ve özgür bir kimliğe sahip olmasına imkân tanımıştır. Bu dönemde batılı yaşam tarzını hayata geçirmek ve ulaşımdaki büyük boşluğu doldurmak amacıyla Avrupa’dan gemilerle Faytonlar getirilmiştir. Türk kültüründe insanlar için özel bir taşıma aracı bulunmamakta, at arabaları hem erzak, malzeme taşınmasında hem de insanların taşınmasında kullanılmıştır.



Pasaport, 1920

Fransızcadan dilimize geçen ve körüklü, dört tekerlekli, atlı binek arabası anlamına gelen faytonlar (phaéton); tramvay hatlarının geçtiği sahil çizgisinin dışında kalan yerlerin sakinleri için vazgeçilmez öneme sahipti. Bu dönemde

İzmir’de genellikle hava koşullarının yumuşak geçmesi nedeniyle daha çok Viktoria tipi faytonlar kullanılmışsa da ayrıca London tipi ve Vis a Vis tipi faytonlar da kullanılmıştır.

1907 yılındaki belediye tarafından belirlenen fayton tarifes; Konak’tan Basmane’ye 16 metelik, Punta’ya (Alsancak) 24 metelik, Karataş’a 10 metelik, Göztepe’ye 24 metelik ve Kokaryalı’ya (Güzelyalı) 28 meteliktir. 1930’lu yıllarda İzmir’de 21 durakta çalışan 205 adet kayıtlı fayton yer almıştır.

Faytonların yanı sıra İzmir’de ilk kez Muis Kardoza ve ortaklarının kurdukları “İzmir – Pınarbaşı Omnibüs Şirketi” 30 Ağustos 1897 tarihinde faaliyete geçerek, İzmir-Pınarbaşı arasında yolcu taşımaya başlamıştır.

Omnibüsler yarım kuruşa yolcu taşımış ve Müslüman kadınları için perdeyle ayrılmış ayrı bir bölmeleri yer almıştır. 1906 yılında Karşıyaka’da atlı tramvayların işlemeye başlamasıyla omnibüs seferlerine de son verilmiştir.



Kordonda atlı tramvay

CUMHURİYET DÖNEMİ...

1923 yılı sonrasında İzmir’de toplu sistemi üç unsurdan oluşuyordu. Bunlardan birisi körfez etrafındaki yerleşimleri birbirine bağlayan vapurlar, deniz kenarında Punta-Gümrük ve Konak-Güzelyalı arasında çalışan ve Karşıyaka sahilinde atlı tramvay hatları ve faytonlar İzmirililere hizmet vermiştir. Ayrıca Karşıyaka sahilinde de bir atlı tramvay hattı faaliyettedir.

Bu dönemde İzmir Türk özelliklerini yansıtan yapılarla donatılmış, çağdaş bir kent yaratılmaya çalışılmıştır. İzmir’e çağdaş bir görünüm vermek için düzenli yollar, bulvarlar açmak, meydanlar, geniş yeşil alanlar oluşturmak, kentin aydınlatılmasını sağlamak, düzenli bir ulaşım sistemi geliştirmek yapılan temel uygulamalar olmuştur.

2.1.2. İzmir’de Teşkilatlı Ulaşım

2.1.2.1 Atlı Tramvaylar

İzmir’de ilk teşkilatlı ulaşım 1880 yılında Dussaud Kardeşlerin aralarına iki Türk vatandaşını da alarak kurdukları atlı tramvay şirketinin kurulmasıyla başlamıştır. Şirket 1885 yılında Göztepe Tramvay Şirketi adını alarak, Konak-Güzelyalı arasında atlı tramvayı devreye sokmuşlardır.

Güzelyalı’dan sonra, İzmir’in diğer bir tramvay hattı Karşıyaka’da bulunmaktaydı. Süreç içerisinde Karşıyaka Belediyesi tramvay hatlarının işletmesini özel kişilere ihale yoluyla vermiş, 6 Ekim 1923 tarihinde ise Belediye, hatları tamamen kendisi işletmeye başlamıştır.



Karşıyaka iskelesi önünde yazlık atlı tramvay

Ulaşımın modernizasyonu çerçevesinde, İzmir Belediye Meclisi’nin 1 Ekim 1939 tarihinde aldığı karar ile Karşıyaka’daki tramvayların aşamalı olarak kaldırılması ve tramvayların yerine otobüs işletilmesi uygun görülmüştür.

2.1.2.2 Elektrikli Tramvaylar

Elektriğin bir enerji kaynağı olarak yaygınlaşmasıyla birlikte tramvaylar da elektrikli hale gelmiş ve 18 Ekim 1928 tarihinden itibaren Güzelyalı-Konak arasında ilk elektrikli tramvaylar çalışmaya başlamıştır. Ancak, Cumhuriyet döneminde İzmir’in kentsel gelişiminin hızlanması nedeniyle elektrikli tramvaylar kent içi ulaşımında yetersiz kalmış, İzmir Belediye Meclisi 19 Şubat 1952 tarihinde elektrikli tramvayların tamamen kaldırılmasına dair mazbatayı kabul etmiştir. 2 yıllık bir geçiş süreci ile birlikte tramvaylar; İzmir caddelerinden kesin olarak 7 Haziran 1954 tarihinde kaldırılmıştır.



Konak - Reşadiye elektrikli tramvayı

2.1.2.3. Otobüsler (İBO’lar - İzmir Belediye Otobüsleri)

İlk defa 1930 yılı başlarında Elektrikli tramvaylarla birlikte İzmir’de kent içi ulaşımın yapısını değiştirecek olan otobüsler. kent sokaklarında görünür olmuşlardır. Arap Necmi lakaplı Necmi Mısırlıoğlu İzmir’de ilk otobüs işletmesini kurmuş ve ilk otobüs seferleri 1932 yılında başlamıştır. İlk otobüs seferi I. Kordon güzergâhında işletilmiş ve kalkış noktaları da Konak İskelesi önü olarak belirlenmiştir.

Buradan kalkan otobüsler Kordon, Tepecik, Buca, Bornova, Eşrefpaşa ve Karşıyaka’ya uzanan güzergâhları izlemiştir. Bu yıllarda Kordon tramvayları genel olarak Nafia Vekaleti’nin (Bayındırlık Bakanlığı) denetiminde, otobüs işletme imtiyazı ise Dahiliye Vekaleti’nin (İçişleri Bakanlığı) elinde bulunuyordu. Elektrikli tramvaylar ve körfez vapur işletmesi ise yabancı şirketlerin tekelindeydi.



İBO otobüsleri

1932 yılında, İstanbul'dan getirtilen 8 otobüs Konak-Reşadiye hattında işlemeye başlamış, birkaç yıl içinde bu hatta işleyen otobüs sayısı ikiye katlanmıştır. 1933 yılına gelindiğinde kent içinde yolcu taşıyan otobüslerin sayısı 33'e ulaşmıştır. İzmir Belediyesi Meclisi bu gelişmeler ışığında "Otobüs Seyr-ü Sefer Talimatnamesi" adını taşıyan bir otobüs talimatnamesini kabul etmiş, böylece otobüs seferlerine bir düzen getirilmiştir.

1 Nisan 1936'da Belediye Başkanı Behçet Uz'un vermiş olduğu bir başkanlık önergesi meclis tarafından kabul edilerek, İzmir Belediyesi otobüs işletmeciliğinde aktif olarak rol almıştır. Bu gelişmelerle birlikte İzmir Belediyesi, 1936 yılında açılan ihaleyle 12 otobüs satın almıştır. Otobüs işletmeciliği kısa süre içinde kâr getiren bir iş olarak görülmüştür.

Yolcu taşıma tarifeleri de ekonomik olduğundan halk tarafından otobüsler çoğunlukla diğer ulaşım araçlarına tercih edilmiştir. Otobüslerin modelleri üretici firmalar tarafından sürekli yenilenmiş, körüklü otobüs modelleri bu yenileşme çabalarına paralel olarak kent içi ulaşımında ilk kez kullanılmışlardır.

İzmir'de kullanılan ilk körüklü otobüs olan ve "Trambüs" adı verilen araçlar yaklaşık 100 kişinin seyahat etmesine imkân veriyordu.



Tek makineli çift vagonlu 100 kişilik trambüs

II. Dünya Savaşı belediye bütçesinin otobüs filolarının yenilenmesinde yetersiz kalmaya başlamasına rağmen, sipariş olarak verilen 27 otobüsten 16'sı teslim alınarak hizmete sunulmuştur. 1945'te ise, belediyenin elindeki 45 otobüsün sadece 14 adedi çalışır durumdaydı. Bu sorunu çözmek amacıyla belediye elindeki kamyonları otobüse çevirmek istemiş, ancak bu denemeden de yeterli verim alınamamıştır.

2.1.3. ESHOT'un Kuruluşu ve Tarihsel Gelişimi - 27 Temmuz 1943

14 Temmuz 1943 tarihindeki İzmir Tramvay ve Elektrik Türk Şirketi imtiyazı ile 27 Temmuz 1943 tarihinde İzmir Belediyesi Otobüs ve Tramvay İdaresi kurulmuştur. Aynı yıl içinde İzmir Belediyesi Otobüs ve Tramvay İdaresi Dahili Talimatnamesi yayınlanmıştır.

15 Kasım 1944'te ESHOT Genel Müdürlüğü'nün Belediye Meclisince bütçesi kabul edilmiştir. ESHOT Genel Müdürlüğü 1 Ocak 1945 tarihinde elektrik, su, havagazı, tramvay ve otobüs işletmelerinin bünyesinde birleştirilmesiyle birlikte, kız lisesi karşısındaki elektrik şirketinden devralınan sayaç atölyesi binasında yeni bir kuruluş yasası çıkıncaya kadar mülhak bütçeli bir idare olarak faaliyete geçirilmiştir.

İlk faaliyete geçtiğinde 96 memur ve 240 işçi olmak üzere 336 çalışanı bulunan ESHOT Genel Müdürlüğü bugün, 348 memur ve 208 si kadrolu olmak üzere 3787 işçi personeli ile faaliyetlerine devam etmektedir.

ELEKTRİK SU HAVAGAZI OTOBÜS TROLEYBÜS

2.1.3.1. ESHOT'un "E" si Elektrik ve Elektrikle İlgili Üniteler

1943 yılına kadar, İzmir Tramvay ve Elektrik Türk Anonim Şirketi tarafından yürütülen İzmir'in elektrikle aydınlatılması işleri, 1945'te İzmir Belediyesi'ne devriyle birlikte ESHOT Genel Müdürlüğünce görülmeye başlanmıştır.



İzmir gece aydınlatmaları

Şirketin ESHOT Genel Müdürlüğü'ne devrinden sonra artan elektrik ihtiyacını karşılayabilmek için 1949-1955 yılları arasında yapılan takviyelerle fabrika gücü 40.000 KW'a çıkarılmıştır. 1982 yılına kadar, ESHOT Genel Müdürlüğüne bağlı bir birim olarak çalışan elektrik işleri bu tarihten itibaren Türkiye Elektrik Kurumuna devredilmiştir.

2.1.3.2. ESHOT'un "S" si Su Dağıtım

1910 yılında İzmir'in su ihtiyacını sağlayan vakıf sularının yönetimi Vilayet İdare Meclisi'nin almış olduğu bir kararla İzmir Belediyesi'ne verilmiştir. Bundan dolayı İzmir halkı, Cumhuriyet döneminde vakıf sularını "Belediye suyu" olarak anmaya başlamıştır.

İzmir Belediyesi tarafından satın alınarak 1943 yılında ESHOT içine devredilen İzmir sularının yönetimi, 1987'nin ikinci yarısına kadar ESHOT'a bağlı bir birim olarak faaliyet göstermiştir. 1987 yılında, Bakanlar Kurulu kararıyla kurulan İZSU Genel Müdürlüğü ile birlikte su ile ilgili birimler ESHOT

Genel Müdürlüğü'nün bünyesinden ayrılarak İZSU adı altında ayrı bir genel müdürlük olarak kurumsallaştırılmıştır.



Halkapınar su fabrikası

2.1.3.3. ESHOT'un "H" si Hava Gazı Fabrikası

İzmir Hava Gazı Şirketi, kentin aydınlatılması amacıyla 1859 yılında Alsancak'ta Havagazı (Ottoman Gas Company) işletmesi adıyla kurulmuş, İngilizler tarafından işletilmiştir. 13 Mayıs 1934 tarihinde İzmir Belediyesi Şehir Meclisi kararı ile İzmir Hava Gazı Şirketi'nden satın alınarak tesislerinin onarılması kararı alınmıştır. Hava Gazı Şirketi'nin belediyeye devri ile ilgili imzalanan sözleşme, İzmir Belediye Meclisi tarafından onaylanarak 2 Eylül 1935 tarihinde 50 Lira karşılığında İzmir Belediyesi'ne devredilmiştir.

Fabrikanın makinelerinin teknolojik olarak eskimiş, dönemin koşullarına göre hantal ve işlevini yitirmiş olması nedeniyle Havagazı Fabrikası'nın aksamı beş yıllık bir çalışma sonucunda tamamen yenilenerek 1940 yılında hizmete girmiş ve 1945 yılında ESHOT Genel Müdürlüğü bünyesine girmiştir.



Hava Gazı Fabrikası kurulurken

Fabrika 1970'li yıllara kadar faaliyetini kesintisiz bir şekilde sürdürmüş, giderek gelişen teknoloji karşısında ve artan kent nüfusuyla birlikte fabrikanın ürettiği gaz İzmir için yetersiz kalmaya başlamıştır. Ekonomik ömrünü yitiren Hava Gazı Fabrikası, İzmir Büyükşehir Belediye Meclisi'nin 1 Eylül 1994 tarihinde aldığı 5195 sayılı karar uyarınca 24 Ekim 1994 tarihinde tamamen kapatılarak gaz üretimine son verilmiştir.

2.1.3.4. ESHOT'un "T" si Trolleybüsler

14 Mayıs 1954'te dokuz adet olmak üzere on beş gün ara ile Pasaport'a Alman bandıralı şileple altı adet daha gelmiş ve Türkiye'de ilk kez 15 adet üst kısımları yıldızlı beyaz açık mavi FIAT marka trolleybüs işletmeye alınmışlardır.

İzmir caddelerinde Trolleybüsler, tavan kısımlarına bağlanmış İzmirlilerin "boynuz" diye adlandırdığı teknik adı "arş" olan

metal çubuklar aracılığıyla hareket etmiştir. İzmir'in çeşitli yerlerindeki redresör merkezleri aracılığıyla doğru akıma dönüşen ve havai hatlarına verilen elektrik sayesinde çalışan lastik tekerlekli ulaşım araçlarıdır.

1960'larda ESHOT ithalata yönelik yatırımlar yapamadığından 1964 yılından başlayarak ESHOT kendi atölyelerinde kendi imkânlarıyla otobüs ve trolleybüs imaline başlamıştır.



ESHOT atölyelerinde üretilmiş iki trolleybüs

1966'da Türkiye'de ilk defa yerli malı trolleybüsler İzmir'de ESHOT atölyelerinde üretilmiştir. 1968 yılı sonunda, bu yöntemle ESHOT atölyelerinde üst aksamı koyu krem olan kırmızı renkte 12 adet trolleybüs imal edilerek servise çıkarılmıştır. 1971'e kadar ise 10 adet daha üretim yapan atölye, trolleybüs filosundaki araç sayısını 64'e çıkarmıştır.

1992 yılında Trolleybüsler ekonomik ömürlerini doldurması, yedek parçalarının temin edilememesi, işletme maliyetlerinin artması, trafik akışını olumsuz etkilemesi ve aynı zamanda teknolojisinin eski olmasından dolayı hizmet dışı bırakılmıştır.

2.1.3.5. ESHOT'un "O"su Otobüsler

1945 yılında 5 hat ile başlayan 1954 yılında 19 hat ve 1968 yılında Konak'ta 22 adet, Karşıyaka'da 6 adet olmak üzere 28 hatta çalışan ESHOT Genel Müdürlüğü otobüsleri, bugün 340 hatta ulaşım hizmetine devam etmektedir.



ESHOT Bussing otobüsü

1960'lı yıllarda, yeni başlayan trolleybüs taşımacılığının paralelinde, ESHOT Yönetimi otobüsle taşımacılık çalışmalarını modern yöntemlerle geliştirip yaygınlaştırmıştır. Bunun en güzel örneği; ESHOT'un Türkiye'de bir ilki başararak, 1964 yılında kendi markasını verdiği otobüsleri kendi atölyelerinde üretmesi olmuştur. İthalat imkânı bulunmayan ESHOT, kendi imkânları ile 1964 yılından 1968 yılına kadar 19 otobüs imal etmiştir. 1982 yılında yine ESHOT Türkiye'de

bir ilki başararak Güzelyalı Atölye’de MAN motoru ve şasi kullanılarak körüklü otobüs imalatına başlamıştır. “Üretimde, Yakıtta, Yedek Parçada, Personelde Tasarruf” sloganı ile 1990 yılı sonuna kadar 40 adet körüklü otobüs imalatı yapılmıştır. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı imalat ve marka tescil belgesi ile TSE yeterlilik belgesi olan ilk körüklü otobüsü ESHOT Genel Müdürlüğü üretmiştir.



Montrö meydanı ESHOT imalatı otobüs

1990 yılında toplam filosu 850 otobüs ve trolleybüsten oluşmaktayken, 2014 yılı Haziran ayı itibarıyla 1498 otobüs ve 130 hizmet aracı olmak üzere toplamda 1628 aracı ile kente ulaşım hizmeti sağlamaktadır.

1999 yılından itibaren sürdürülen yeniden yapılanma çalışmaları ile 15 Mart 1999 tarihinde otobüslerde yolcuların kullandığı kâğıt biletler yerine, akıllı kart sistemi kullanılmaya başlanmış, 2000 yılında kent içi ulaşım da bütünleşik sisteme geçilmiş, ulaşım araçları arasındaki entegrasyonu sağlayabilmek amacıyla kentin belli başlı alanlarında aktarma merkezleri oluşturulmuştur.

2000 yılında akıllı kart ile metro ve vapurlarda, 2010 yılından itibaren de banliyöde yolculuk yapma imkanı sağlanmıştır. Böylelikle İzmir kent içi toplu ulaşımında TAM ENTEGRASYON sağlanmıştır. Otobüslerde 2004 yılına kadar kullanılan kâğıt bilet sistemi gerek hizmetin aksaması gerekse yarattığı bir takım güvenlik sorunları nedeniyle bu tarihten itibaren tamamen kaldırılmıştır.



Kağıt biletler

Şubat 2007 uygulamaya konulan Aktarmalı Ulaşım Sistemi ile tüm otobüsler, metro ve vapurlardaki turnikeler aktarmalı ulaşım sistemine uyumlu bir teknoloji ile donatılmış, Ağustos 2008’den bu yana da kent içi toplu ulaşım da TEK TARİFE’YE geçilerek 90 dakika içinde “limitsiz biniş hakkı” olanağı sağlanmıştır.

Kasım 2007’de Adnan Menderes Havaalanı ile kent merkezi arasında VIP otobüslerle “24 saat” konforlu ve ucuz ulaşım hizmeti vermeye başlamıştır.



Havalanı ile kent merkezi arasında hizmet veren VIP otobüs

29 Ekim 2008 tarihinden itibaren kentimize kısa süre için gelen misafirlere, toplu ulaşım araçlarını nadiren kullanan yolculara ve diğer kullanıcılara alternatif çözüm olarak 3 veya 5 kontörlük “Temassız Akıllı Biletler” hizmete girmiştir.

İzmir’in çağın koşullarına uygun ve modern cihazlarla donatılmış ulaşım sistemine Şubat 2008’de büyük bir yatırımla “Ulaşım Filo Takip, Kontrol ve Yönetim Sistemi” de katılmıştır.



Ulaşım Takip ve Organizasyon Şube Müdürlüğü

2010 Ocak ayında otobüs simülâtörü hizmete açılmıştır. Bugüne kadar da sürücü personele sürekli eğitim verilen merkezde; ekonomik sürüş, ileri sürüş teknikleri ve araç tanıtımı eğitimleri, konusunda deneyimli eğitmen sürücüler tarafından verilmektedir.

2012 Eylül ayından itibaren bir yerel yönetim tarafından kurulan, uluslararası standartlardaki “İlk Güvenli Sürüş Teknikleri Pisti” ESHOT Genel Müdürlüğü tarafından 20 bin metrekare alan üzerine kurularak eğitim verilmeye başlanmıştır.



ESHOT sürüş teknikleri eğitim aracı

Sürüş Teknikleri Eğitim Merkezi, bir kamu kuruluşu bünyesinde olup Türkiye Otomobil Sporları Federasyonu'na yaptığı başvuru kabul edilerek lisans almayı başaran ilk eğitim alanı olmuştur

17 Şubat 2011'de sürdürülebilir toplu ulaşım hizmeti için, toplu taşımacılık sektöründe 1885 yılında kurulan ve dünyadaki en büyük sivil toplum kuruluşu olan, Uluslararası Toplu Taşımacılar Birliği'ne (UITP) tarihinde katılmıştır. Birliğin Dubai'de düzenlediği "59. Dünya Kongresi ve Taşımacılık - Kentiçi Ulaşım Fuarı"nın Türkiye Çalıştayı kapsamında UITP'nin "PTX2" adıyla düzenlediği ve toplu taşımada yolcu sayısını iki katına çıkarmayı hedefleyen proje yarışmasının değerlendirmesi sonucunda, "otobüs, metro, vapur ve banliyö arasında entegrasyonu sağlayan, ilk biniş ardından 90 dakika içindeki tüm binişlerin ücretsiz yapıldığı ve aktarma esasına dayanan sistemi" ile ödüle layık görülmüştür.



2011 Eylül ayından itibaren sürdürülen köylere ulaşım hizmeti 2012 yılının sonu itibarıyla 109 adet iken 2014 Haziran ayı itibarıyla 132 adete ulaşmıştır.



Karakuyu orman köyü

ESHOT'un ulaşım yönetimi bugün Konak, Karşıyaka, Bornova, Buca ve Teleferik olmak üzere 5 ana bölgeden yürütülmektedir.

ESHOT Genel Müdürlüğü 14 otobüsle başlayan yolculuğunu, günümüzde 1498 otobüsüyle kent içi ulaşımı sağlayan İzmir Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı bir Genel Müdürlük olarak sürdürmektedir.

2.1.4. ESHOT Genel Müdürlüğü'nün Faaliyet Alanında Ülkemizde ve Dünyadaki Mevcut Durum ve Gelişme Eğilimlerinin İncelenmesi

2.1.4.1. İzmir: Temel İstatistikler, Göstergeler ve Projeler

2013 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (TÜİK, 2014) verilerinde İzmir nüfusu 4.061.074 kişi olarak ölçülmüştür. 2015-2019 yılları arası projeksiyonlarda yaklaşık %0,9 olarak tahmin edilen yıllık artış hızıyla 4.089.055'ten, 4.277.194'e ulaşması beklenmektedir *.

2013 yılı ADNKS verilerine göre nüfus yoğunluğu 100 kişi/km2 olan Türkiye'de, İzmir 338 kişi/km2 değeriyle İstanbul (2.725) ve Kocaeli'den (464) sonra Türkiye'de nüfusu en yoğun olan üçüncü il konumundadır. Avrupa Birliği (AB) ülkelerindeki ortalama nüfus yoğunluğu da (117) İzmir'in oldukça gerisinde kalmaktadır (EUROSTAT, 2012).

İzmir'de 34,1 ile ortalanca yaş Türkiye değerine (30,1) göre yüksektir. 2023 İzmir ili nüfus tahminlerine göre ortalanca yaş değerinin 38,9 ve 65 yaş üzeri nüfusun genel nüfusa oranının (mevcut: %9,1) %11 seviyelerine çıkacağı öngörülmektedir (TÜİK, 2014). Yaşlı nüfusa yönelik hizmetlerin geliştirilmesine, öncelikli planlarda yer verilmelidir.

Kalkınma Bakanlığı tarafından 2011 yılında yayınlanan "İllerin ve Bölgelerin Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Sıralaması Araştırması'na (SEGE) göre İzmir, Türkiye sıralamasında üçüncü durumdadır. İstanbul'un birinci, Ankara'nın ikinci konumda olduğu bu sıralama çalışması demografi, eğitim, sağlık, istihdam, rekabetçi ve yenilikçi kapasite, mali kapasite, erişilebilirlik ve yaşam kalitesi olmak üzere 8 alt kategoride 61 değişken kullanılarak hazırlanmıştır.

Jeopolitik konumu bakımından Akdeniz-Karadeniz geçişi üzerinde bulunan ve Balkanlara, Avrupa'ya ve Anadolu üzerinden Ortadoğu'ya açılma imkânına sahip olan İzmir, lojistik açısından önemli avantajlara sahiptir. Faaliyet gösteren beş limana sahip olması, uluslararası bir havaalanının varlığı, Manisa, Denizli, Aydın, Muğla, Bursa, Uşak, Kütahya gibi tarım, sanayi üretimi ve maden işleme kapasitesi yüksek merkezlere yakınlığı, 1.700'e yakın uluslararası sermayeli firmanın varlığı, İzmir'i özellikle lojistik sektörü açısından önemli kılmaktadır.

Kuzey Ege (Çandarlı) Limanı projesi Alsancak Limanı'nın yükünün azaltılması ve mevcut İzban hattının TCDD ile işbirliği yapılarak uzatılması, kent içi araç trafik yoğunluğunun azaltılması açısından toplu ulaşımı olumlu etkileyecek planlardır.

Büyükşehir Belediyesi'nin katkıları ile İZBAN A.Ş.'nin 2011'de işletmeye aldığı 79 kilometre uzunluğundaki hat ile raylı sistem payı önemli oranda artmıştır. Kuzey aksı (Aliağa-Alsancak-Halkapınar) ve güney aksı (Halkapınar-Alsancak-Cumaovası) olarak iki ana bölümde toplam 31 istasyondan oluşan hattın güney aksını Torbalı'ya kadar uzayacak kısmın yapımına başlanmıştır. Hat üzerinde 2014 yılı içerisinde banliyö seferlerine başlanması öngörülmektedir.

* Aynı nüfus projeksiyonları veri setinde 2013 yılı İzmir il nüfusu için TÜİK tahmini 4.047.743 olarak öngörülmüştür.

Güney aksını Torbalı'dan Selçuk'a kadar uzatacak 26 kilometrelik hat da yatırım programına alınmıştır. Kuzey aksında ise 52 kilometrelik Aliğa-Bergama hattının yapımı planlanmaktadır. Üç hattın devreye alınmasıyla İZBAN'ın uzunluğu 79 kilometreden 188 kilometreye çıkarak Türkiye'nin hava limanı bağlantılı en uzun banliyö sistemi olacaktır.

Güncel İzmir Bölge Planı'nda yer alan toplu taşımada raylı sistem hatlarının geliştirilmesi hedefi doğrultusunda, Fahrettin Altay - Halkapınar arasında 19 duraklı, 21 araçlı ve 12,7 km uzunluğundaki Konak Tramvayı; Alaybey Tersanesi - Mavişehir Banliyö İstasyonu arasındaki ise 15 duraklı, 17 araçlı ve 10 km uzunluğundaki Karşıyaka Tramvayı planlanmış ve ihalelerine çıkmıştır. Her iki proje de onaylanmış ve Projelerin finansman kredisi sağlanmıştır.

Ayrıca diğer raylı sistem projeleri yatırım programına alınmış ve İzmir Büyükşehir Belediyesi tarafından gerçekleştirilecek Fahrettin Altay-Narlıdere, Otogar-Halkapınar ve Üçyol - Dokuz Eylül Üniversitesi Tınaztepe Kampüsü metro hatları için Ulaştırma ve Denizcilik Bakanlığı'na başvuruda bulunulmuştur.

İzmir'de Büyükşehir Belediyesi'nin sağladığı kent içi toplu ulaşım hizmetleri, otobüs, raylı sistemler ve denizyolu modlarında yapılmaktadır. Günlük ortalamada gerçekleşen 1 milyon 368 bin (Mayıs 2014, hafta içi günlük 1,49 milyon) yolculuğun %70'i otobüs, %27'si raylı sistemler ve %3'ü denizyolu ile sağlanmaktadır (ESHOT, 2014). Karayolu ulaşım payının azaltılması, raylı sistemler ve özellikle denizyolunun payının artırılması öncelikli bir konudur. Güçlü bir deniz taşımacılığı olanağı sunan İzmir'de deniz yolculuğunun cazip hale getirilmesi ve farklı ulaşım modları ile entegrasyonun güçlendirilmesi hedeflenmektedir (İZKA, 2013a).

Dünyanın pek çok gelişmiş kentinde uygulanan akıllı, çevreci, engelli dostu "Tam Adaptif Trafik Yönetim, Denetim ve Bilgilendirme Sistemi" Türkiye'de ilk kez İzmir'de devreye girmesi planlanmaktadır. İzmir Büyükşehir Belediyesi tarafından uygulanacak sistem ile kavşaklar fiber optik kablolar aracılığıyla akıllı kavşak kontrol cihazları tarafından yönetilecek, Trafik Elektronik Denetleme Sistemi (TEDES) ile trafik denetimlerinin elektronik olarak sağlanması amaçlanmaktadır. Toplu ulaşımın elektronik olarak takibi yanında internet, cep telefonu, çağrı merkezleri vasıtasıyla vatandaşlara anlık bilgilendirme sunabilecek bir altyapı oluşturulması hedeflenmektedir.

Ulaşım ve Toplu Taşıma Planlaması Doğrultusunda İlgili Kurumlar Tarafından Yapılmış Çalışmalar

İzmir Büyükşehir Belediyesi tarafından 2009 yılında çalışmaları tamamlanan "İzmir Ulaşım Ana Planı" 11/03/2009 tarih, 2009/50 No.lu UKOME Genel Kurul Toplantısında görüşülerek onaylanmış ve yürürlüğe girmiştir. İzmir Kentsel Bölge Nazım İmar Planından gelen uzun vadeli stratejiler ve gelişme önerileri esas alınarak, 2030 yılı hedefli temel planlama verileri ve kestirimleri yorumlanarak hazırlanan "İzmir Ulaşım Ana Planı" çalışmalarında; ulaşım ve trafik sorunları ele alınarak ulaşım talep analizleri ve kestirimleri geliştirilmiştir. Plan sonrasında Toplu ulaşım alt sistemleriyle ilgili yapılması

gerekli çalışmalar; Alt planlama çalışmaları, İşletme önerileri, Mekânsal Düzenleme Projeleri olarak belirlenmiştir.

Ayrıca İzmir Merkez kent alanında trafik yoğun ana arterlerde toplu ulaşımı sağlayan belediye otobüslerinin trafiğe yüklediği ağırlığın yok edilmesi amacıyla yüksek kapasiteli, hava kirliliği yaratmayan çağdaş tramvay sistemlerinin geliştirilmesi de hedefler arasındadır.

ESHOT Genel Müdürlüğü tarafından Dokuz Eylül Üniversitesi işbirliğiyle gerçekleştirilen "Ölü Kilometre Minimizasyonu" projesinde optimal hat-araç-garaj atamaları sağlanmış ve yakıt tasarrufu açısından somut sonuçları olan bir planlama süreci gerçekleştirilmiştir.

Yine ESHOT Genel Müdürlüğü tarafından Dokuz Eylül Üniversitesi işbirliğiyle geliştirilmiş "Hat Güzergâhlarının Tekrar Yapılandırılması" projesiyle, sadece akıllı kart verilerinden elde edilen biniş bilgileri kullanılarak belirli varsayımlar altında hat bilgisinden bağımsız olarak bölgesel bazda yöneliş bilgileri ve belirli varsayımlar altında otobüs yolculuklarının iniş durakları tahmin edilmiştir.

2.1.4.2. Ulaşım ve Toplu Taşımayla İlgili Orta ve Uzun Vadeli Ulusal ve Bölgesel Stratejiler

2014-2018 yılları arasını kapsayan Onuncu Kalkınma Planı'nın gerek "Yenilikçi Üretim, İstikrarlı Büyüme", gerekse de "Yaşanabilir Mekanlar, Sürdürülebilir Çevre" ana hedeflerinin altındaki bir çok politikada (Lojistik ve Ulaştırma, Kentsel Altyapı) enerji verimliliğini, temiz yakıt ve çevre dostu araç kullanımını sağlayan ulaşım sistemlerine öncelik verilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Bu politika ve stratejiler altındaki alt hedef ve faaliyetlere örnek olarak aşağıdakiler listelenebilir:

- Erişilebilirliği ve yakıt verimliliği yüksek, konforlu, güvenli, çevre dostu, maliyet etkin ve sürdürülebilir bir ulaşım altyapısının oluşturulması,
- Kent içi ulaşımında kurumlar arası koordinasyonu geliştirecek, daha etkin planlama ve yönetimle kent içi ulaşım altyapısının diğer altyapılarla entegrasyonunun güçlendirilmesi,
- Kent içi ulaşımında trafik yönetimi ve toplu taşıma hizmetlerinde bilgi teknolojileri ve akıllı ulaşım sistemlerinden etkin bir şekilde faydalanılması,
- Trafikte güvenliğin artırılması doğrultusunda Akıllı Ulaşım Sistemleriyle entegre bir şekilde kullanılacak Trafik Elektronik Denetim Sistemlerinin yaygınlaştırılması,

Ayrıca son Kalkınma Planı'nın öncelikli dönüşüm programlarında listelenen aşağıdaki konu başlıkları kurumumuzu doğrudan veya çok yakından ilgilendirmektedir:

- Kamu Harcamalarının Rasyonelleştirilmesi,
- İstatistiki Bilgi Altyapısının Geliştirilmesi,
- Kamu Alımları Yoluyla Teknoloji Geliştirme,
- Enerji Verimliliğinin Geliştirilmesi,
- Yerelde Kurumsal Kapasitenin Güçlendirilmesi,

- Kalkınma İçin Uluslararası İşbirliği Altyapısının Geliştirilmesi.

Özellikle enerji verimliliğiyle ilgili olarak, ulaşım da toplu taşımanın, küçük motor hacimli, elektrikli ve hibrit araç kullanımının yaygınlaştırılması, uygun yerleşim yerlerinde akıllı bisiklet şebekeleri kurulması, trafiğe kapalı yaya yolları oluşturulması ve kamuda düşük yakıt tüketimi olan taşıt kullanımının yaygınlaştırılması hedefleri ESHOT Genel Müdürlüğü faaliyet alanına ve İzmir'e ait bölge planıyla paralel hedefler oluşturmaktadır.

Kent içi ulaşım da mekânsal planlama ve gelişme hedefleriyle tutarlı ulaşım planlarına dayalı olarak sistemler arası entegrasyon ve uyumun güçlendirilmesi hedeflenmektedir. Bu doğrultuda altyapının yaya ve toplu taşıma ağırlıklı geliştirilmesi ve dönüştürülmesi ve artan taşıt sahipliğine de cevap verecek şekilde tüm ulaştırma türlerinin bütünleşik ve verimli bir şekilde işletimini sağlayacak bir yapı oluşturulması önem kazanmaktadır. Ulaştırma türlerinde güvenliği öne çıkaran sürdürülebilirlik kavramı göz önünde bulundurularak, insan faktörünü önceleyen ve çevreye zararı en aza indiren verimli ve maliyet etkin politikaların en kısa vadelere uygulanması gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Bütünleşik Kentsel Gelişme Stratejisi ve Eylem Planı (Bayındırlık ve İskân Bakanlığı, 2010) ve İzmir Bölge Planı'nda belirtildiği gibi ulaşım hatlarındaki değişimler yerleşimler arasındaki ilişkilerde de değişimler yaratmaktadır (İZKA, 2013b). 2023 yılında da mekânsal etkileşimde odağın İzmir Kent Merkezi olacağı çok açıktır.

2011 yılı itibarı ile gerek mesafe olarak gerekse nüfus büyüklüğü olarak Kemalpaşa, Torbalı, Menemen, Menderes, Urla gibi ilçelerle Kent Merkezi arasındaki yüksek mekânsal etkileşim yapısının büyük ölçüde dokuz yıl sonra da korunacağı, ancak başka etkileşim güzergâhlarının da önem kazanacağı beklenmektedir. Örneğin, Torbalı ilçesinin Bayındır, Kemalpaşa, Selçuk ve Menemen gibi ilçelerle mekânsal etkileşiminin artacağı beklenmektedir. Benzer biçimde Bergama ve Dikili ilçelerinin de Merkez Kent ile olan mekânsal etkileşiminin artacağı öngörülmektedir.

İzmir; mevcut altyapı olanakları, üniversiteleri, sivil toplum kuruluşları ve gelişmiş sanayisi ile sürdürülebilir kalkınma için önemli bir potansiyele sahiptir. Bu potansiyelin değerlendirilerek, ürüne dönüştürülmesi gerekmektedir. Sürdürülebilir şehir olmak için enerji kullanımına ve kent planlamasına yönelik yapılabilecek çalışmalar bulunmaktadır. Bu anlamda; toplu ulaşım yatırımlarına ağırlık verilerek kullanımının yaygınlaştırılması, araç emisyonlarının azaltılması, atık yönetiminde enerji kazanımı sağlanması, enerji verimliliğinin sağlanması yönünde farkındalık oluşturularak uygulamada örnek modeller yaratılması öne çıkan alanlardır.

2.2. İÇ ÇEVRE ANALİZİ

2.2.1. Mevcut Durum Analizi

Durum analizi çalışması, stratejik planlama sürecinin ilk adımı olan neredeyiz sorusunun yanıtını oluşturmaktadır.

Kamu idarelerinin orta ve uzun vadeli amaçlarını, temel ilke ve politikalarını, hedef ve önceliklerini, performans ölçütlerini, bunlara ulaşmak için izlenecek yöntemleri belirleyebilmelerinin yolu mevcut durumlarının analizinden geçmektedir. Bu aşamada, kuruluşun yasal yükümlülükleri çerçevesinde yürüttüğü faaliyetler ve sunduğu hizmetler ortaya konulur. Kuruluşun geleceğe yönelik amaç, hedef ve stratejiler geliştirebilmesi için öncelikle, mevcut durumda hangi kaynaklara sahip olduğunu ya da hangi yönlerinin eksik olduğunu, kuruluşun kontrolü dışındaki olumlu ya da olumsuz gelişmeleri değerlendirmesi gerekir.

Bu bağlamda, tüm süreçlerde verimliliğin esas alınmasına dayalı olarak yürütülen çalışmalar kapsamında Kurumun mevcut durumu; faaliyet alanı, yasal yükümlülükler, ilgili mevzuat ve teşkilat yapısı, yönetim ve iç kontrol sistemi, fiziksel kaynaklar, bilgi ve teknolojik kaynaklar, insan kaynakları ve istatistiki bilgiler başlıkları altında incelenerek ortaya çıkan veriler stratejik amaçlar, stratejik hedefler, stratejiler ve performans göstergelerini oluşturmada temel dayanaklar olarak değerlendirilmiştir.

2.2.1.1. Faaliyet Alanı

İzmir Büyükşehir Belediyesinin toplu taşıma hizmetleri ile ilgili görevlerinin önemli bir kısmı bağlı kuruluşu ESHOT Genel Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilmektedir.



ESHOT Genel Müdürlüğü, bu önemli görevi yüksek sorumluluk bilinciyle her geçen gün gelişen yapısıyla konforlu, sürekli, güvenilir ve ekonomik toplu ulaşım hizmeti olarak sunmaktadır.



ESHOT Genel Müdürlüğü, İzmir Büyükşehir Belediye Meclisi tarafından belirlenen ücret tarifesini ve Ulaşım Koordinasyon Merkezi tarafından onaylanan planlar çerçevesinde; günlük olarak personel, araç durumu ve yolcu yoğunluğunun diğer ulaşım modlarıyla bütünleşmesini dikkate alarak, hatlara göre otobüs dağılımının yapılmasını, yoğun hatların takviye edilmesini, otobüs güzergahlarındaki kontrolleri ve varsa aksamaların giderilmesini, Uydu Takip Merkezi aracılığı ile arıza, kaza vb. durumlara anında müdahale edilmesini sağlayarak toplu ulaşım hizmetini yerine getirmektedir.



ESHOT Genel Müdürlüğü Merkez (Konak), Karşıyaka, Bornova, Buca ve Teleferik bölgeleri olmak üzere 5 bölgede 340 hat, 993 solo, 428 körüklü ve 77 midibüs olmak üzere toplam 1498 araç ile toplu taşıma hizmetini sunmaktadır.

Tüm bu çalışmalar 348 memur, 208 kadrolu işçi ve 3579 şirket çalışanı olmak üzere toplam 4135 personel ile gerçekleştirilmektedir.

2.2.1.2. Kurumun Yasal Yükümlülükleri, İlgili Mevzuat Ve Teşkilat Yapısı

ESHOT Genel Müdürlüğü 27.07.1943 gün ve 4483 sayılı “İzmir Tramvay ve Elektrik Türk A.Ş. İmtiyazıyla Tesisatının Satın Alınmasına Dair Mukavelenin Tasdiki ve Bu Müessesenin İşletilmesi Hakkında Kanun” ile kurulmuş, İzmir Büyükşehir Belediyesine bağlı “mülhak bütçeli” bir kurumdur.

4483 Sayılı Kanunun 5. maddesinin ikinci fıkrasında “İzmir Belediyesi bu hizmete ait işleri, bu kabil müesseseler için umumi bir işletme kanunu çıkıncaya kadar mülhak bütçeli bir müessese halinde idare eder. Şu kadar ki bu müessesenin abonelerle olan münasebetlerine, hizmetlerin ifasına, tarifelerin tespitine, tesislerin tevsi ve tadil ve temdidine ve işletme ile ilgili sair hususlara dair olup şirketçe tatbik edilmiş olan usul ve esaslar Nafia Vekilligince tadil ve yenilerinin vazına kadar meri ve muteberdir” hükmüne yer verilerek kurumun yasal statüsü belirlenmiş, kurumun uygulamalarında çıkarılacak talimatnamelerin göz önünde bulundurulacağı belirtilmiştir.

4483 sayılı 5. ve 6. maddelerine istinaden Nafia Vekaletince 11/06/1957 tarihli ve 9630 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan “T.C. İzmir Belediyesi Elektrik Su, Havagazı, Otobüs ve

Trolleybüs Umum Müdürlüğü (ESHOT) Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında Talimatname” çıkarılmış ve kurum işleyişi bu talimatname hükümleri doğrultusunda gerçekleştirilmiştir. Talimatnamenin 3. maddesine göre ESHOT; tesisatının devralındığı imtiyazlı şirketlerin, imtiyaz hudutları dahilinde ve bu imtiyazların bahsettiği müktesep haklar ve tahmil ettiği vecibeler çerçevesi dahilinde elektrik, su, havagazı ve İzmir Belediyesi hudutları dahilinde umumi nakil vasıtaları işletmesini kanun ve mevzuata uygun olarak tedvir etmek ile görevlendirilmiştir. 1982 yılında elektrikle ilgili ünitelerin Türkiye Elektrik Kurumuna; 1987 yılında su hizmetlerinin İZSU Genel Müdürlüğüne devredilmesi, 1992 yılında trolleybüslerin kaldırılması ve İzmir Büyükşehir Belediye Meclisinin 01/09/1994 tarih 05.195 sayılı Kararı ile Havagazı Fabrikasının kapatılması neticesinde, ESHOT Genel Müdürlüğü sadece lastik tekerlekli toplu taşıma yapan kurum olarak varlığını sürdürmektedir.



5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanununun, Büyükşehir Belediyesinin Görev, Yetki ve Sorumluluklarını belirleyen 7. maddesinin (p) bendinde; “Büyükşehir içindeki toplu taşıma hizmetlerini yürütmek ve bu amaçla gerekli tesisleri kurmak, kurdurtmak, işletmek veya işlettmek, büyükşehir sınırları içindeki kara ve denizde taksi ve servis araçları dahil toplu taşıma araçlarına ruhsat vermek.” Büyükşehir Belediyesinin görev, yetki ve sorumlulukları arasında sayılmıştır. İzmir Büyükşehir Belediyesinin toplu taşıma hizmetleri ile ilgili olan bu görevinin önemli bir kısmı ESHOT Genel Müdürlüğü bünyesinde gerçekleştirilmektedir.

Belediye ve Bağlı Kuruluşları ile Mahalli İdare Birlikleri Norm Kadro İlke ve Standartlarına Dair Yönetmelik 22/02/2007 tarih ve 26442 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girdikten sonra, Büyükşehir Belediye Meclisinin 12/05/2014 tarih ve 05.401 sayılı Kararı ile ESHOT Genel Müdürlüğü teşkilat şeması, norm kadro esaslarına göre yeniden oluşturulmuştur.

Ayrıca; Genel Müdürlük görev ve sorumluluklarını yerine getirirken Tablo 1 – 2’de belirtilen mevzuat çerçevesinde hizmet vermektedir.

Tablo 1 - Kanunlar

RG Yayın Tarihi - Sayı No	Kanun No	Yasa Adı
27/07/1943 - 5466	4483	İzmir Tramvay ve Elektrik Türk A.Ş. İmtiyazıyla Tesisatının Satın Alınmasına Dair Mukavelenin Tasdiki ve Bu Müessesenin İşletilmesi Hakkında Kanun
13/07/2005 - 25874	5393	Belediye Kanunu
23/07/2004 - 25531	5216	Büyükşehir Belediyesi Kanunu
24/12/2003 - 25326	5018	Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu
04/12/1999 - 23896	4483	Memurlar ve Diğer Kamu Görevlilerinin Yargılanması Hakkında Kanun
30/06/2012 - 28339	6331	İş Sağlığı ve İş Güvenliği Kanunu
04/05/1990 - 20508	3628	Mal Bildiriminde Bulunulması, Rüşvet ve Yolsuzluklarla Mücadele Kanunu
10/06/2003 - 25134	4857	İş Kanunu
01/09/1971 -13943	1475	Mülga İş Kanunu (14. Madde)
22/01/2002 - 24648	4734	Kamu İhale Kanunu
22/01/2002 - 24648	4735	Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu
19/01/2002 - 24645	4736	Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Ürettikleri Mal ve Hizmet Tarifeleri ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun
16/06/2006 - 26200	5510	Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu
28/07/1953 - 8469	6183	Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun
18/02/1954 - 8637	6245	Harcirah Kanunu
12/01/1961 - 10705	237	Taşıt Kanunu
12/07/2001 - 24460	4688	Kamu Görevlileri Sendikaları Kanunu
26/06/2004 - 25504	5188	Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun
09/05/1985 - 18749	3194	İmar Kanunu
18/10/1983 - 18195	2918	Karayolları Trafik Kanunu
24/10/2003 - 25269	4982	Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
10/11/1984 - 18571	3071	Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun
10-11-12/01/1961 - 10703 - 10704 -10705	213	Vergi Usul Kanunu
02/11/1984 - 18563	3065	Katma Değer Vergisi Kanunu
23/02/1963 - 11342	197	Motorlu Kara Taşıtları Vergisi Kanunu
11/07/1964 - 11751	488	Damga Vergisi Kanunu
19/06/1986 - 19139	3308	Mesleki Eğitim Kanunu
07/11/2012 - 28460	6356	Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu
19/07/2003 - 25173	4925	Karayolları Taşıma Kanunu
23/07/1965 - 12056	657	Devlet Memurları Kanunu

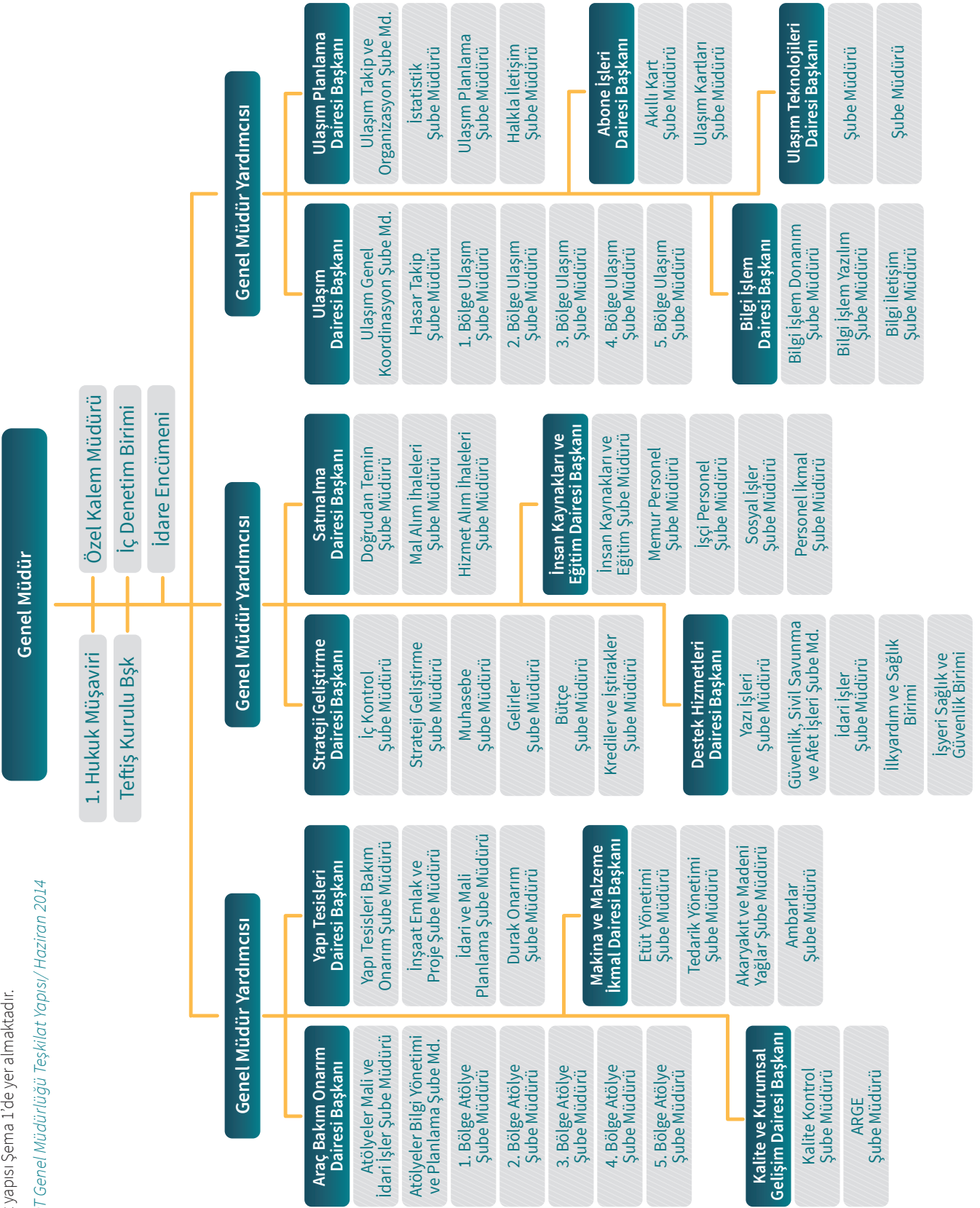
Tablo 2 - Yönetmelikler

Tarih - Sayı	Yönetmelik Adı
17/05/2013 / 759 İBŞB Meclis Kararı	İzmir Büyükşehir Belediyesi Elektrik, Su, Havagazı, Otobüs, Trolleybüs Genel Müdürlüğü Kuruluş, Görev, Yetki ve Çalışma Yönetmeliği.
31/12/2005 / 26040 Resmi Gazete (3.Mükerrer)	İç Kontrol ve Ön Mali Kontrole İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
18/02/2006 / 26804 Resmi Gazete	Strateji Geliştirme Birimlerinin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik
17/03/2006 / 26111 Resmi Gazete	Kamu İdarelerince Hazırlanacak Faaliyet Raporları Hakkında Yönetmelik
31/12/2005 / 26040 Resmi Gazete (3.Mükerrer)	Muhasebe Yetkilisi Mutemetlerinin Görevlendirilmeleri, Yetkileri, Denetimi ve Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik
15/08/2007 / 26614 Resmi Gazete	Mahalli İdareler Harcama Belgeleri Yönetmeliği
10/03/2006 / 26104 Resmi Gazete	Mahalli İdareler Bütçe ve Muhasebe Yönetmeliği
04/03/2009 / 27159 Resmi Gazete (Mükerrer)	Mal Alımı İhaleleri Uygulama Yönetmeliği
04/03/2009 / 27159 Resmi Gazete (Mükerrer)	Hizmet Alımı İhaleleri Uygulama Yönetmeliği
04/03/2009 / 27159 Resmi Gazete (Mükerrer)	Danışmanlık Hizmeti Alımı İhaleleri Uygulama Yönetmeliği
03/01/2009 / 27099 Resmi Gazete	İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik
04/03/2009 / 27159 Resmi Gazete (Mükerrer)	Yapım İşleri Muayene ve Kabul Yönetmeliği
19/12/2002 / 24968 Resmi Gazete	Mal Alımları Denetim Muayene ve Kabul İşlemlerine Dair Yönetmelik
19/12/2002 / 24968 Resmi Gazete	Hizmet Alımları Denetim Muayene ve Kabul İşlemlerine Dair Yönetmelik
19/12/2002 / 24968 Resmi Gazete	Danışmanlık Hizmeti Alımları Denetim Muayene ve Kabul İşlemlerine Dair Yönetmelik
15/06/2006 / 26199 Resmi Gazete	Büyükşehir Belediyeleri Koordinasyon Merkezleri Yönetmeliği
03/05/2002 / 24744 Resmi Gazete	Kamu Görevlerine İlk Defa Atanacaklar İçin Yapılacak Sınavlar Hakkında Genel Yönetmelik
09/02/2009 / 27136 Resmi Gazete	Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Hazine Garantisi Olmaksızın Hibe Hariç Dış İmkân Sağlamasına İzin Verilmesine ve Sağlanan Dış İmkânın İzlenmesine İlişkin Yönetmelik
07/05/2014 / 28993 Resmi Gazete	Mahalli İdareler Personelinin Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Esaslarına Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik
04/03/2014 / 28931 Resmi Gazete	Ücretsiz veya İndirimli Seyahat Kartları Yönetmeliği

Teşkilat Yapısı

Kurum teşkilat yapısı Şema 1'de yer almaktadır.

Şema 1: ESHOT Genel Müdürlüğü Teşkilat Yapısı/ Haziran 2014



ESHOT Genel Müdürlüğü Teşkilat Yapısı

Kurum; 22/04/2006 tarih ve 26147 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Bakanlar Kurulu Kararı ve İzmir Büyükşehir Belediye Meclisinin 10/07/2006 tarihli kararı doğrultusunda Norm Kadroya ilişkin iptal - ihdasları üzerine oluşturulan ve 18/05/2007 tarih, 494 sayılı Meclis Kararına göre teşkilatlanmıştır. İzmir Büyükşehir Belediye Meclisinin 12/05/2014 tarih ve 05.401 sayılı kararı ile Teşkilat şeması revize edilmiştir.

Teşkilat Yapısı;

- Genel Müdürlük
- İdare Encümeni
- Teftiş Kurulu Başkanlığı
- 1.Hukuk Müşavirliği
- İç Denetim Birimi
- Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı
- Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı
- Makina ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı
- Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
- Satınalma Dairesi Başkanlığı
- Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
- İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
- Ulaşım Dairesi Başkanlığı
- Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı
- Ulaşım Teknolojileri Dairesi Başkanlığı
- Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
- Abone İşleri Dairesi Başkanlığı
- Kalite ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı
- Özel Kalem Müdürlüğü ve
- Şube Müdürlüklerinden oluşmaktadır.

2.2.1.3. Yönetim ve İç Kontrol Sistemi

Kurum bünyesinde yapılan tüm iş ve işlemler 5393 sayılı Belediye Kanunu, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile diğer ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde yapılmaktadır.

Yönetim Sistemi: Danışma ve Denetim Birimleri ile Uygulama Birimlerinden oluşmaktadır. Danışma ve Denetim Birimleri Teftiş Kurulu Başkanlığı, 1. Hukuk Müşavirliği, İç Denetim, Özel Kalem Müdürlüğü; uygulama birimleri ise Daire Başkanlıkları olup, harcama birimleri de yine bu birimlerdir. Harcama birim amirleri harcama yetkilisi, Müdürler ise gerçekleştirme görevlisidir. Kurum kaynaklarının etkin, ekonomik ve verimli yönetilmesi amacıyla; Ön Mali Kontrol İşlemleri öncelikle harcama birimlerinde sonrasında ise Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığınca yürütülmektedir. Harcama birimlerinin tüm alım-satımları ile ilgili ihale İşlemleri Satınalma Dairesi

Başkanlığınca, tüketim malzemeleri ambar giriş - çıkış işlemleri ise Makina ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığınca yürütülmektedir.

İç Kontrol Sistemi: 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile mali yönetim ve kontrol sistemi yeniden düzenlenmiş ve bu kapsamda kamu idarelerinde etkin bir iç kontrol sisteminin kurulması amaçlanmıştır.

Kamu İdarelerine bu yükümlülüklerini yerine getirirken yol göstermek amacıyla 03/02/2009 tarihinde Kamu İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planı Rehberi ile 2013 yılında Kamu İç Kontrol Rehberi hazırlanarak yayınlanmıştır.

Söz Konusu Yasa, Tebliğ ve Rehberler doğrultusunda, 2009 ve 2013 yıllarında Genel Müdürlüğün İç Kontrol Standartlarına Uyum Eylem Planları hazırlanarak onaylanmış ve yürürlüğe girmiştir.

Eylem Planında yapılması takvime bağlanan eylemler zamanında gerçekleştirilmiştir.

Ancak, İç Kontrol Sisteminin tam olarak işleyebilmesi için yalnızca öngörülen eylemlerin yapılmış olması yeterli olmamaktadır. Toplumsal fayda sağlama amacıyla var olan kamu yönetimi hızlı bir değişim ve dönüşüme konu olmaktadır. Bu bağlamda yönetim sorumluluğuna dayalı, sistem odaklı, çıktı ve sonuca önem veren katılımcılık, risk yönetimi, stratejik yönetim, saydamlık, hesap verebilirlik, iç kontrol ve iç denetim gibi ilkelere dayalı 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu, kamu yönetim sistemimizde yeni bir çağ başlatmış ve modern kamu yönetim anlayışına geçilmiştir.

5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu' na göre İç Kontrol; idarenin amaçlarına, belirlenmiş politikalara ve mevzuata uygun olarak faaliyetlerin etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yürütülmesini, varlık ve kaynakların korunmasını, muhasebe kayıtlarının doğru ve tam olarak tutulmasını, malî bilgi ve yönetim bilgisinin zamanında ve güvenilir olarak üretilmesini sağlamak üzere idare tarafından oluşturulan organizasyon, yöntem ve süreçle iç denetimi kapsayan malî ve diğer kontroller bütünüdür (5018 s. KMYKK m.55).

İç Kontrol Sisteminin amacı;

Kamu gelir, gider, varlık ve yükümlülüklerinin etkili, ekonomik ve verimli bir şekilde yönetilmesini,

Kamu idarelerinin kanunlara ve diğer düzenlemelere uygun olarak faaliyet göstermesini,

Her türlü mali karar ve işlemlerde usulsüzlük ve yolsuzluğun önlenmesini,

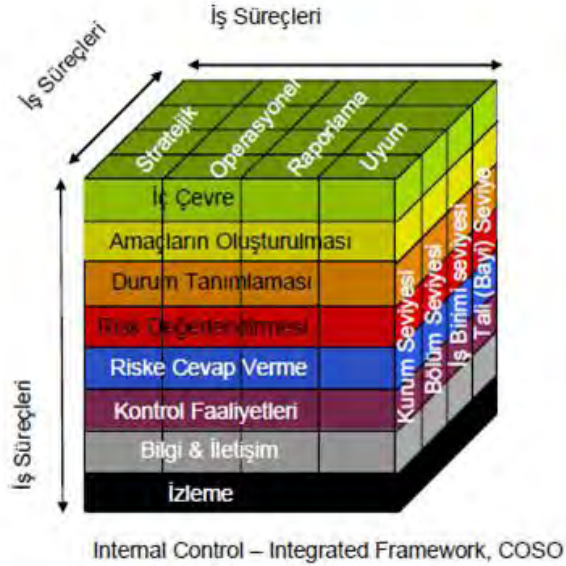
Karar oluşturmak ve izlemek için düzenli, zamanında ve güvenilir rapor ve bilgi edinilmesini,

Varlıkların kötüye kullanılması ve israfını önlemek ve kayıplara karşı korunmasını sağlamaktır (5018 s. KMYKK m.56).

Sistemin içinde yer alan tüm kavramlar ayrı ayrı ele alınmakla birlikte bir bütün yarattığı mutlaka dikkate alınmalıdır. Aslında her bir kavramın etkin olarak gerçekleştirilmesi bir

diğer kavram için ya ön koşul ya da sistemin bir parçasıdır.

İç kontrol yönetim tarafından alınan kararların uygulamaya geçirilmesinde kullanılan temel ilke, yöntem ve önlemlerden meydana gelmektedir. Bu bakış açısıyla İç Kontrol sisteminin temel amacı hatalara dikkat çekmek ve tekrar ortaya çıkmasını engellemek için hata noktalarını tespit etmektir.



İç Kontrolün Özellikleri;

En üst kademeden en alt kademeye kadar tüm kurumun çalışanlarının sorumluluğundadır.

İç Kontrol mali iş ve işlemlerle sınırlı değildir.

İç Kontrolün oluşturulması, işletilmesi, izlenmesi ve geliştirilmesinden üst yönetim sorumludur.

İç Kontrol konusunda tüm çalışanların rol ve sorumluluğu aynı değildir.

İç kontrol, belli noktalarda, belli alanlarda ve belli zamanlarda değil; tüm faaliyetleri kapsayan devamlılık esasına dayanan bir süreçtir.

Sadece yazılı dokümanlara dayanmaz. Güçlü ve pozitif bir ortamı ifade eder.

İç Kontrolün Temel İlkeleri;

İç kontrol faaliyetleri idarenin yönetim sorumluluğu çerçevesinde yürütülür.

İç kontrol faaliyet ve düzenlemelerinde öncelikle riskli alanlar dikkate alınır.

İç kontrol konusunda tüm çalışanların rol ve sorumluluğu aynı olmamakla birlikte işlem sürecinde yer alan bütün görevlileri kapsar.

İç kontrol mali ve mali olmayan tüm işlemleri kapsar.

İç kontrol sistemi yılda en az bir kez değerlendirilir ve alınması gereken önlemler belirlenir.

İç kontrol düzenleme ve uygulamalarında mevzuata uygunluk, saydamlık, hesap verebilirlik ve ekonomiklik, etkinlik, etkililik gibi iyi mali yönetim ilkeleri esas alınır (İç Kontrol ve Ön Mali Kontrole İlişkin Usul ve Esaslar m.6).

İç Kontrolün Yapısı ve İşleyişi;

Kamu idarelerinin malî yönetim ve kontrol sistemleri; harcama birimleri, muhasebe ve malî hizmetler ile ön malî kontrol ve iç denetimden oluşur. Yeterli ve etkili bir kontrol sisteminin oluşturulabilmesi için; mesleki değerlere ve dürüst yönetim anlayışına sahip olunması, mali yetki ve sorumlulukların bilgili ve yeterli yöneticilerle personele verilmesi, belirlenmiş standartlara uyulmasının sağlanması, mevzuata aykırı faaliyetlerin önlenmesi ve kapsamlı bir yönetim anlayışı ile uygun bir çalışma ortamının ve saydamlığın sağlanması bakımından ilgili idarelerin üst yöneticileri ile diğer yöneticileri tarafından görev, yetki ve sorumluluklar göz önünde bulundurulmak suretiyle gerekli önlemler alınır (5018 s. KMYKK m.57).

Ön Mali Kontrol

Ön malî kontrol, harcama birimlerinde işlemlerin gerçekleştirilmesi aşamasında yapılan kontroller ile malî hizmetler birimi tarafından yapılan kontrolleri kapsar.

Ön malî kontrol süreci, malî karar ve işlemlerin hazırlanması, yüklenmeye girilmesi, iş ve işlemlerin gerçekleştirilmesi ve belgelendirilmesinden oluşur.

Kamu idarelerinde ön malî kontrol görevi, yönetim sorumluluğu çerçevesinde yürütülür.

Harcama birimlerinde işlemlerin gerçekleştirilmesi aşamasında yapılacak asgarî kontroller, malî hizmetler birimi tarafından ön malî kontrole tâbi tutulacak malî karar ve işlemlerin usûl ve esasları ile ön malî kontrole ilişkin standart ve yöntemler Maliye Bakanlığınca belirlenir. Kamu idareleri, bu standart ve yöntemlere aykırı olmamak şartıyla bu konuda düzenleme yapabilir (5018 s. KMYKK m.58).

Kanunun 11 inci maddesinde ise üst yöneticilerin, mali yönetim ve kontrol sisteminin işleyişinin gözetilmesi, izlenmesi ve Kanun'da belirtilen görev ve sorumlulukların yerine getirilmesinden sorumlu oldukları ve bu sorumluluğun gereklerini harcama yetkilileri, mali hizmetler birimi ve iç denetçiler aracılığıyla yerine getirecekleri hükme bağlanmıştır.

Bu konuda Genel Müdürlüğümüz Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı tarafından Ön Mali Kontrol İşlemleri Yönergesi ile Mali İşlemler Süreç Akış Şeması hazırlanarak üst yönetici onayıyla uygulamaya konulmuştur.

Kamu İç Kontrol Standartları Tebliği "İdarelerin, iç kontrol sisteminin oluşturulmasında, izlenmesinde ve değerlendirilmesinde dikkate alınması gereken temel yönetim kurallarını göstermektedir". Tebliğ'de İç Kontrol Sistemi;

- 1) Kontrol Ortamı (4 standart, 19 genel şart)
- 2) Risk Değerlendirme (2 standart, 8 genel şart)

- 3) Kontrol Faaliyetleri (6 standart, 26 genel şart)
- 4) Bilgi ve İletişim (4 standart, 19 genel şart)
- 5) İzleme (2 standart, 7 genel şart)

olmak üzere 5 bileşen 18 standart ve 79 genel şart ile tanımlanmıştır.

Yukarıda bahsedilen mevzuatlar gereği, katılımcı yöntemlerle Genel Müdürlüğümüzün İç Kontrol Sisteminin oluşturulması ve Kamu İç Kontrol Standartlarına uyumunun sağlanması yönünde yapılan çalışmalar kapsamında;

İzmir Büyükşehir Belediye Meclisi'nin 09.07.2012 tarihli ve 642 sayılı kararı ile revize edilen Kurum teşkilat şeması ile Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı'na bağlı yeni bir müdürlük olan İç Kontrol Şube Müdürlüğü 2012 yılında kurulmuş ve çalışmalara başlamıştır.

2013 yılı başlangıcında İç Kontrol Şube Müdürlüğüne personel ataması yapılarak birimlerin İç Kontrol Sistemine yönelik olarak yaptığı çalışmalar incelenmiş, mevcut durum tespiti yapılmıştır. İç Kontrol Sisteminin geliştirilmesi ve kurum genelinde yaygınlaştırılması için gereken çalışmaların belirlenmesi, bu çalışmalar için eylem planı oluşturulması ile ilgili düzenlemelerin hazırlanması ve çalışmalarının yapılması için Genel Müdürlük Makamınca "İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu" ile 2009 yılında hazırlanan Eylem Planının revize edilmesi ve çalışmaların takip edilebilmesi amacıyla tüm Daire Başkanlıklarından en az bir müdür ve personelin görevlendirildiği Çalışma Grubu oluşturularak çalışmalara başlanmıştır. 2009 yılında hazırlanan Eylem Planının revizyonu çalışmalarına başlanmadan önce "İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu" ve Çalışma Grubu'na yönelik bilgilendirme toplantıları gerçekleştirilmiştir.

Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığına bağlı İç Kontrol Şube Müdürlüğünün koordinasyonunda Çalışma Grubu; Kamu İç Kontrol Standartlarına uyumlu bir İdare İç Kontrol Sistemini oluşturmak için idaremizin güçlü ve zayıf yönlerini analiz ederek daha etkili, verimli ve kaliteli hizmet sunulabilmesi için izlenilmesi gereken yöntem ve metotların neler olması gerektiği tespit ederek izlenecek yol haritasını oluşturmuştur.

İç Kontrol Şube Müdürlüğü, Çalışma Grubu üyeleri ve ilgili Daire Başkanlıkları ile yaptığı odak grup toplantıları sonucunda tüm Daire Başkanlıkları kendi çalışma alanına giren İç Kontrol Standartları genel şartlarını tek tek inceleyerek gerek mevcut durum gerekse yapılacak eylemleri tespit ederek 2013-2014 yılı İç Kontrol Standartları Uyum Eylem Planı oluşturulmuş, "Çalışma Grubu Raporu" ile birlikte İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu'na sunulmuştur. İç Kontrol İzleme ve Yönlendirme Kurulu tarafından onaylanan 2013-2014 yılı İç Kontrol Standartları Eylem Planı 30/09/2013 tarihinde Maliye Bakanlığına gönderilmiş ve kurum intranet adresinde yayınlanmıştır.

İç Kontrol Şube Müdürlüğü, Eylem Planında yer alan tüm eylemlere yönelik olarak ilgili Daire Başkanlıkları ile sürekli koordinasyon halinde olarak gerekli desteği vermekte ve çalışmaları takip etmektedir. Bu çalışmalar kapsamında tüm Daire Başkanlıklarında süreçte yer alan çalışanlarla birlikte

yapılan iş ve işlemler detaylı olarak ele alınarak kuruma ait 596 adet iş akış şeması oluşturulmuştur. Ayrıca kurum genelinde İç Kontrol Sisteminin yaygınlaştırılması amacıyla İç Kontrol El Kitabı hazırlanarak tüm birimlere dağıtımı sağlanmış ve intranet adresimizde yayınlanmıştır. Sistemin işleyişinin tüm kurumda takip edilebilmesi için Daire Başkanlıklarında her üç ayda bir İç Kontrol toplantıları gerçekleştirilmektedir. Bunun yanı sıra gerek güncel mevzuat gerekse yapılan çalışmalar hakkında personelin bilgilendirilmesi amacıyla Daire Başkanlıkları bünyesinde "İç Kontrol Bilgi Klasörleri" oluşturulmuştur.

2013 yılında oluşturulan iş akışları üzerinden 2014 yılında görev tanımları oluşturularak yetki devrini içeren Görev Dağılım Çizelgeleri oluşturulmuştur. Ayrıca iş akışlarında yer alan tüm adımların tek tek analiz edilmesi yöntemiyle gerçekleştirilen Risk Analizi çalışmalarına başlanmıştır. Eylem planında yer alan eylemler Daire Başkanlıkları ile koordineli olarak sürdürülmeye devam edecektir.

2.2.1.4. Mali Yapı

2014 yılı ESHOT Genel Müdürlüğü Gider Bütçesi 649.146.914,00 TL öngörülmüş olup, 30/06/2014 tarihi itibarıyla 333.756.717,15 TL olarak gerçekleşmiş ve gerçekleşme oranı %51,41 olmuştur.

Personel giderleri %48,32; Sosyal Güvenlik Kurumu Devlet Primi Giderleri %45,59; Mal ve Hizmet Alımları %47,21; Faiz Giderleri %53,35; Cari Transferler %39,62; Borç verme %29,71 ve Sermaye Giderleri %93,03 olarak gerçekleşmiştir. Sermaye Giderlerindeki gerçekleşmenin yüksek olmasının sebebi planlanan otobüslerin tamamının teslim alınmasından kaynaklanmaktadır.

2014 yılı ESHOT Genel Müdürlüğü Gelir Bütçesi 501.146.914,00 TL olarak öngörülmüş olup 30/06/2014 tarihi itibarıyla 326.515.636,46 TL olarak gerçekleşmiş ve gerçekleşme oranı %65,15 olmuştur.

Finansmanın Ekonomik Sınıflandırılması tablosu incelendiğinde ise 213.000.000,00 TL borçlanma öngörülmüştür. Buna karşılık 27.000.000,00 TL borçlanma gerçekleşmiştir. Öngörülen anapara geri ödemesi 70.000.000,00 TL olup, 35.817.419,69 TL olarak gerçekleşmiş ve gerçekleşme oranı %51,17 olmuştur.

Kurumun Haziran 2014 tarihi itibarıyla Gider Tablosu'nun, Gelir Tablosu'nun ve Bütçe Uygulama Sonuç Tablosu'nun detayları Tablo 3- 5'te yer almaktadır.

Tablo 3: Ocak - Haziran 2014 Mali Yılı Gider Tablosu

Ekonomik Sınıf	Harcama Açıklaması	Bütçe İle Verilen	Eklenen	Düşülen	Net Ödenek	Harcama	Kalan Ödenek	Gerçekleşme Oranı
1	Personel Giderleri	33.840.347,00	1.935.650,00	0	35.775.997,00	17.286.598,34	18.489.398,66	%48,32
2	Sosyal Güvenlik Kurumuna Devlet Primi Gideri	5.658.769,00	246.700,00	0	5.905.469,00	2.692.320,47	3.213.148,53	%45,59
3	Mal ve Hizmet Alımları	476.379.234,00	12.370.641,00	1.158.891,00	487.590.984,00	230.205.445,48	257.385.538,52	%47,21
4	Faiz Giderleri	19.370.000,00	0	0	19.370.000,00	10.333.827,73	9.036.172,27	%53,35
5	Cari Transferler	728.564,00	58.232,80	0	786.796,80	311.763,05	475.033,75	%39,62
6	Sermaye Giderleri	63.170.000,00	11.615.000,00	5.000,00	74.780.000,00	69.569.486,08	5.210.513,92	%93,03
8	Borç Verme	5.000.000,00	6.298.676,00	0	11.298.676,00	3.357.276,00	7.941.400,00	%29,71
9	Yedek Ödenekler	45.000.000,00	0	31.361.008,80	13.638.991,20	0	13.638.991,20	%0,00
	GENEL TOPLAM	649.146.914,00	32.524.899,80	32.524.899,80	649.146.914,00	333.756.717,15	315.390.196,85	%51,41

2014 yılı tahmini gideri; 649.146.914,00 TL olup, ilk altı aylık dönemde 333.756.717,15 TL olarak gerçekleşmiştir. Gerçekleşen giderin en büyük kalemini mal ve hizmet alımları oluşturmaktadır. Giderin gerçekleşme oranı %51,41'dir.

Tablo 4: Ocak - Haziran 2014 Mali Yılı Gelir Tablosu

Ekonomik Sınıf	Açıklama	Bütçe ile Tahmin Edilen	Tahsilat	Tahsilat Oranı
03	Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri	360.398.114,00	177.169.300,38	%49,16
04	Alınan Bağış ve Yardımlar ile Özel Gelirler	140.000.300,00	149.000.000,00	%106,43
05	Diğer Gelirler	1.000.100,00	349.596,36	%34,96
06	Sermaye Gelirleri	0,00	0,00	
	GELİR TOPLAMI	501.398.714,00	326.518.896,74	%65,12
09	Ret ve İadeler (-)	251.800,00	3.260,28	
	NET GELİR	501.146.914,00	326.515.636,46	%65,15

2014 yılı gelir tahmini; 501.146.914,00 TL olup, ilk altı aylık dönemde 326.515.636,46 TL olarak gerçekleşmiştir. Gerçekleşen gelirin en büyük payını Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirler oluşturmaktadır. Gelirin gerçekleşme oranı %65,15'tir.

Tablo 5: Bütçe Uygulama Sonuç Tablosu

Hesap	Kodu	GİDERİN TÜRÜ	2012		2013		2014*	
			Yılı		Yılı		Cari Yıl	
830	1	Personel Giderleri	39.095.908,02	34.169.457,52		17.286.598,34		
830	2	Sosyal Güvenlik Kurumlarına Devlet Primi Giderleri	5.863.621,77	5.533.324,67		2.692.320,47		
830	3	Mal ve Hizmet Alım Giderleri	573.436.544,62	439.896.526,23		230.205.445,48		
830	4	Faiz Giderleri	16.378.019,28	17.155.022,24		10.333.827,73		
830	5	Cari Transferler	5.393.820,67	653.606,78		311.763,05		
830	6	Sermaye Giderleri	21.284.688,87	83.535.753,48		69.569.486,08		
830	8	Borç Verme	8.759.561,00	11.043.277,50		3.357.276,00		
BÜTÇE GİDERİNİN TOPLAMI (A)			670.212.164,23	591.986.968,42		333.756.717,15		
Hesap	Kodu	RET VE İADELERİN TÜRÜ	2012		2013		2014*	
			Yılı		Yılı		Cari Yıl	
810	3	Teşebbüs ve Mülkiyet Gelirleri	13.170,05		148.765,54		3.260,00	
810	5	Diğer Gelirler		0	574.262,40		0,28	
BÜTÇE GELİRLERİNDEN RET ve İADELER TOPLAMI (C)			13.170,05		723.027,94		3.260,28	
NET BÜTÇE GELİRİ (D = B - C)			598.436.550,10		560.331.596,42		326.515.636,46	

*2014 verileri Ocak – Haziran aylarını kapsamaktadır.

2.2.1.5. Fiziksel Kaynaklar

Dünyanın hızlı büyüyen megapollelerinden biri olan İzmir'in toplu ulaşımındaki en önemli pay otobüsle yapılan toplu ulaşımıdır. ESHOT Genel Müdürlüğü bu önemli görevi yüksek sorumluluk bilinciyle ve her geçen gün gelişen yapısıyla yerine getirmektedir.

Kurum; 12 farklı hizmet binası, 4 farklı bölgede yer alan ambarları, araç bakım – onarım işlemlerinin gerçekleştirildiği 4 atölyesi, 7 garajı, çeşitli ulaşım modlarına entegre aktarma merkezleri, 7197 adet toplam durağı ve genç filosu aracılığıyla, kaliteli toplu ulaşım hizmetini kesintisiz, etkili bir şekilde yolcu memnuniyetini sağlama idealiyle gerçekleştirmektedir.

Kurumun fiziksel kaynaklarına ait detay bilgiler Tablo 6 – 25, Şema 1-2 ve Grafik 1'de yer almaktadır.

A. Hizmet Binaları ve Diğer Tesisler

Kurumsal faaliyetlerin yürütülmesinde kullanılan hizmet binaları, ambarlar ve sosyal bir tesis olan sahaya ait yer ve yüzölçümü detayları Tablo 6-8'de verilmektedir.

Tablo 6: Hizmet Binaları/ Haziran 2014

Yeri	Kullanım Alanı - Yüzölçümü (m ²)	Açıklama
Oyunlar Köyü Eğitim Pisti	20000 m ²	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı Eğitim Pisti
Buca	5480 m ²	Genel Müdürlük Ek Hizmet Binası
Buca	5338 m ²	Genel Müdürlük Binası
Konak	320 m ²	Ulaşım Takip ve Organizasyon Şube Müdürlüğü
Konak	320 m ²	Ulaşım Kartları Şube Müdürlüğü
Evka - 3	264 m ²	Ulaşım Dairesi Başkanlığı
Konak Katlı Otopark	144 m ²	Ulaşım Kartları Şube Müdürlüğü Vize İşlem Bürosu
Konak Katlı Otopark	108 m ²	Ulaşım Kartları Şube Müdürlüğü Kart Değişim Merkezi
Konak	99 m ²	Halkla İletişim Şube Müdürlüğü
Karabağlar	72 m ²	İdari İşler Şube Müdürlüğü Kayıp Eşya Bürosu
Oyunlar Köyü Eğitim Pisti	55 m ²	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı Eğitim Bürosu
Konak	30 m ²	Ulaşım Kartları Şube Müdürlüğü Engelli Hizmet Bürosu

Tablo 7: Ambarlar/ Haziran 2014

Yeri	Kullanım Alanı - Yüzölçümü (m ²)
Merkez	2850 m ²
Karşıyaka	330 m ²
Mersinli	120 m ²
İnciraltı	35 m ²

Tablo 8: Spor Amaçlı Tesisler/ Haziran 2014

Adı	Yeri	Yüzölçümü (m ²)	Adet
Futbol Halı Sahası	Buca	800 m ²	1

B. Atölyeler

Kurum, bakım onarım işlemlerini 45.315 m²'si kapalı, toplamda 176.433 m²'ye sahip dört adet atölyede gerçekleştirmektedir. Bu atölyelerde bulunan otobüs yıkama alanları, arıtma tesisleri, tamir kanalları ve akaryakıt tanklarına dair detay bilgiler Tablo 9 - 12'de yer almaktadır.

Tablo 9: Gediz Merkez Atölye/ Haziran 2014

Toplam Alan (m ²)	Kapalı Alan (m ²)	Otobüs Yıkama Fırçası	Arıtma Tesisi	Tamir Kanalları	Akaryakıt Tankları
95.442	38.220	2 adet	3 adet	59 adet	3 Motorin Tankı 1 Benzin Tankı

Tablo 10: Mersinli Atölye / Haziran 2014

Toplam Alan (m ²)	Kapalı Alan (m ²)	Otobüs Yıkama Fırçası	Arıtma Tesisi	Tamir Kanalları	Akaryakıt Tankları
41.742	2.585	1 adet	1 adet	6 adet	3 Motorin

Tablo 11: İnciraltı Atölye/ Haziran 2014

Toplam Alan (m ²)	Kapalı Alan (m ²)	Otobüs Yıkama Fırçası	Arıtma Tesisi	Tamir Kanalları	Akaryakıt Tankları
27.874	1.800	1 adet	1 adet	8 adet	4 Motorin

Tablo 12: Karşıyaka Atölye / Haziran 2014

Toplam Alan (m ²)	Kapalı Alan (m ²)	Otobüs Yıkama Fırçası	Arıtma Tesisi	Tamir Kanalları	Akaryakıt Tankları
11.375	2.710	1 adet	1 adet	12 adet	2 Motorin Tankı 1 Benzin Tankı

C. Garajlar

Kurumun; Adatepe, Çiğli, Urla, Küçük Çiğli, Menderes, Sarnıç ve Torbalı olmak üzere 7 adet garajı; 1.941 m² 'si kapalı, toplamda 83.703 m² alana sahiptir. Bu garajlarda bulunan otobüs yıkama alanları, arıtma tesisleri, tamir kanalları ve akaryakıt tanklarına dair detay bilgiler Tablo 13'te yer almaktadır.

D.Kurum Akaryakıt Tankları ve Kapasiteleri

Gediz, İnciraltı, Mersinli ve Karşıyaka Atölyelerinde 12 adet Motorin ve 2 adet Benzin tankı olmak üzere toplam 14 adet tankın bulunduğu görülmektedir. Tankların toplam akaryakıt kapasitesi 310.000 litre olup, detay dökümü Tablo 14'te gösterilmiştir.

Kurum garajlarındaki akaryakıt tankları ve kapasiteleri incelendiğinde; 10 adet Motorin tankının bulunduğu görülmektedir. Tankların toplam akaryakıt kapasitesi 189.000 litre'dir ve detay dökümü Tablo 15 'te gösterilmiştir.

Yandaki tabloda ise yıllara göre, hizmet araçları ve otobüslerin toplam yakıt tüketimlerini gösterilmiştir. ESHOT otobüs filosunun tamamının günlük ortalama akaryakıt tüketimi: 160.000 litre'dir. Yıllara göre akaryakıt tüketimi Tablo 16'da görülmektedir.

Araçlardan çevreye yayılan zehirli gaz çıkışının azatılmasını sağlayan adblue maddesinin depolanması ve ikmal için Gediz ve çevre atölyelerde toplamda 50.000 litre kapasiteli tanklar mevcuttur.

Garajlar bazında AdBlue tanklarının kapasiteleri Tablo 17'ye aktarılmıştır.

Tablo 13: Garajlar/ Haziran 2014

Garaj	Alan (m2)	Kapalı Alan (m2)	Otobüs Yıkama Fırçası	Arıtma Tesisi	Tamir Kanalları	Akaryakıt Tankları
Adatepe	39.400	1.120	1 adet	1 adet	2 adet	3 Motorin
Çiğli	16.860	424	1 adet	-	2 adet	-
Urla	8.302	25	-	-	-	1 Motorin
Küçük Çiğli	4.460		-	-	-	3 Motorin
Menderes	3.900	15	-	-	-	-
Sarnıç	3.071	15	-	-	-	-
Torbalı (Çaybaşı)	7.710	342	1 adet	-	-	2 Motorin

Tablo 14: Kurum atölyelerindeki akaryakıt tankları ve kapasiteleri/ Haziran 2014

Atölye Adı	Toplam Tank Adedi	Motorin	Benzin	Toplam Tank Kapasitesi (l)	Birim Tank Kapasitesi (l)
İnciraltı	4	4	-	100.000	25.000
Gediz	4	3	1	84.000	21.000
Mersinli	3	3	-	63.000	21.000
Karşıyaka	3	2	1	63.000	21.000
TOPLAM	14	12	2	310.000	88.000

Tablo 15: Kurum garajlarındaki akaryakıt tankları ve kapasiteleri/ Haziran 2014

Garaj Adı	Toplam Tank Adedi	Motorin	Toplam Tank Kapasitesi (l)	Birim Tank Kapasitesi (l)
Adatepe	3	3	63.000	21.000
Küçük Çiğli	3	3	60.000	2.000
Torbalı	2	2	26.000	13.000
Urla	1	1	20.000	20.000
Menemen	1	1	20.000	20.000
TOPLAM	10	10	189.000	76.000

Tablo 16: Yıllara Göre Akaryakıt Tüketimi

Yıllar	Motorin Tüketim Miktarı (l)	Benzin Tüketim Miktarı (l)
2010	48.035.148	63.829
2011	45.351.149	46.988
2012	45.931.798	34.448
2013	47.471.210	29.138
2014*	24.119.995	14.922

*2014 verileri Ocak – Haziran aylarını kapsamaktadır.

Tablo 17: AdBlue Tanklarının Konum ve Kapasiteleri/ Haziran 2014

Garaj Adı	Tank Adedi	Tank Kapasitesi (l)
GEDİZ	1	10.000
ADATEPE	1	10.000
ÇİĞLİ	1	10.000
MERSİNLİ	1	10.000
İNCİRALTI	1	10.000
TOPLAM	5	50.000

E. Aktarma Merkezleri

Kent ulaşımını kolaylaştıracak noktalarda oluşturulmuş; metro, vapur ve banliyö bağlantılı aktarma merkezlerinin listesi Tablo 18’de gösterilmiştir.

Tablo 18: Aktarma Merkezleri/ Haziran 2014

SAYI	İZBAN Bağlantılı Aktarma Merkezi	METRO Bağlantılı Aktarma Merkezi	İZBAN ve METRO Bağlantılı Aktarma Merkezi	VAPUR Bağlantılı Aktarma Merkezi	METRO ve VAPUR Bağlantılı Aktarma Merkezi
1	Cumaovası	Evka-3 Metro	Halkapınar 1	Üçkuyular İskele	Konak
2	Sarnıç	Bornova Metro	Halkapınar 2	Karşıyaka İskele	
3	ESBAŞ	Üçyol		Bostanlı İskele	
4	Gaziemir Semt Garajı	F.Altay			
5	İnkılap				
6	Şirinyer				
7	Kemer				
8	Salhane				
9	Mavişehir				
10	Çiğli				
11	Egekent				
12	Ulukent				
13	Menemen				
14	Hatundere				
15	Biçerova				
16	Aliağa				



F. Araç Filosu

Klimalı, konforlu, güvenli otobüslerle vatandaşların toplu ulaşım standartlarını yükseltmek ve egzoz salınımını minimuma indiren çevreye duyarlı otobüs alımlarını gerçekleştirmek amacıyla, 2010-2014 Stratejik Planında filoya katılması hedeflenen 500 adet otobüsün 480 adedi alınarak bu hedef %96 oranında gerçekleştirilmiştir.

Gençleşen filonun alçak tabanlı ve basamaksız olması; yaşlılar, engelli vatandaşlar, hamile veya çocuklu bayanlar öncelikli olmak üzere herkes için kolay iniş, biniş ve keyifli bir seyahat imkânı sunmaktadır. Ayrıca filoda bu standartlarda olmayan otobüslerin de engelli vatandaşların binişlerine uygun hale getirilebilmesi için çalışmalar yürütülmektedir.

İnsana ve doğaya verilen önem doğrultusunda hareket ederek, bugün ve gelecek nesillere yansıyacak çevre kirliliğini engellemek adına çevre kirliliği yaratmayan EURO 5 ve üzeri standartta dizel motorlu araçların alınmasına özen gösterilmektedir. Ayrıca elektrikli araçların filoya katılması da önümüzdeki yılların projeleri arasında yer almaktadır.

Kurumun filosuna eklenen yeni araçların yanı sıra hurdaya ayrılan araçlar da dikkate alındığında 2014 yılı Haziran ayı itibarı ile 1498 adet otobüs ve 130 adet hizmet aracı olmak üzere toplam 1628 adet aracı bulunmaktadır. Bu araçlarının 912 adedi engelli vatandaşların kullanımına uygun ve 1326 adedi ise klimalıdır. 130 adet hizmet aracının 9 adedi iş makinesidir.

Ayrıca 2014 yılı itibarı ile toplu ulaşım hizmetinde kullanılan araç filosunun yaş ortalaması 5,98' dir.

Yıllara göre filo bilgileri Tablo 19'da, klimalı araçların ve engelli vatandaşların kullanımına uygun araçların dağılımı ise Tablo 20'de yer almaktadır.

Tablo 19: ESHOT Genel Müdürlüğü Filo Bilgileri

	2010	2011	2012	2013	2014*
MİDİBÜS	47	45	45	78	77
SOLO OTOBÜS	969	961	911	1024	993
KÖRÜKLÜ	545	545	454	454	428
HİZMET ARAÇLARI	148	149	144	149	130
TOPLAM	1709	1700	1554	1705	1628

*2014 verileri Ocak – Haziran aylarını kapsamaktadır.



Tablo 20: Filodaki klimalı ve engelli vatandaşların kullanımına uygun araç bilgisi

	2010			2011			2012			2013			2014*		
Otobüs	Klimalı	Engelliye Uygun		Klimalı	Engelliye Uygun		Klimalı	Engelliye Uygun		Klimalı	Engelliye Uygun		Klimalı	Engelliye Uygun	
	748	446		744	444		792	450		1226	812		1326	912	

*2014 verileri Ocak – Haziran aylarını kapsamaktadır.



Otobüslerimizin 1326 adedi klimalı, 912 adedi engelli vatandaşlara hizmet verecek şekildedir. Filomuzdaki otobüslerin yaz programında ortalama 1030 adedi, kış programında ise ortalama 1120 adedi günlük olarak toplu taşıma hizmetine sunulmaktadır.

Yeni alınan araçların yanı sıra ekonomik ömrünü tamamlayan otobüsler için hurdaya ayırma işlemleri de sürdürülmektedir. 2010 yılından itibaren Haziran 2014'e kadar hurdaya ayrılmış araç bilgileri Tablo 21'de görülmektedir.

Tablo 21: Hurdaya Ayrılan Araç Sayıları

Otobüs	2010	2011	2012	2013	2014*
	44	16	188	254	126

*2014 verileri Ocak – Haziran aylarını kapsamaktadır.



G. Teknik Ekipmanın İncelenmesi

Kurumun teknik ekipman listeleri incelendiğinde en fazla ekipmanın atölyelerindeki makineler ve el aletleri olduğu görülmekte ve adet bazında diğer ekipmanlara ait bilgiler Tablo 22’de verilmektedir.

Tablo 22: Kurum Teknik Ekipman Bilgisi/Haziran 2014

Açıklama	Miktar (adet)
Çalışma Tezgahları	96
Atölye Makinaları ve El Aletleri	2723
İş Makineleri ve El Aletleri	66
Güç Elektroniği ve Basınçlı Makineler ile El Aletleri	195
Yıkama, Temizleme Cihaz ve Araçları	37
Ölçüm, Tartı, Çizim Cihazları ve Aletleri	387
Araştırma ve Üretim Amaçlı Cihazlar ve Aletler	21

H. Duraklar

Kent genelinde 4822’si açık ve 2116’sı kapalı olmak üzere toplam 7197 adet durak ile hizmet sunulmaktadır. Açık ve kapalı durakların tipleri Şema 2 ve 3’te, toplam durak sayısının yıllar itibarıyla dağılımı ise Grafik 1’de yer almaktadır.

Şema 2: Kapalı Durak Tipleri/ Haziran 2014



Kapalı durak özellikleri; taşıyıcı dikmeleri elektro statik boyalı alüminyum veya AISI 304 kalite paslanmaz çelikten imal edilmiştir. Kapalı duraklarda kullanılan camlar 8 - 10mm kalınlığında temperli emniyet özelliğine sahip olup, kırılma

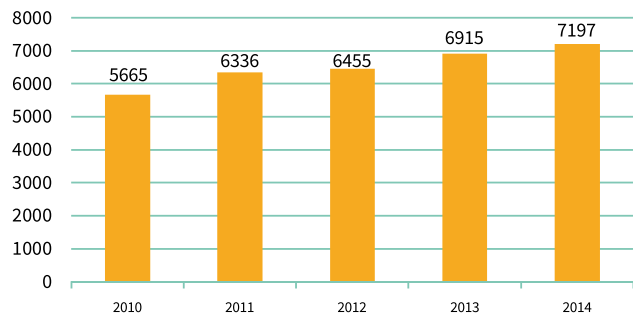
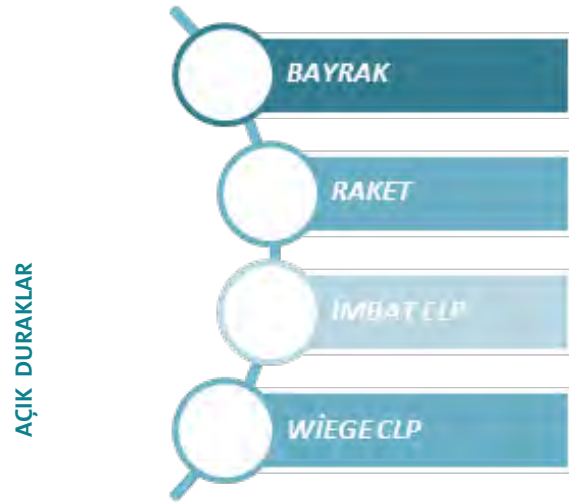
durumunda ufak parçalara ayrılarak insan sağlığına zarar vermemektedir. Çatı kısımları alüminyum profil çerçeve içerisine yerleştirilmiş kırılmama özelliğinde olan, UV korumalı renkli polimetilmetakrilat (PMMA) veya kırıldığında dağılmayan mikalı, temperlenmiş camlardan oluşmaktadır. Bağlantı kısımları ve oturak bölümleri paslanmaz çelikten imal edilmiştir. Kapalı durakların genel yapısı korozyona dayanıklı malzeme esaslı olup, gerekli dış ortam koruması yapıya uygun boya teknolojisi ile sağlanmıştır. Kapalı durakların ve CLP tipi durakların en ideal şekilde aydınlatılması için de en az 220 W gücünde gün ışığı renginde flüoresan ve Avrupa’dan ithal edilen elit PMMA ışık yayıcılar kullanılmaktadır.

Açık durak özellikleri; 2370 – 2670 mm yükseklik, 578 – 1379 mm en ve 123 - 175 mm derinlik aralıklarındadır. Cam kalınlıkları ise 4 – 6 mm kalınlığında temperlenmiş olup kırılma durumunda ufak parçalara ayrılarak yolculara zarar vermez.

Ayrıca reklam panosu şeklinde kullanılan panoların camları paspartu baskılıdır ve gizlenmiş menteşesi, antivandal kilit sistemi ile üretilmiş kanat sistemi hırsızlığa ve zarar vermeye karşı ürünü korumaktadır.

Genel olarak açık durakların yapısı, çelik profilden yapılmış iskelet üzerine elektrostatik boyalı alüminyum levhadan oluşturulmuştur.

Şema 3: Açık Durak Tipleri/ Haziran 2014



Grafik 1: Yıllar İtibarıyla Toplam Durak Sayıları/ 2010 - Haziran 2014

AKILLI DURAKLAR

Araçlarla duraklar arasında kurulan akıllı bir otomasyon sayesinde, duraklarda bekleyen yolcuların gidecekleri güzergaha ait araçların ne zaman geleceği bilgisini öğrenmesini sağlayan LED panel aracılığıyla uygulanan “Akıllı Durak Sistemi” Kent genelinde 110 noktada hizmet vermektedir.



Sistemdeki LED Panellerle; otobüsün hat numarası, gidiş yönü, son durağın ismi ile kalan süre olmak üzere üç çeşit bilgi yansıtılmaktadır. Bu durakların bölgeler bazında durak noktalarına dair bilgileri Tablo 23’te gösterilmiştir.

Tablo 23: Toplam 110 adet Akıllı Durağının Bölgeler Bazında Dağılımı/Haziran 2014

Sıra	Akıllı Durak Noktası	İlçe/ Semt
1	İkiztepe	Balçova
2	Teleferik	Balçova
3	Balçova Belediyesi	Balçova
4	Çifte Selviler	Balçova
5	Bayraklı Park	Bayraklı
6	Soğukkuyu Trafik	Bayraklı
7	Bayraklı Üst Geçit	Bayraklı
8	Bayraklı Üst Geçit	Bayraklı
9	Adliye	Bayraklı
10	Adliye	Bayraklı
11	Smyrna	Bayraklı
12	Öğretmen Evi	Bayraklı
13	Çamkıran	Bayraklı
14	Çamdibi Sağlık Ocağı	Bornova
15	Mersinli	Bornova
16	Stadyum İstasyon	Bornova
17	Çağdaş	Bornova
18	Bornova Stadı	Bornova
19	Suphi Koyuncu	Bornova
20	Suphi Koyuncu	Bornova
21	Hükümet Konağı	Bornova
22	Nato	Buca
23	Nato	Buca
24	Şirinyer Pazar Yeri	Buca

Sıra	Akıllı Durak Noktası	İlçe/ Semt
25	Yeni Mahalle	Buca
26	Yeni Mahalle	Buca
27	Ceza Evi	Buca
28	Buca Belediye Sarayı	Buca
29	Buca Belediye Sarayı	Buca
30	Öğretmen Evleri	Buca
31	Dokuz Eylül Eğitim Fakültesi	Buca
32	Buca Devlet Hastanesi	Buca
33	Buca Sağlık Ocağı	Buca
34	Buca Sağlık Ocağı	Buca
35	Buca Üçkuyular Meydan	Buca
36	Çiğli Belediye	Çiğli
37	Çiğli Belediye	Çiğli
38	Serbest Bölge 2	Gaziemir
39	Ulaştırma	Gaziemir
40	Gaziemir Alt Geçit	Gaziemir
41	Üçyol	Karabağlar
42	Üçyol Metro	Karabağlar
43	Şoförler Lokali	Karabağlar
44	Çeşme	Karabağlar
45	Üçyol	Karabağlar
46	Elka	Karabağlar
47	Orcaner	Karabağlar
48	Paşa Köprüsü	Karabağlar
49	Semt Garajı	Karabağlar
50	Eski İzmir Karakolu	Karabağlar
51	Üzümcü İlk Okulu 2	Karabağlar
52	Yeşilyurt Devlet Hastanesi	Karabağlar
53	Maliye Meslek Lisesi	Karabağlar
54	Dedebaşı	Karşıyaka
55	Soğukkuyu Trafik	Karşıyaka
56	Dedebaşı	Karşıyaka
57	Serin Kuyu	Karşıyaka
58	Tersane	Karşıyaka
59	Selçuk Yaşar İlköğretim Okulu	Karşıyaka
60	Kasman	Karşıyaka
61	Osman Bey Parkı	Karşıyaka
62	Karşıyaka Yelken Kulübü	Karşıyaka
63	Yunuslar	Karşıyaka
64	Bostanlı Cami	Karşıyaka
65	Yunuslar	Karşıyaka
66	Yıllar	Karşıyaka
67	Girne Bulvarı	Karşıyaka
68	Paşa	Karşıyaka
69	Efes Sitesi	Karşıyaka
70	Mavişehir	Karşıyaka

Sıra	Akıllı Durak Noktası	İlçe/ Semt
71	Konak	Konak
72	İskele	Konak
73	Devlet Hastanesi	Konak
74	Kavaflar	Konak
75	Şifa	Konak
76	Çardak	Konak
77	Atatürk Kültür Merkezi	Konak
78	Atatürk Kültür Merkezi	Konak
79	Mektupçu	Konak
80	Mithat Paşa Lisesi	Konak
81	Sadık Bey	Konak
82	Göztepe	Konak
83	Güzelyalı	Konak
84	Koruluk	Konak
85	İzmir Spor	Konak
86	Montrö	Konak
87	Lozan	Konak
88	Montrö	Konak
89	Lozan	Konak
90	Montrö	Konak
91	Tekel	Konak
92	Hocazade Cami	Konak
93	Kemer 1	Konak
94	Kemer 2	Konak
95	Eşref Paşa Hastanesi	Konak
96	Ziya Gökalp İlköğretim Okulu	Konak
97	Ziya Gökalp İlköğretim Okulu	Konak
98	Doğum Hastanesi	Konak
99	Doğum Hastanesi	Konak
100	Yenişehir PTT	Konak
101	Dispanser	Konak
102	Alsancak Gar	Konak
103	Alsancak Gar	Konak
104	Alsancak Gar	Konak
105	Alsancak Gar	Konak
106	Alsancak Gar	Konak
107	Yağhaneler	Konak
108	Dokuz Eylül	Narlidere
109	Güzel Sanatlar Fakültesi	Narlidere
110	Narlidere Cami	Narlidere

Yolcuların bilgilendirilmesine yönelik öne çıkan ve yolcuların hat numaraları, istikametler ve yaklaşan otobüslerin kaç dakika sonra geleceği hakkında bilgi edinmesini sağlayan, ayrıca otobüs duraklarındaki panellerle, durağa gelen yolculara yaklaşmakta olan otobüsler hakkında bilgi veren ve dakikada bir, Ulaşım Takip ve Organizasyon Şube Müdürlüğü tarafından verileri güncellenen Akıllı Durak Sistemi, Kent

ihtiyacına göre belirlenen duraklarda kurulmuştur ve uygulaması sürdürülmektedir.

2.2.1.6. Bilgi ve Teknolojik Kaynaklar

Kurum faaliyet gösterdiği toplu ulaşım hizmetinin, eksiksiz ve tam olarak yürütülebilmesi için; iletişim ve bilişim teknolojisinin gerektirdiği tüm bileşenleri yoğun ve yaygın bir şekilde kullanmakta ve ulaşım hizmetlerinde sunduğu süreklilik ve güvenilirlik ile etkin, verimli ve kaliteli hizmet sağlamaktadır.

Toplu taşıma hizmetini belirlenen ulaşım stratejileri çerçevesinde planlamak ve organize etmek için bilişim teknolojilerinin seçiminde; ihtiyaca uygunluk, ekonomiklik, yüksek performans ve güvenilirlik şartları ön planda tutulmuştur. Kullanılan sistemlerin kesintisiz hizmet verebilmesi, uygulamaların ve verilerin güvenliğinin sağlanması için ihtiyaçlar doğrultusunda güncelleme veya yenileme çalışmaları yapılmaktadır.

Kurumun ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilen yazılımlar, etkin ve kullanıma uygundur. Web sitesi yenilenerek geliştirilmekte, güncel bilgilere yer verilerek vatandaşların isteklerine ve çağın gerekliliklerine uygun hale getirilmektedir. Bilgi işlem alt yapısı, yapılan etkin ve verimli çalışmalarla Kurum ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde geliştirilmektedir.

Bilgi ve teknolojiye dayalı hizmetlerin sunulması sırasında kullanılan bilişim donanım envanterine ait bilgi Tablo 24'te, Telsiz Envanteri Tablo 25'te, Mevcut Teknolojik Sistemlere Ait Envanter Tablo 26'da ve Teknolojik Sistemlere dair bilgiler Tablo 27'de yer almaktadır.

Tablo 24: Bilişim Donanımları Envanteri/ Haziran 2014

Bilgisayar	Monitör	Dizüstü Bilgisayar	Sunucu	Yazıcı	Tarayıcı	Access Point
536	571	29	12	192	11	12

Sayısal Telsiz Sistemi sayesinde ESHOT Telsiz Merkezi'nde görevli telsiz ekibi, aldığı eğitimlerle telsiz haberleşmesinde 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir.

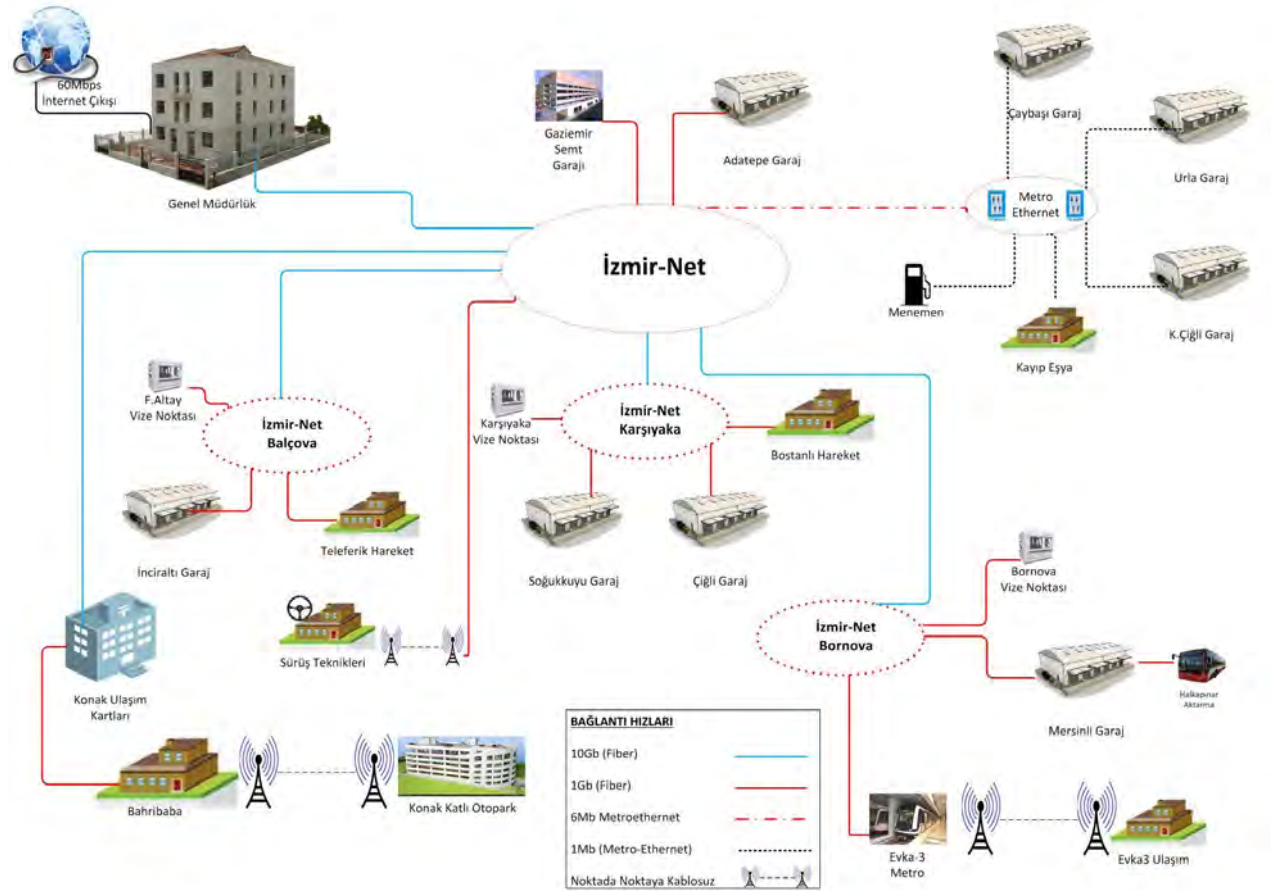
Tablo 25: Telsiz Envanteri/ Haziran 2014

Sabit Telsiz	Araç Telsizi	El Telsizi
21	24	195

Tablo 26: Mevcut Teknolojik Sistemlere Ait Envanter/ Haziran 2014

Envanter Türü
Sayısal Telefon Santrali
Akıllı Analog Adresli Yangın Algılama ve Uyarı Sistemi
Kapalı Devre Kamera Sistemi
FM-200 Gazlı Otomatik Yangın Söndürme Sistemi
Çağrı Merkezi (320 0 320)

Kurum birimleri arasındaki iletişim için İzmir-NET ana omurgasından faydalanılmakta, ayrıca kiralanan data hatları bulunmaktadır. Kablolu ve kablosuz teknolojiler birlikte kullanılarak kesintisiz hizmet verilmektedir.



Tablo 27: Teknolojik Sistemler / Haziran 2014

Yazılım	Yapılan İş
Tahakkuk Esaslı Muhasebe, Bütçe ve Tahsilat Uygulamaları	Tahakkuk esaslı muhasebe yönetmeliğine göre tüm muhasebe işlemlerinin ve raporlamaların yapıldığı, yevmiyelerin oluşturulduğu, kesin hesabın çıkartıldığı ve vatandaşın tahsil edilecek tutarların tahakkuklarının ve tahsilatlarının yapıldığı yazılımdır.
Ambar Ayniyat ve Demirbaş Programı	Sarf malzeme kayıtlarının tutulduğu ve takibinin yapıldığı uygulamadır. Uygulama Taşınır Mal Yönetmeliği esaslarına göre çalışır. Birim bazında tanımlanan ambarlara göre sarf malzeme giriş ve çıkış işlemleri ve bunlar ile ilgili ihtiyaç duyulan raporlamalar yapılmaktadır. Demirbaş kayıtlarının tutulduğu ve takibinin yapıldığı uygulamadır. Demirbaş giriş işlemleri, devir ve hibe işlemleri ve ihtiyaç duyulan raporlamalar bu uygulama ile yapılmaktadır.
Taşınmaz Takibi ve Kamulaştırma	Kurumun sahip olduğu ve/veya kullandığı taşınmaz malların giriş işlemlerinin yapıldığı uygulamadır.
Evrak Kayıt ve Arşiv Sistemi	Dahili ve harici tüm evrakların kayıt işlemlerinin ve takiplerinin yapıldığı ve elektronik ortamda taranarak arşivlendiği yazılımdır.
Entegre Yönetim Sistemi (QDMS)	ISO 9001 - 2000 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 22000, ISO 16949 ve benzeri standartların öngördüğü dokümantasyon altyapısını oluşturarak gerekli faaliyetlerin yürütülmesi ve takibine imkan sağlayan yazılımdır.

Yazılım	Yapılan İş
Akaryakıt Takip Sistemi	Kullanılan akaryakıtın kayıt altına alınması, akaryakıt ile ilgili tasarrufun ölçülmesi ve tüketimin kontrol edilmesi için geliştirilen bir otomasyon sistemidir.
Personel Devam Kontrol Sistemi	ESHOT Genel Müdürlüğü'ne ait garajlarda çalışan personelin işyerine giriş ve çıkışları tek merkezden takip edilebilmektedir. Bu sistemden alınan bilgiler doğrultusunda puantajlar eksiksiz ve doğru olarak en hızlı şekilde hazırlanmaktadır. Ayrıca giriş-çıkışlardaki personel beklemleri de bu sistem sayesinde ortadan kaldırılmıştır.
Dava Takip Programı	İdarenin yürütmekte olduğu davalar ile ilgili davalı, dava konusu, dava tarihleri ve sonuçları gibi bilgilerin tutulduğu ve takiplerinin yapıldığı uygulamadır.
Mevzuat, İhtihat ve İcra Programı	Yürürlükte olan veya yürürlükten kaldırılmış tüm Kanunlar, Tüzükler, Bakanlar Kurulu kararıyla çıkarılan tüm Yönetmelikler, Kamu kurumlarının çıkartmış olduğu Yönetmelikler, Bakanlar Kurulu Kararları, Tebliğler, Genelgeler, Uluslararası Anlaşma ve Sözleşmeler, Mevzuat ve Yüksek Mahkeme kararlarında önceden girilen yerleri gösteren Geçmiş Arşivi, Yargıtay Kararları, Danıştay Kararları, Anayasa Mahkemesi Kararları, AİHM Kararları, Sayıştay Kararları, Askeri Yargıtay Kararları, Askeri Yüksek İdare Mahkemesi Kararları, Uyuşmazlık Mahkemesi Kararları vb. bilgilerin takip edildiği yazılımdır.
Simülasyon Eğitim Merkezi	Şehir içi toplu ulaşımda görev yapan sürücülerin simülasyon cihazı ile gerçekleştirilen eğitimleriyle hem sürücülerin görevleri sırasında yaşayacağı risk faktörlerinin ortadan kaldırılması hem de önemli ölçüde yakıt tasarrufu sağlanmaktadır.
Elektronik Ücret Toplama Sistemi	Yolcu kartlarına veya biletlerine para karşılığı yüklenen kredilerin İzmir Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı toplu ulaşım araçlarında yer alan kart kredi değerlendirme makinalarından tarife dahilinde kredi düşülmesi ile yolculuk bilgileri toplanmaktadır.
Kişiselleştirilmiş Temassız Akıllı Kart	4736 sayılı kanun ve Bakanlar Kurulu kararlarına göre toplu ulaşım hizmetinden kimlerin ücretsiz veya indirimli yararlanacağı belirlendiğinden Kurum tarafından öğrenci, öğretmen, resmi kurum, TÜİK vb. resimli ve kimlik bilgilerini içeren temassız akıllı kartlar verilmektedir.
Yolcu Bilgilendirme Sistemi	Yolculara otobüs içi "Yolcu Bilgilendirme Sistemi" sayesinde şimdiki durak, sonraki durak, tarih, saat, güzergah, hava durumu, günlük haberler, otobüsün hızı ve aracın konumu bilgileri güncel olarak sunulmaktadır.
Akıllı Durak Sistemi	Otobüs duraklarına yerleştirilen LED panellerde, yolculara durağa yaklaşmakta olan otobüsler hakkında bilgiler verilmekte ve GPS vasıtasıyla söz konusu veriler güncellenmektedir. Panelde; otobüsün hat numarası, gidiş yönü, son durağın ismi ile kalan dakika bilgisi sunulmaktadır.
Araç Takip Sistemi	Araçlarda bulunan validatör üzerindeki GPS modülü aracılığı ile uydular tarafından tespit edilen araç konum bilgilerinin GPRS modülü aracılığı ile merkeze aktararak bilgisayarlarda harita üzerinde gerçek zamanlı araç takibinin yapılması sağlanmaktadır.
Kurumsal Kaynak Planlama	Kaynak kullanım kapasitelerinin yükseltilmesi, işlem koordinasyonunun sağlanması, kurumda kayıt altında olmayan hiçbir operasyonun kalmaması, tüm operasyonların mali analizlerinin yapılarak fayda – kazanç sonuçlarının çıkartılmasına olanak sağlayan uygulamadır.
Kameralı Güvenlik Sistemi	Atölye ve garajlarda kurulan sistem yangın, hırsızlık vb. olumsuzluklara en kısa sürede müdahale edilmesi amacıyla kurulmuştur.
BI (Business Intelligence) Uygulaması	Bu uygulamaya sefer planlama, ortak durak-ortak-hat, hat-marka-yakıt ilişkisi, araç performansı konulu başlıklar dahil edilmiştir. Ücret toplama sistemindeki verileri, birbiri ile ilişkilendirilerek analiz yapılmaktadır.
Ulaşım Bilgi Sistemi	Ulaşım Dairesi Başkanlığının araç, şoför, hat, sefer, hat yön, sefer sıklığı gibi verilerinin tutulduğu, iş tevzi raporlarının ve çeşitli istatistik raporlarının hazırlandığı uygulamadır.
Turnikeli Geçiş Sistemi	Personel ve ziyaretçilerin, genel müdürlük binalarına giriş ve çıkış kontrolünü yapan sistemdir.
Hakediş ve Yaklaşık Maliyet Programı	Kamu kuruluşlarının birim fiyatlarının kullanılabilmesi, yaklaşık maliyet hazırlanması, iş programının hazırlanması, hakediş ve kesin hesap düzenlenmesini sağlayan yazılımdır.

Kurum içi iletişimin güçlendirilmesi amacıyla, internet erişimi sağlanmakta, personel tanımlanan e-postalar ve oluşturulan e-posta gruplarıyla ve ESHOT İntranet portalıyla kesintisiz iletişim sağlanmaktadır.



Web sitesi aracılığıyla hatlara ait sefer, saat ve güzergah bilgilerine ulaşılabilmektedir. Önemli noktalara ulaşım, adrese yakın duraklar ve duraktan geçen hatlar seçenekleri ile vatandaşlarımızın bilgilendirilmesi amaçlanmıştır. Son dakika duyuruları ile hatlarda yaşanan anlık duyurular yapılmaktadır. Toplu Ulaşım Kartları çeşitleri ve gerekli tüm bilgiler bireysel kart başvurusu, kart yükleme noktaları ile Toplu ulaşım tarifi bilgilerine erişilebilir.

İdare'nin sürekli güncel tutulan 24 saat kesintisiz hizmet veren web sitesi, toplam ziyaretçi sayısı ile farkını ortaya koymuştur.

www.eshot.gov.tr

2013 yılı Toplam Ziyaretçi Sayısı: **9.361.963**

2014 yılı 30/06/2014 itibarıyla Ziyaretçi Sayısı : **6.776.975**

Son Dakika Duyuruları, Akıllı Kart Bakiye Sorgulama, Yolcu Bilgilendirme Sistemi ve Mobil Uygulamaları vb. ile yaşamın içinde, güncel ve kentlinin yanındadır. Yabancı dil sayfası ile Kurumu uluslararası platformda temsil etmektedir.

Bilişim Sistemleri Bilgi Güvenlik Politikası

Bilgi paylaşımı ve güvenliği konularında tedbir almak, bilginin gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik kapsamında değerlendirilerek, içeriden ve/veya dışarıdan gelebilecek tüm tehditlerden korunmasını sağlamak ve yürütülen faaliyetleri etkin, doğru, hızlı ve güvenli olarak gerçekleştirmek amacıyla "Bilişim Sistemleri Bilgi Güvenliği Politikası" Mayıs 2013 itibarıyla yürürlüğe girmiştir.



Bu politika, tüm birimlerdeki personelin bilgi sistemlerinin kullanımına yönelik kurumsal ve kişisel bilgi güvenliği ilke ve kurallarını kapsamaktadır.

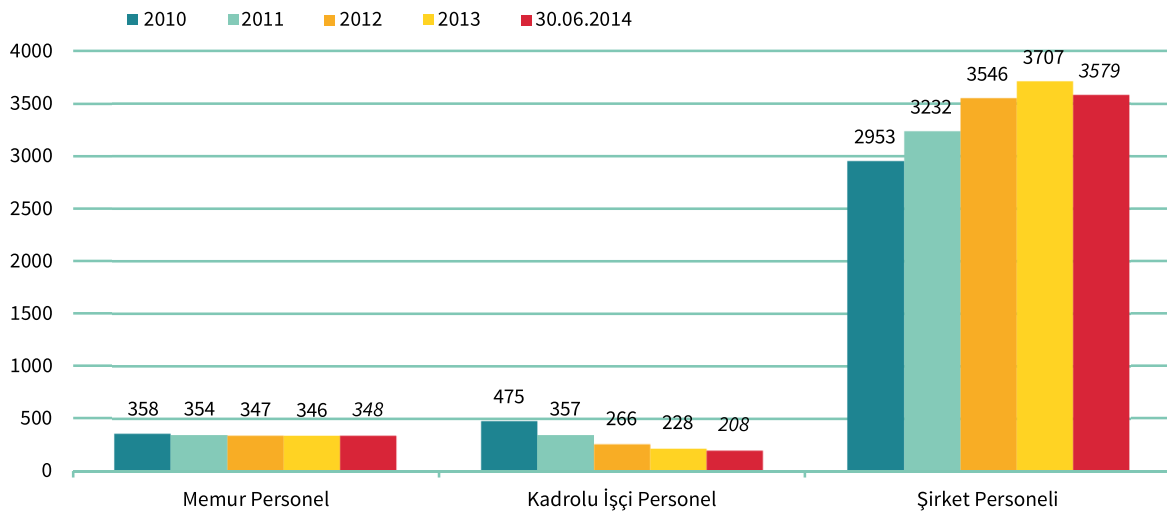
2.2.1.7. İnsan Kaynakları

Bir kurumun sahip olduğu potansiyeli topluma daha olumlu yansıtabilme oranını etkileyen en önemli unsur insan kaynaklarıdır. Bu bilinçle, gerek yeni istihdam edilecek olan personelin gerekse mevcut personelin eğitimi ve gelişmeye açık olmasına özen gösterilmektedir.

Ayrıca kurumsal gelişimin personel gelişimiyle de desteklenmesi gerektiği düşüncesiyle; İşyerinde güvenilen, mesleki açıdan daha bağımsız çalışabilen, kendi kendisini denetleyebilen, yeniliklerden bilgisi olan, İş kazalarını azaltan, olaylara süratle adapte olan, daha sorumlu ve titiz çalışan personel yetiştirilmekte ve bunun sonucu olarak daha kaliteli ve güvenilir hizmet sunumu gerçekleştirilmektedir.

Kurumun mevcut personel sayısı, personelin eğitim düzeyi, yaş ve cinsiyet dağılımı ile memur personelin kadro dağılımları Tablo 28 – 36 ve Grafik 2 – 7'de yer almaktadır.

Grafik 2: Kurum personel dağılımı/ Haziran 2014



Tablo 28: Memur Personel Sayısı

YIL	KİŞİ
2014	348
2013	346
2012	347
2011	354
2010	358

Tablo 29: Memur Personel Yaş Dağılımı

YAŞ ARALIĞI	KİŞİ
56 ve üzeri	25
51 - 55 yaş	24
41 - 50 yaş	196
36 - 40 yaş	30
31 - 35 yaş	49
25 - 30 yaş	24

Tablo 30: Memur Personel Öğrenim Durumu

ÖĞRENİM	KİŞİ
Doktora	2
Y.Lisans	18
Lisans	141
Önlisans	69
Lise	100
İlköğretim	12

Tablo 31: Memur Personel Kadro Durumu

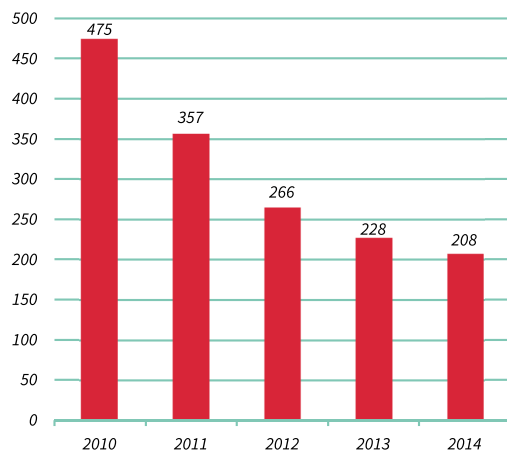
SINIF	DOLU	BOŞ
Genel İdari Hizmetler Sınıfı	222	450
Sağlık Hizmetleri Sınıfı	3	15
Avukatlık Hizmetleri Sınıfı	3	11
Yardımcı Hizmetler Sınıfı	2	-
Teknik Hizmetler Sınıfı	118	194

*** Veriler 30.06.2014 tarihi itibarıyla.

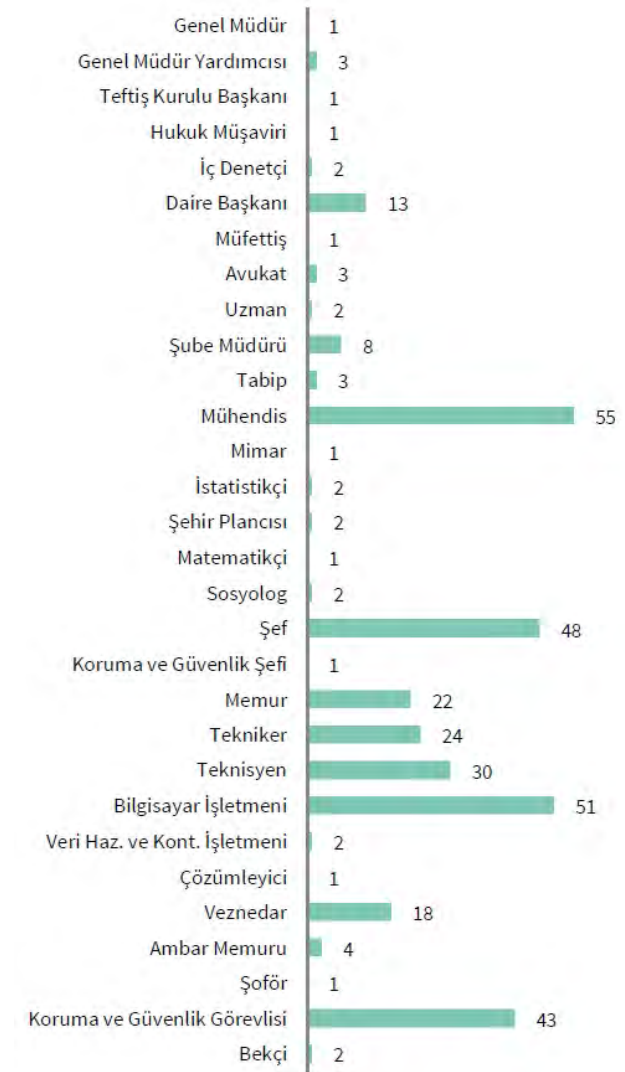
Tablo 32: Memur Personel Cinsiyet Dağılımı

Bay	282
Bayan	66
TOPLAM	348

Grafik 3: Kurum kadrolu işçi personel dağılımı/ Haziran 2014



Grafik 4: Memur Personelin Unvan Bazında Dolu Kadro Dağılımı/ Haziran 2014



Tablo 33: Kadrolu İşçi Personel Öğrenim Durumu

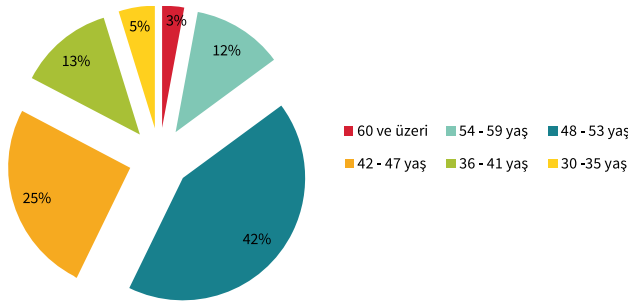
İlköğretim	175
Lise	33

Tablo 34: Kadrolu İşçi Personel Yaş Dağılımı

60 ve üzeri	6
54 - 59 yaş	25
48 - 53 yaş	88
42 - 47 yaş	53
36 - 41 yaş	26
30 - 35 yaş	10



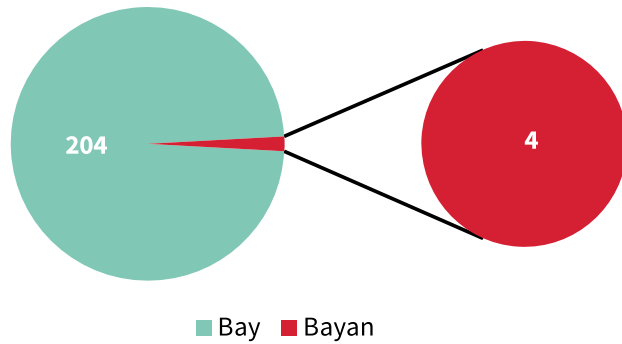
Grafik 5: Kadrolu İşçi Personel Yaş Dağılımı



Tablo 35: Kadrolu İşçi Personel Cinsiyet Dağılımı

Bay	204
Bayan	4
TOPLAM	208

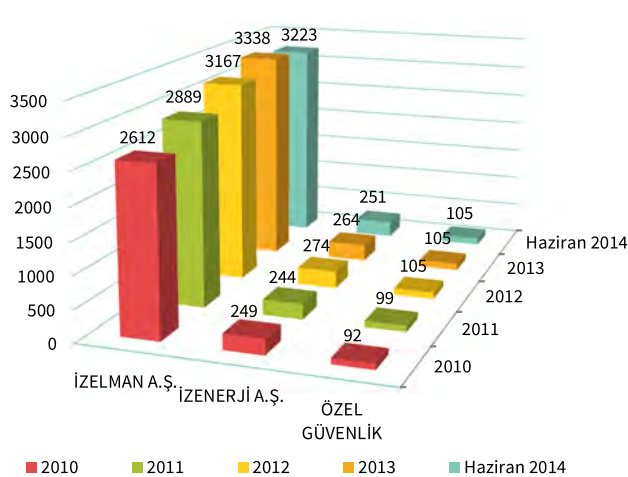
Grafik 6: Kadrolu İşçi Personel Cinsiyet Dağılımı



Tablo 36: Şirket Personeli / 2010 – Haziran 2014

Yıllar	İZELMAN A.Ş.	İZENERJİ A.Ş.	ÖZEL GÜVENLİK
30.06.2014	3223	251	105
2013	3338	264	105
2012	3167	274	105
2011	2889	244	99
2010	2612	249	92

Grafik 7: Şirket Personeli / 2010 – Haziran 2014



2.2.1.8. İstatistik Bilgiler

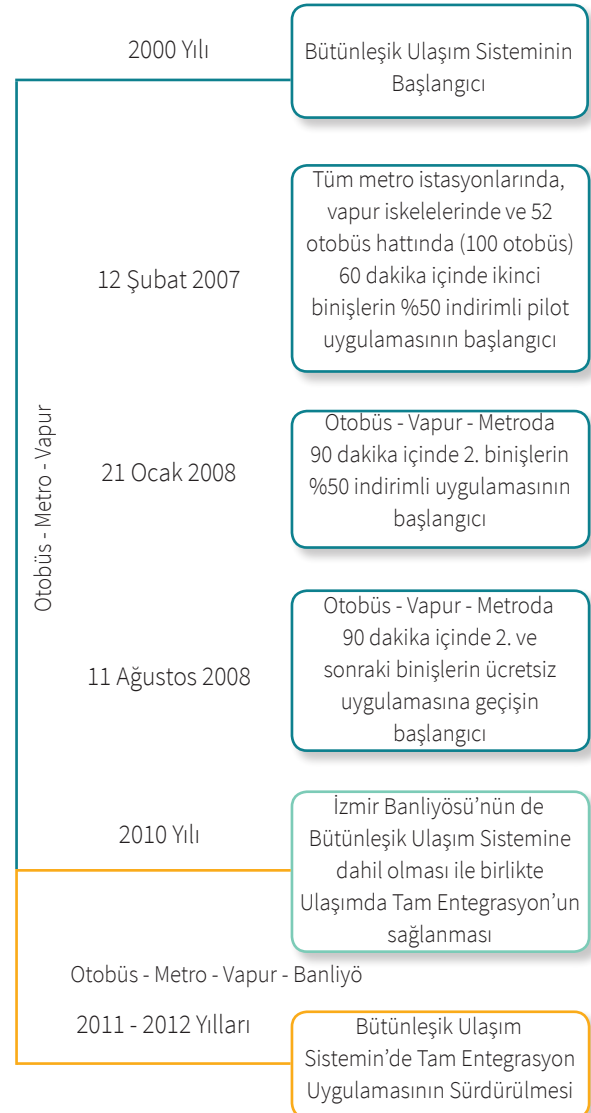


2014 yılının ilk altı ayında tam entegrasyon sistemiyle yaklaşık;

140 milyon ESHOT, 35 milyon İZULAŞ A.Ş. olmak üzere otobüs ile toplam 175 milyon yolcu, İZDENİZ A.Ş. ile 8 milyon yolcu, METRO A.Ş. metro hizmeti ile 35 milyon yolcu, İZBAN A.Ş. banliyö ile 35 milyon yolcu olmak üzere toplam 253 milyon yolcu taşınmıştır.

2000 yılında başlanan, 2010 yılında tam entegrasyonun sağlandığı ve sürdürüldüğü Bütünleşik Ulaşım Sistemi'nin tarihsel süreci ise Şema 4'te gösterilmiştir.

Şema 4: Bütünleşik Ulaşım Sistemi'ne geçiş süreci



HAT VE GÜZERGAH BİLGİLERİ

5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu ile belirlenen sınırlar içerisinde; Merkez (Konak), Karşıyaka, Bornova, Buca, Teleferik olmak üzere beş Bölge Müdürlüğünde Kentlilere toplu ulaşım hizmeti sunulmaktadır.



Araç filosu başlığı altında detaylı bilgileri yer alan toplam 1498 adet Kurum otobüsünün ve 340 adet hattın bölgeler bazında dağılımları Tablo 37'de gösterilmektedir.

Tablo 37: Bölgeler bazında otobüs ve hat dağılımları/2014*

BÖLGELER	ARAÇ SAYISI	HAT
Merkez (Konak) Bölgesi	358	90
Karşıyaka Bölgesi	318	86
Bornova Bölgesi	255	81
Buca Bölgesi	253	34
Teleferik Bölgesi	314	49
TOPLAM	1.498	340

* Ocak-Haziran 2014 tarihlerini kapsamaktadır.

Kurum hat sayısının türlere göre dağılımı Tablo 38'de, yıllara göre kilometre ve sefer bilgileri ise Tablo 39'da yer almaktadır.

Tablo 38: Haziran 2014 Hat Sayıları

Büyükşehir	261
Havaalanı	3
İlçe	28
Orman Köyü	44
Baykuş	4
Toplam	340



Tablo 39: Yıllara Göre Kilometre ve Sefer Bilgileri

	2010	2011	2012	2013	2014*
Toplam km	88.193.948	85.478.810	85.409.596	88.300.932	46.153.657
Toplam Ölü km	6.557.542	6.741.021	6.046.273	6.267.946	3.214.746
Günlük Ortalama km	241.627	234.189	233.360	241.920	254.993
Otobüs Başına Düşen Günlük km	225	248	250	241	239
Toplam Sefer Sayısı	2.807.529	2.875.805	2.864.891	2.905.915	1.391.674

* Ocak-Haziran 2014 tarihleri arası toplamıdır

Kurum tarafından optimal hat garajlarını belirlemeye yönelik geliştirilen matematiksel model sonuçlarına göre, hatların garajlarının değişmesi sonucu toplam kilometre içindeki ölü km oranında azalış gerçekleşmiştir. 2011 yılına göre (%7,9) 2014 yılının ilk altı ayında (%7,0) yaklaşık %12'lik bir azalış gerçekleşmiştir.

Kuruma ait ortalama hat uzunluğunun bölgeler ve türlere göre dağılımı Tablo 40-41'de gösterilmiştir.

Tablo 40: Ortalama Hat Uzunluğunun Bölgeler Bazında Dağılımı / Haziran 2014

	Merkez	Karşıyaka	Bornova	Buca	Teleferik
Ortalama Hat Uzunluğu (km)	34	32	27	27	35

Tablo 41: Ortalama Hat Uzunluğunun Tür Bazında Dağılımı / Haziran 2014

	Büyükşehir	İlçe	Orman Köyleri	Havaalanı
Ortalama Hat Uzunluğu (km)	25	52	46	70

Kurum, 2012 Aralık ayı itibarıyla 109 köye hizmet sunan Kurum, ulaşım hizmeti verilmeyen köy bırakmama hedefine bir adım daha yaklaşmış, eklenen Kent sınırları içerisindeki köyler ile toplam 132 köye hizmet sunumunu büyük bir özveriyle gerçekleştirmektedir.





Ayrıca engelli vatandaşlara yönelik olarak 912 adet engelli otobüsü ile 138 hatta hizmet sunulmaktadır.

BİNİŞ VE YOLCU BİLGİLERİ

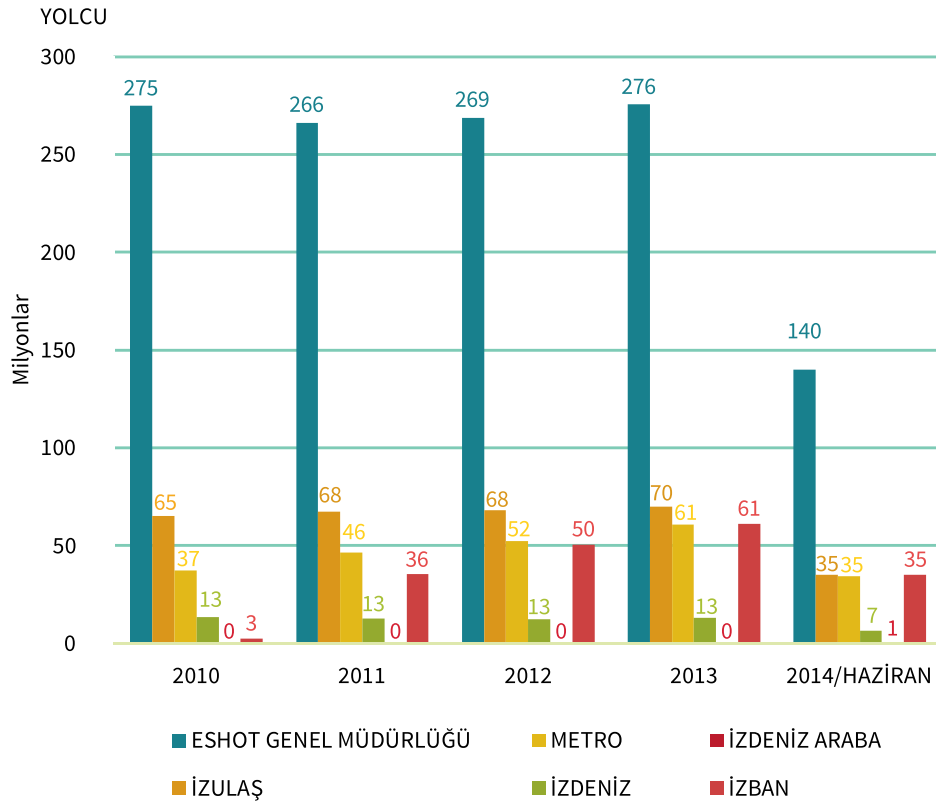
Kurumun yıllara, kuruluşlara, ücret tiplerine, aktarma durumu ve şekline, hizmet götürülen ilçelere göre yolcu durumları, aktif kart sayıları gibi çeşitli bilgiler Tablo 42 – 44 ve Grafik 8 – 17’de görülmektedir.

Tablo 42: Biniş Bilgileri/ 2010 – 2014*

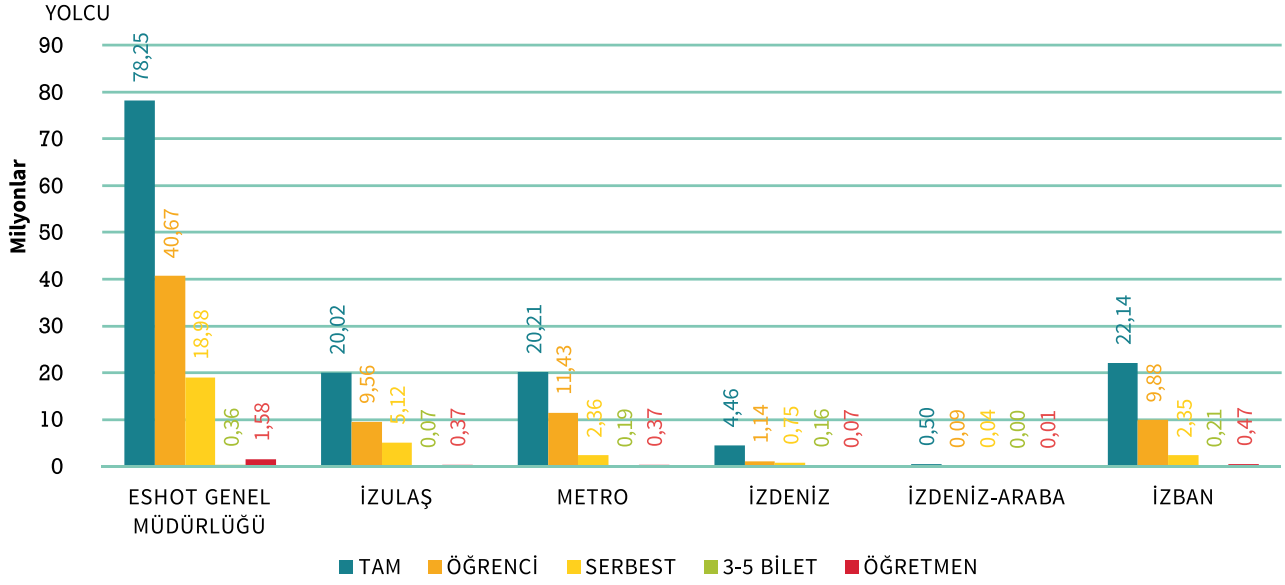
	2010	2011	2012	2013	2014*
Günlük Biniş Sayısı	753.290	729.703	734.657	755.585	772.615
Servis Başına Biniş	49	46	47	47	50
Otobüs Başına Günlük Biniş	702	772	786	749	725

* Ocak-Haziran 2014 tarihleri ortalama değerleridir.

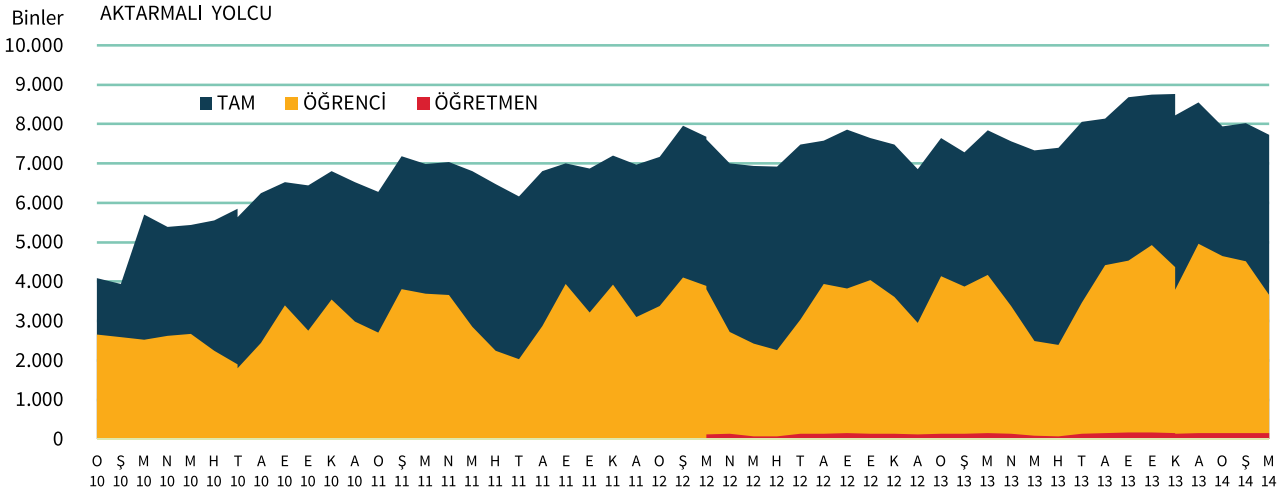
Grafik 8: Yıllara Göre Yolcu Durumu / 2010-Haziran 2014



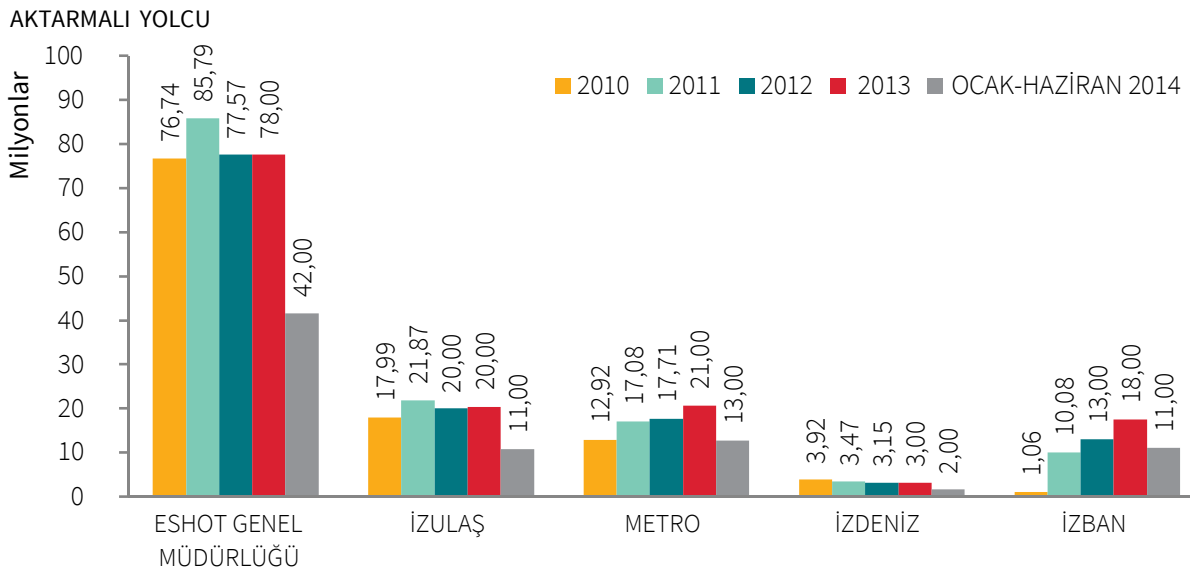
Grafik 9: Ücret Tiplerine Göre Yolcu Durumu/Haziran 2014



Grafik 10: Yıllara Göre Aktarmalı Yolcu Dağılımı/2010-Haziran 2014



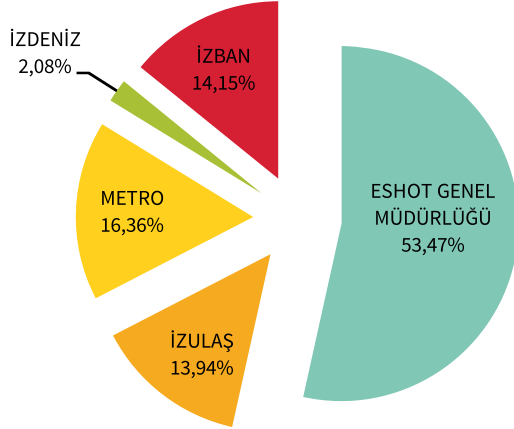
Grafik 11: Kuruluşlara Göre Aktarmalı Yolcu Durumu / 2010 - Haziran 2014



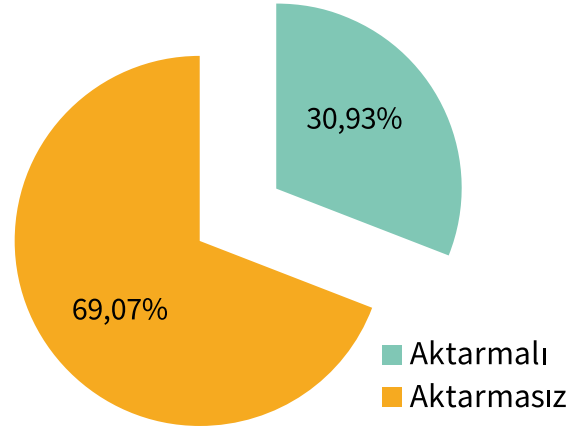
Tablo 43: ESHOT Genel Müdürlüğü'nün Yıllara Göre Biniş Sayıları/2010- Haziran 2014

	Tam	Öğrenci	Öğretmen	Serbest	3-5 Bilet	Toplam
2010	158.877.438	72.949.425	0	38.425.853	4.698.262	274.950.978
2011	151.308.125	71.448.268	0	40.437.890	3.147.267	266.341.550
2012	157.118.317	71.766.207	1.854.131	35.935.494	2.210.371	268.884.520
2013	157.131.874	73.774.293	2.930.470	40.872.345	1.079.404	275.788.386
2014/Haziran	78.252.689	40.673.447	1.584.916	18.975.176	357.060	139.843.288

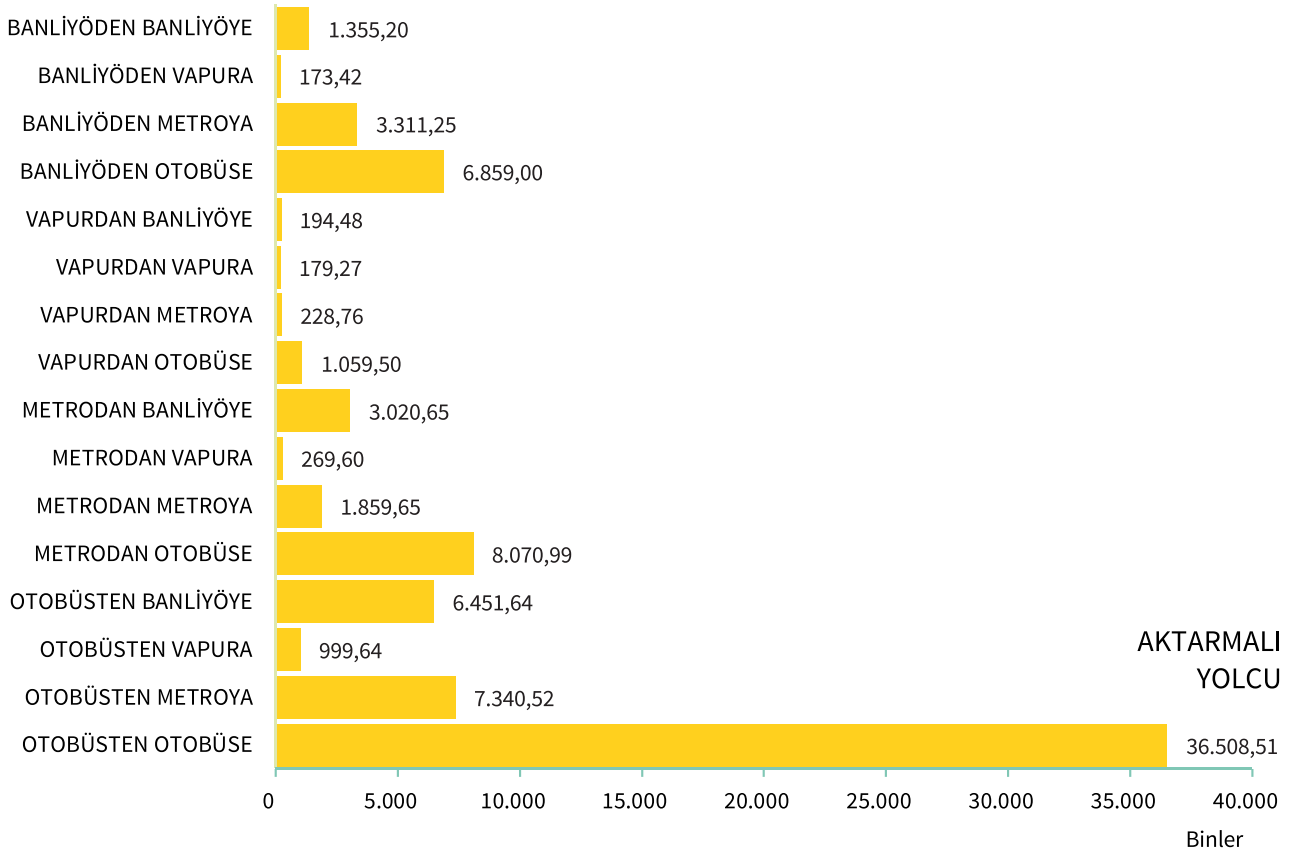
Grafik 12: Kuruluşlara Göre Aktarmalı Yolcu Payı / Haziran 2014



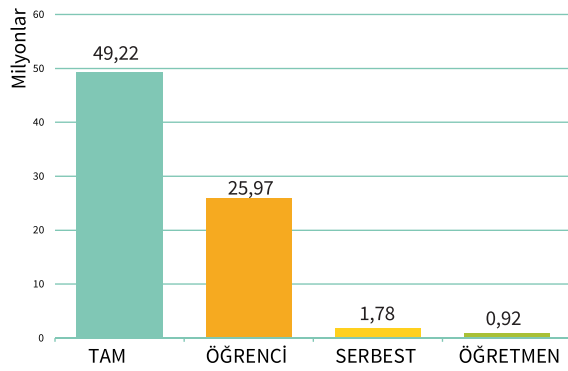
Grafik 13: Aktarmalı Yolcu Payı/ Haziran 2014



Grafik 14: Aktarma Şekline Göre Yolcu Durumu / Haziran 2014



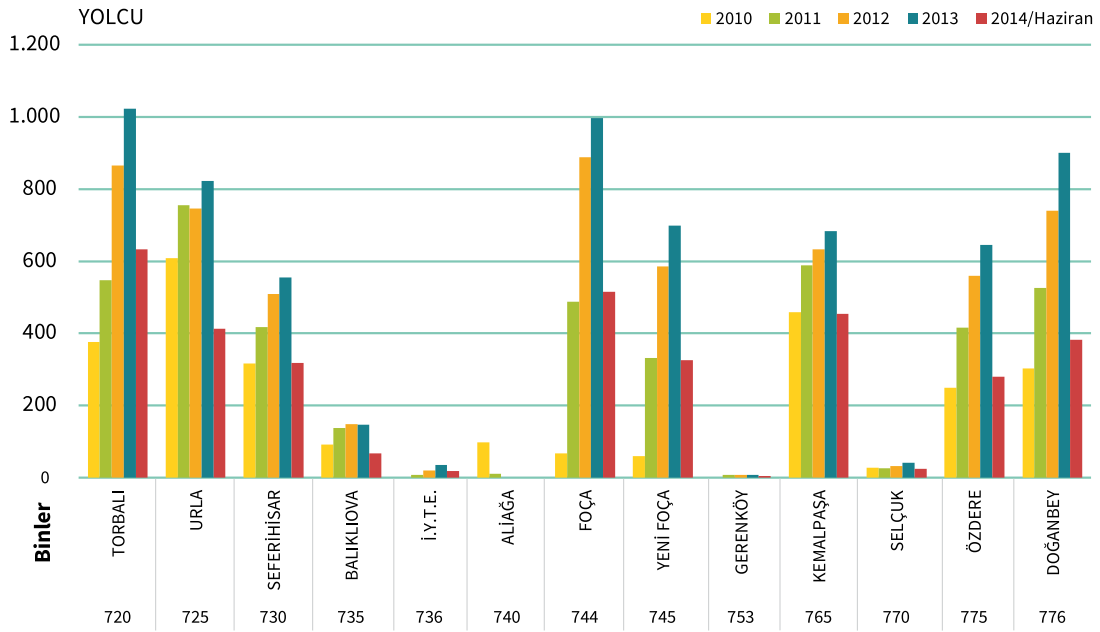
Grafik 15: Ücret Tiplerine Göre Aktarmalı Yolcu Durumu
Haziran 2014



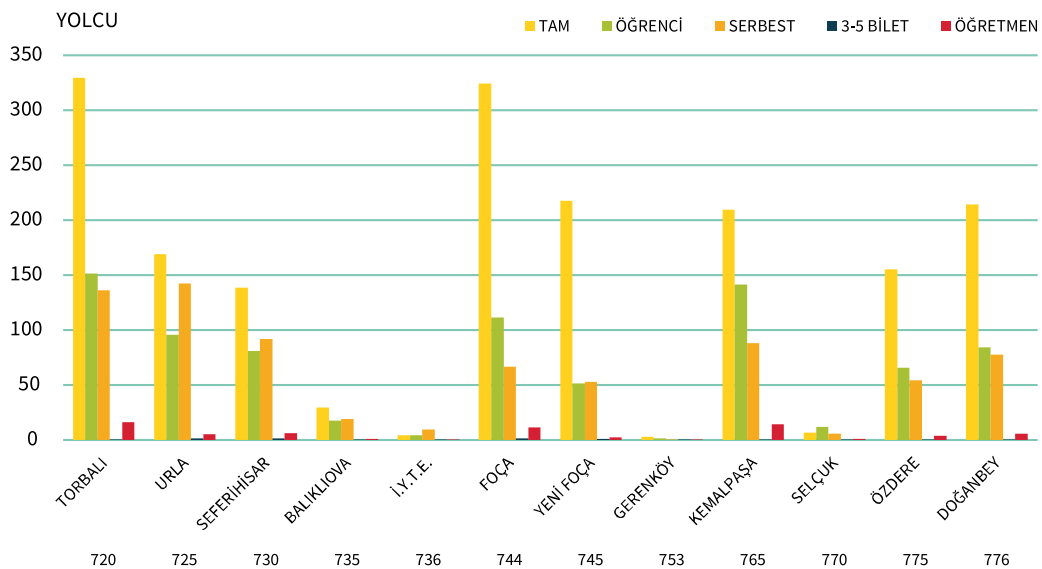
Tablo 44: Toplu Ulaşımında Kullanılan Kişiselleştirilmiş Kart Sayıları
Haziran 2014

KART TİPİ	KART SAYISI
ÖĞRENCİ KARTI	350.846
ÖĞRETMEN KARTI	21.468
RESMİ KURUM KARTI	812
60 YAŞ KARTI	22.539
PERSONEL ULAŞIM SERVİS TANITIM KARTI	15.624
TÜİK KARTI	132
E.H.S PERSONELİ KARTI	12.841
POSTACI KARTI	429
BASIN KARTI	801
ORMAN MUHAFAZA MEMURU KARTI	82
ZABITA KARTI	1.232

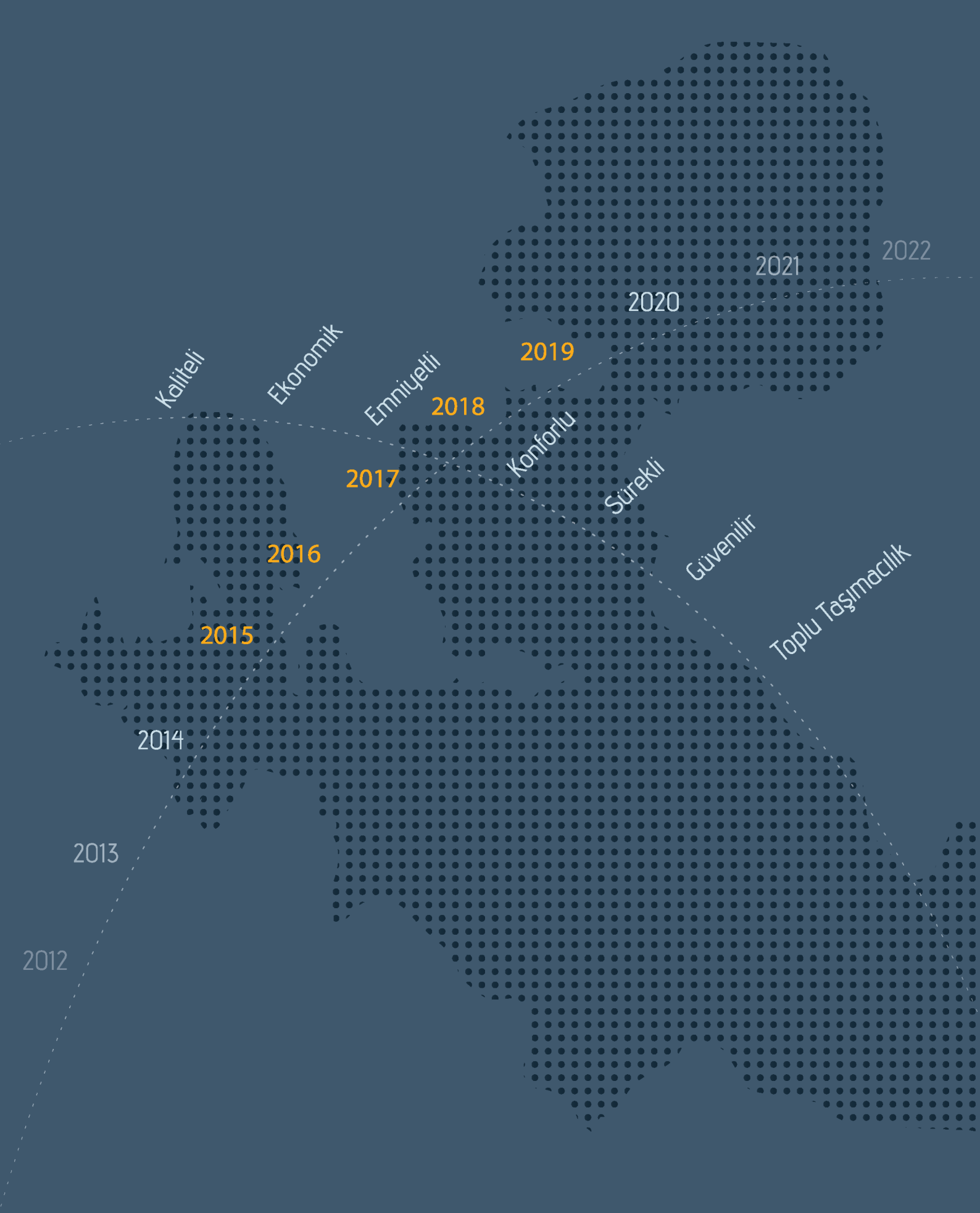
Grafik 16: Hizmet Götürülen İlçelerin Yıllara Göre Yolcu Durumu/2010-Haziran 2014



Grafik 17: Hizmet Götürülen İlçelerin Ücret Tiplerine Göre Yolcu Durumu/ Haziran 2014







Paydaş Analizi

2.3. PAYDAŞ ANALİZİ

2.3.1. Dış Paydaşlar

Katılımcılık ilkesine uygun olarak hazırlanan Stratejik Planın sahiplenilmesini sağlayarak uygulama şansını artıracak, sunulacak hizmetlerin ihtiyaçlar doğrultusunda şekillendirilmesine yardımcı olacak önemli yöntemlerden biri de Kurumun etkileşim içinde olduğu tarafların görüşlerinin dikkate alınması yönünde gerçekleştirilen çalışmalardır.

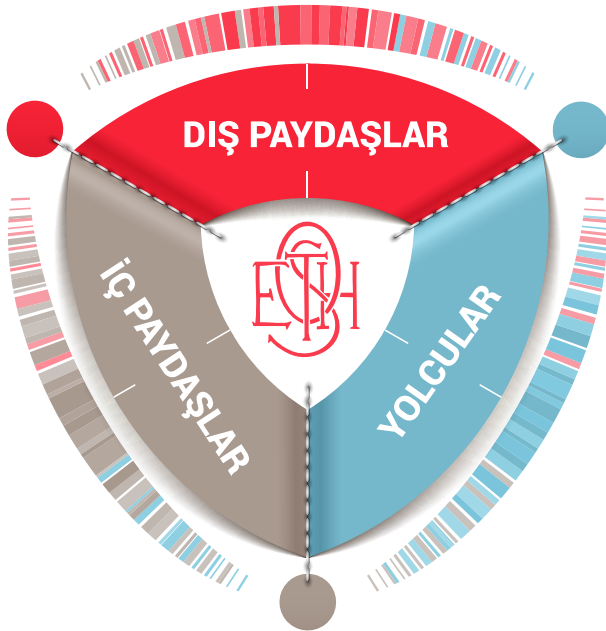
Paydaşlar, kurum hizmetleri ile ilgisi olan, doğrudan veya dolaylı, olumlu yada olumsuz yönde Kurumdan etkilenen veya etkileyen kişi, grup veya kurumlardır ve durum analizine temel teşkil etmek üzere paydaş analizi çalışması gerçekleştirilmiştir.

Paydaş analizi;

- Temel Ortaklar
- Stratejik Ortaklar
- Hizmetten Yararlananlar
- Tedarikçiler ayrımı dikkate alınarak yapılmıştır.

Bu ayrımla paydaşların neden paydaş oldukları sorusuna cevap verilmekte ve paydaşların Kurum ile olan ilişkileri belirlenmektedir. Bu bağlamda ESHOT Genel Müdürlüğü'nün ilişkili olduğu gerçek ve tüzel kişiler, yukarıdaki ayrım esas alınarak;

- Dış Paydaşlar
- Yolcular ve
- İç Paydaşlar olarak sınıflandırılmıştır.



Temel ortak, stratejik ortak, hizmetten yararlanan veya etkilenen ve tedarikçiler ayrımına göre dış paydaşlar ve yolcular Tablo 45 ve 46'da gruplandırılmıştır.

Tablo 45: Dış Paydaşlar

Sıra No	Paydaş Adı	Paydaşlık nedeni			
		Temel Ortak	Stratejik Ortak	Hizmetten Yararlanan veya Etkilenen	Tedarikçi
1	İzmir Büyükşehir Belediyesi	●	●		
2	İZSU Genel Müdürlüğü	●	●		
3	Valilik Makamı	●			
4	Türkiye İstatistik Kurumu Başkanlığı İzmir Bölge Müdürlüğü	●			
5	Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Birlik Müdürlüğü	●			
6	İzmir İl Emniyet Müdürlüğü	●			
7	Devlet Malzeme Ofisi Bölge Müdürlüğü	●			
8	T.C. Sayıştay Başkanlığı	●			
9	SGK (İzmir Bölge Müdürlüğü)	●			
10	Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü	●			
11	İçişleri Bakanlığı	●			
12	Maliye Bakanlığı	●			
13	Sendikalar	●			
14	Odalar ve Borsalar	●			
15	Kamu İhale Kurumu	●			
16	Ulaştırma Bakanlığı	●			
17	Belediyemiz İştiraki Ulaşım Şirketleri		●		
18	Belediyemiz İştiraki Şirketler		●		
19	Üniversiteler ve Milli Eğitim Okulları			●	●
20	İlçe Belediyeleri			●	
21	Sivil Toplum Kuruluşları			●	●
22	Vakıflar ve Dernekler			●	●
23	Bankalar			●	●
24	Muhtarlar			●	
25	Tedarikçiler				●

Tablo 46: Yolcular

Sıra No	Paydaş Adı	Paydaşlık nedeni			
		Temel Ortak	Stratejik Ortak	Hizmetten Yararlanan veya Etkilenen	Tedarikçi
1	Yolcular			●	

Tablo 47: İç Paydaşlar

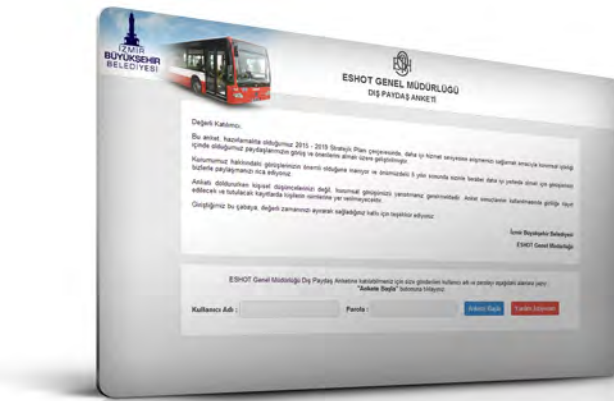
İÇ PAYDAŞLAR

1	Memurlar
2	Kadrolu İşçiler
4	Şirket Personeli

Beyin Fırtınası yöntemi ile belirlenen tüm paydaşlar, görüşlerinin alınması ve plana yansıtılmasında etkinlik sağlamak üzere, ESHOT Genel Müdürlüğü'nü en fazla etkileyen kurum ve/veya kişilerin tespit edilmesi amacıyla Stratejik Plan Çalışma Grubu tarafından önceliklendirmeye tabi tutulmuş ve yapılan puanlama yöntemi ile paydaşlar önem sırasına göre sıralanmıştır. Üst sıralarda yer aldığı kabul edilen paydaşlara aşağıda yer alan anket uygulamaları gerçekleştirilmiştir.

2.3.1.1.Dış Paydaş Anketi

Kurumumuz 2015-2019 Stratejik Planı çalışmaları kapsamında kurumsal işbirliği içinde olduğumuz paydaşlarımızın görüş ve önerilerini almak üzere dış paydaş anketi 25 Haziran-11 Temmuz 2014 tarihleri arasında ESHOT'un web sayfası üzerinden gerçekleştirilmiştir.



Anketin uygulama sürecinde yüz yüze, posta/e-posta, telefon yoluyla, düzenlenen organizasyonlarla katılımcılara en etkin biçimde ulaşılmaya çalışılmıştır. Uygulama kapsamında belirlenen tüm dış paydaşlara özel oluşturulan şifreler iletilmiş ve ankete katılımları sağlanmıştır. Katılım oranının artırılmasına yönelik muhtarlıklara ve ilçe belediyelere yerinde ziyaretler gerçekleştirilmiştir. Katılımcılara, kurumumuz web sayfası üzerinden hazırladığımız ankete erişimi sağlamak üzere 803 paydaşımıza özel kullanıcı adı ve şifre ulaştırılmıştır.



677 muhtar, 126 diğer paydaş olmak üzere 803 kurum/kuruluşa anket giriş şifresi verilmiştir. Doldurulan 349 anketten geçerli olan anket sayısı 320'dir. Bunların

109'u muhtarlar, 97'si ilçe belediyeleri, 41'i İzmir Büyükşehir Belediyesi, 13'ü okullar, 11'i belediye firmaları, 9'u kamu kurumları, 7'si meslek odaları, 5'i üniversiteler, 4'ü bankalar, 4'ü sivil toplum kuruluşları, 4'ü ulaşım hizmeti veren kurumlar, 3'ü vakıf ya da dernekler tarafından doldurulmuştur.



ESHOT Genel Müdürlüğü'nün görev/yetki ile sorumlulukları ve sunduğu hizmetler hakkında hangi bilgi düzeyine sahipsiniz sorusuna toplam 317 kişi cevap vermiştir. Anket uygulaması sırasında elde edilen veriler istatistiksel paket programları ile analiz edilmiştir.

Toplam 320 kurum/kuruluş anketimize katılmıştır. Katılımcıların %74'ü kurumumuzun performansını başarılı olarak tanımlarken, performansımızı yetersiz bulanların oranı %18'dir.

ESHOT Genel Müdürlüğü ve sunduğu hizmetler hakkında gerekli bilgiyi genellikle hangi yollarla edirsiniz sorusuna Tablo 48'de yer alan oranlarla yanıt verilmiştir.

Tablo 48: Yanıtların Oransal Dağılımı

	Oran
Kurumsal Ortaklıklar ve İlişkiler	%80,9
Etkinlik, Toplantı ve Seminer vb.	%80,9
Kurum Personeli	%75,6
Kurum Web Sitesi	%52,8
Basın ve Yayın Organları	%31,9

Ankete katılan kurum veya kuruluşların %80,9'u kurumsal ortaklıklar ve ilişkiler seçeneği ile etkinlik, toplantı ve seminerler aracılığıyla ESHOT'un sunduğu hizmetler hakkında gerekli bilgiyi edindiklerini bildirmişlerdir. Kurum hakkındaki bilgileri, kurum personelleri ile iletişime geçerek edindiklerini belirtenlerin oranı %75,6'dır. Bununla birlikte katılımcıların %52,8'i kurumun web sitesi aracılığıyla, %31,9'u da basın ve yayın organları aracılığıyla bilgiyi elde etmektedir.

Ankete katılan kurumların %38,3'ü ESHOT tarafından kurum politikaları belirlenirken kendi taleplerine önem verildiğini, %25'i az önem verildiğini, %23'ü ise yeterli önemin verilmediğini düşünmektedir.

Ankete katılanlardan iletişime geçtikleri birimler için iletişim ve verilen hizmet ile ilgili memnuniyete yönelik 1 ile 5 arası puan vermeleri istenmiş, yapılan değerlendirme sonucu aldıkları hizmet ve iletişim konusunda memnuniyet düzeyinin 3,1 olduğu görülmüştür. Dış paydaşlarımızın en fazla ulaşım talebinin karşılanması, veri/bilgi paylaşımı, tesis yeterliliği (durak, hareket merkezleri) ve teknik işbirliği konularında kurumumuz ile iletişime geçtiği görülmektedir. En fazla memnuniyetin olduğu konu ise veri/bilgi paylaşımı ve teknik işbirliği ile ilgili konulardadır.

Anketimize katılan dış paydaşlarımızdan kurumumuz personeli için çeşitli kriterler açısından değerlendirmeleri istenmiştir. Belirtilen kriterlere göre verilen yanıtlar Tablo 49'da gösterilmiştir.

Tablo 49: Yanıtların Önem ve Performans Açısından Değerlendirmesi

	Sizin İçin Önem	ESHOT Personelinin Performansı
Kolaylıkla, uygun ESHOT personeline ulaşılabilmesi	3,84	3,23
Süreçlere/şikayetlere/ olaylara ilişkin geri dönüş yapılması	3,91	2,99
Hızlı geri dönüş süresi	3,89	2,99
Personelin iletişim sürecindeki tavı	4,04	3,21
İşlevsel, sektörel bilgilere sahip olmaları	4,01	3,15
Sorulara/ sorgulamalara cevap vermeye istekli olmaları	4,01	3,10
Birbirleri ile iletişim içinde olmaları	4,01	3,07
Farklı personellerin aynı konulara tutarlı cevap vermeleri	4,02	3,06
Çözüm odaklı yaklaşımları	4,06	3,09
Yeterli sayıda uzman çalışana sahip olması	4,07	3,10

Alınan yanıtlara göre, kurumun yeterli sayıda uzman personele sahip olması ve personelin çözüm odaklı yaklaşımları, katılımcılar açısından en çok öneme sahip konulardır. Katılımcılar için ESHOT personeline ulaşmak, en yüksek performansa sahip olduğumuz diğer önemli bir konudur.

Dış paydaşlarımız, ESHOT'un çeşitli konulardaki performansını değerlendirmiştir. Değerlendirmeye ait detay bilgi Tablo 50'de yer almaktadır.

Tablo 50: Konu Bazında Kurum Performansının Değerlendirmesi

	Kurum Performansı
Personelin Kuruma Bağlılığı	4,27
Ekonomiye Katma Değer ve Kaynak Yaratması	4,19
İnsan Kaynakları Politikası	4,18
Kaynakların Etkin ve Verimli Kullanılması	4,06
Güvenilirlik	4,04
Tarafsızlık	4,03

	Kurum Performansı
Saygınlık	4,01
Teknolojik Gelişmelere Uyumluluk	3,96
Şeffaflık	3,95
Topluma Yararlılık	3,93
Mesleki Bilgi, Uzmanlık ve Deneyim	3,91
Bürokrasinin Fazla Olması	3,86
Yenilikçilik	3,84
Çevreye Duyarlılık	3,84
Paydaş/Vatandaş İlişkileri Yönetimi	3,80
Personelin Yaklaşımı	3,78
İşbirliğine Yatkınlık	3,72
Kaliteli Hizmet Sunumu	3,71
Erişilebilirlik	3,70
Çözüm Odaklılık	3,58
İlgili Kişilere Kolay Ulaşım	3,56

Tabloda görüldüğü üzere; personelin kuruma bağlılığı, ekonomiye katma değer ve kaynak yaratması, insan kaynakları politikası ve kaynakları etkin ve verimli kullanması açısından kurumu oldukça başarılı bulunmuştur. Buna karşın, dış paydaşlarımız, çözüm odaklılık, erişilebilirlik, kaliteli hizmet sunumu, işbirliğine yatkınlık ve çevreye duyarlılık konularında kurumun kendini geliştirmesi gerektiğini düşünmektedir.

Anket kapsamında, katılımcılardan genel müdürlüğümüz ile iş birliği yapmak istedikleri konuları belirtmeleri istenmiştir. Toplu ulaşım hizmeti veren diğer kurumlar, genel olarak daha fazla iletişime geçilerek ulaşım ile ilgili sorunlara çözüm bulunmasını istemektedirler. Muhtarlar ise, mahalleleri ile ilgili olarak yapılacak olan düzenlemelerde beraber çalışılmasının daha faydalı olacağı görüşündedir.

Katılımcıların kurumumuzdan beklentileri sorulduğunda ise, ESHOT'un kendileri ile vatandaşlar ile olan iletişim sıklığını arttırması gerektiği, otomasyona dayalı sistemlerin daha fazla kullanılması gerektiği, yerli üreticilerin desteklenmesi yönünde cevaplar alınmıştır. Paydaşlarımızın görüş ve önerileri doğrultusunda geliştirilen stratejiler, 2015-2019 yılları için temel oluşturacaktır.

2.3.1.1.Proje Önceliklendirme Anketi

A. Muhtarlaraya Yönelik Uygulama

7-8 Temmuz günlerinde gerçekleşen Muhtarlaraya yönelik iftar yemeğinde, muhtarlarımızın İzmir Büyükşehir Belediyesi, İZSU ve ESHOT hakkındaki görüşlerini ve varsa diğer düşüncelerini alabilmek adına bir anket çalışması yapılmıştır. Bu iftara 1292 muhtarın tamamı davet edilmiş olup, davete gelen muhtarlardan 517 adet anket toplanmıştır. Yapılan çalışmada anketlerden 14 tanesi yeterli bilgi olmadığından elenmiş, tüm analizler ve değerlendirmeler 503 anket üzerinden yapılmıştır. Bu durumda ankete katılım oranı İzmir genelinde %38,9 olarak gerçekleşmiştir.

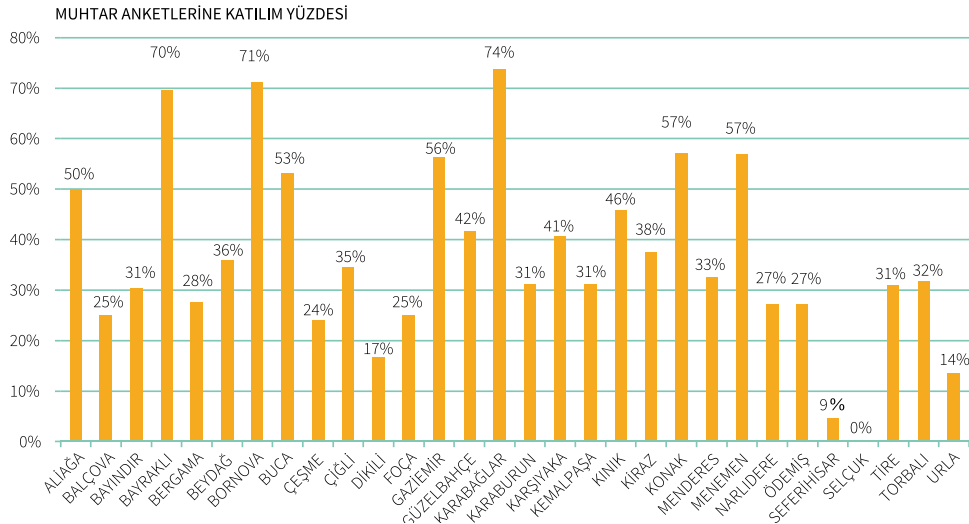
Tablo 51, her ilçede bulunan mahalle muhtarlığı sayısını ve o ilçeye ait doldurulan anket sayısını göstermektedir.

Tablo 51: Muhtar Sayısı ve Doldurulan Anket Sayısı

İLÇE	MAHALLE SAYISI	ANKETE KATILAN MUHTAR SAYISI
ALİAĞA	30	15
BALÇOVA	8	2
BAYINDIR	59	18
BAYRAKLI	23	16
BERGAMA	137	38
BEYDAĞ	25	9
BORNOVA	45	32
BUCA	47	25
ÇEŞME	25	6
ÇİĞLİ	26	9
DİKİLİ	30	5
FOÇA	16	4
GAZİEMİR	16	9
GÜZELBAHÇE	12	5

İLÇE	MAHALLE SAYISI	ANKETE KATILAN MUHTAR SAYISI
KARABAĞLAR	57	42
KARABURUN	16	5
KARŞIYAKA	27	11
KEMALPAŞA	48	15
KINIK	37	17
KIRAZ	56	21
KONAK	112	64
MENDERES	46	15
MENEMEN	65	37
NARLIDERE	11	3
ÖDEMİŞ	99	27
SEFERİHİSAR	21	2
SELÇUK	14	0
TİRE	87	27
TORBALI	60	19
URLA	37	5

Grafik 18: İlçeler Bazında Ankete Katılım Yüzdesine Ait Bilgiler



Yapılan anket çalışmasında, İBB, İZSU ve ESHOT'un faaliyetleri ayrı ayrı sıralanmış ve muhtarlardan, bu faaliyetlerin hangilerinin kendileri için daha öncelikli olduğu sorusuna cevap verilmesi istenmiştir. Bu soruya verilen cevaplar analiz edildiğinde, kurum bazında çıkan sonuçlar aşağıda yer alan tablolarda görülmektedir.

Tablo 52: Faaliyet Önceliklendirme Anketi 21 İlçe Bazında

SIRA	ESHOT FAALİYETLERİ	ORAN
1	İlçelere ulaşım hizmeti	56,2%
2	Aktarma merkezlerinin daha modern hale getirilmesi	50,8%
3	Entegrasyon ve 90 dakika içinde sınırsız aktarma sistemi	42,2%
4	Ulaşım planlama faaliyetleri (hat – güzergah seferleri)	39,3%
5	Engelli vatandaşlara yönelik ulaşım hizmetleri	36,4%

SIRA	ESHOT FAALİYETLERİ	ORAN
6	Akıllı durak uygulaması	36,0%
7	Ücret Politikaları (indirimli - ücretsiz binişler)	30,3%
8	Orman köylerine ulaşım hizmeti	27,0%
9	Minibüslerin Entegre Ulaşım Sistemine dahil edilmesi	26,7%
10	Halkla ilişkiler faaliyetleri	24,9%
11	Akıllı kart uygulamasının yaygınlaştırılması	24,5%
12	Otobüs içinde LED ekran ve durak bilgisi	24,2%
13	Aktarma merkezlerinde otomatik dolum kullanımı	24,2%
14	Baykuş seferlerinin sıklaştırılması	17,3%
15	Kurum Web sayfası uygulamaları (hat-güzergah sorgulama önemli noktalara ulaşım vb.)	16,9%
16	Havaalanı servis uygulamaları	16,6%
17	Diğer	6,5%

Muhtarlara yöneltilen faaliyet önceliklendirme sorusunun ilçeler bazında dağılımı Tablo 53'te gösterilmektedir. Bazı ilçelere ait yeterli katılım olmaması (2 oyve daha az) sebebiyle, yanlış bir genelleme yapmamak adına bu ilçelere ait sayısal verilere yer verilmemiştir. Ortaya çıkan veriler incelendiğinde, her bir ilçede ilk 5 sırayı alan faaliyetler tablodaki görülmektedir. Bazı faaliyetlere ilişkin sayısal sonuçlar eşit çıktığından bu seçim ilk 4 ya da ilk 6 için yapılmıştır.

Tablo 53: İlçeler Bazında Önceliklendirme Sonuçları

ESHOT FAALİYETLERİ	URLA	YETERLİ VERİ MEVCUT DEĞİL																
	TORBALI	3	4	5	6	0	3	2	3	8	4	5	3	4	4	2	0	
	TİRE	5	3	3	4	2	4	2	3	11	6	6	1	1	2	2	0	
	SELÇUK	YETERLİ VERİ MEVCUT DEĞİL																
	SEFERİHİSAR	YETERLİ VERİ MEVCUT DEĞİL																
	ÖDEMiŞ	6	8	6	6	1	6	8	3	20	13	7	8	7	7	3	4	0
	NARLIDERE	YETERLİ VERİ MEVCUT DEĞİL																
	MENEMEN	15	7	12	8	11	13	11	9	15	11	6	10	8	15	3	2	1
	MENDERES	5	4	5	3	1	3	4	2	6	5	5	2	2	6	0	2	4
	KONAK	31	20	14	15	9	18	13	10	28	8	25	10	10	22	12	5	5
	KİRAZ	4	1	1	1	0	2	3	0	7	6	2	2	2	1	3	1	0
	KINIK	1	3	0	1	1	1	0	5	5	0	2	2	0	1	0	1	0
	KEMALPAŞA	2	5	2	1	1	2	2	1	4	7	3	2	4	6	1	2	0
	KARŞIYAKA	5	2	4	2	1	0	1	5	4	1	3	2	2	4	3	0	1
	KARABURUN	YETERLİ VERİ MEVCUT DEĞİL																
	KARABAĞLAR	22	10	14	6	6	19	9	9	21	6	23	8	13	16	6	13	2
	GÜZELBAHÇE	4	4	2	2	0	4	1	3	4	3	1	3	1	3	2	3	0
	GAZİEMİR	3	3	3	5	1	3	4	1	6	1	1	3	0	6	2	3	0
	FOÇA	YETERLİ VERİ MEVCUT DEĞİL																
	DİKİLİ	YETERLİ VERİ MEVCUT DEĞİL																
	ÇİĞLİ	5	2	2	1	4	4	1	1	7	1	3	1	1	2	3	2	2
	ÇEŞME	2	2	2	1	0	3	0	2	5	1	3	2	2	2	1	1	0
	BUCA	10	4	8	3	1	4	4	7	10	2	4	6	7	7	3	2	0
	BORNOVA	17	6	13	3	7	9	3	8	10	6	7	8	7	12	7	3	1
	BEYDAĞ	YETERLİ VERİ MEVCUT DEĞİL																
	BERGAMA	3	10	7	4	0	12	16	2	20	17	7	3	5	2	5	2	2
	BAYRAKLI	8	4	7	1	2	7	6	1	7	1	8	1	5	8	2	5	1
	BAYINDIR	3	3	2	4	1	2	4	2	6	6	5	1	3	0	0	1	1
	BALÇOVA	YETERLİ VERİ MEVCUT DEĞİL																
	ALİAĞA	3	3	4	3	1	6	2	2	9	7	4	3	6	4	1	0	0
	Aktarma merkezlerinin daha modern hale getirilmesi																	
	Ücret Politikaları (indirimli - ücretsiz binişler)																	
	Akıllı durak uygulaması																	
	Otobüs içinde LED ekran ve durak bilgisi																	
	Baykuş seferlerinin sıklaştırılması																	
	Engelli vatandaşlara yönelik ulaşım hizmetleri																	
	Halkla ilişkiler faaliyetleri																	
	Aktarma merkezlerinde otomatik dolun kullanımı																	
	İlçelere ulaşım hizmeti																	
	Orman köylerine ulaşım hizmeti																	
	Ulaşım planlama faaliyetleri (hat – güzergah seferleri)																	
	Akıllı kart uygulamasının yaygınlaştırılması																	
	Minibüslerin Entegre Ulaşım Sistemine dahil edilmesi																	
	Entegrasyon ve 90 dakika içinde sınırsız aktarma sistemi																	
	Havaalanı servis uygulamaları																	
	Kurum Web sayfası uygulamaları (hat-güzergah sorgulama önemli noktalara ulaşım vb.)																	
	Diğer																	

B. Sivil Toplum Kuruluşları ve Meclis Üyelerine Yapılan Uygulama

2015 – 2019 Stratejik Planının hazırlanması çalışmaları kapsamında katılımcılık ilkesi göz önünde bulundurularak, İzmir Büyükşehir Belediyesi, ESHOT ve İZSU ortak çalışmasıyla toplumun çeşitli kesimlerine yönelik anket uygulamaları yapılmıştır.

Sivil Toplum Kuruluşları ve İzmir Büyükşehir Belediyesi Meclis Üyelerine yönelik, faaliyetlerde önceliklendirmeyi ve proje önerilerini kapsayan anket çalışması gerçekleştirilmiştir.

İzmir ilinde aktif rol alan 32 Sivil Toplum Kuruluşu bu çalışma kapsamına dahil edilmiş olup, 20'sinden cevap alınmıştır. Ayrıca, İzmir Büyükşehir Belediyesi Meclisinde görev alan 17 Meclis Üyesi anket uygulamasını değerlendirerek geri dönüş yapmıştır.

B1.Sivil Toplum Kuruluşlarına Yapılan Anket Uygulamasının Sonucu

Sivil Toplum Kuruluşlarına yapılan anket sonucunda öncelik verilmesi istenen ilk 5 faaliyet alanı aşağıda yer almaktadır.

- 1) Engelli vatandaşlara yönelik ulaşım hizmetleri
- 2) Ulaşım planlama faaliyetleri (hat – güzergah seferleri)
- 3) Aktarma merkezlerinin daha modern hale getirilmesi
- 4) İlçelere ulaşım hizmeti
- 5) Entegrasyon ve 90 dakika içinde sınırsız aktarma sistemi

Sivil Toplum Kuruluşlarından gelen proje önerilerinden ilk 15 önerinin içinde ikinci sırada “Engelsiz Ulaşım” yer almaktadır.

B2.Meclis Üyeleri

Meclis Üyelerine yapılan anket sonucunda öncelik verilmesi istenen ilk 5 faaliyet alanı aşağıda yer almaktadır.

- 1) Aktarma merkezlerinin daha modern hale getirilmesi
- 2) Engelli vatandaşlara yönelik ulaşım hizmetleri
- 3) İlçelere ulaşım hizmeti
- 4) Ulaşım planlama faaliyetleri (hat – güzergah seferleri)
- 5) Halkla ilişkiler faaliyetleri

2.3.2.Yolcular

2.3.2.1.Yolcu Memnuniyeti Anketi

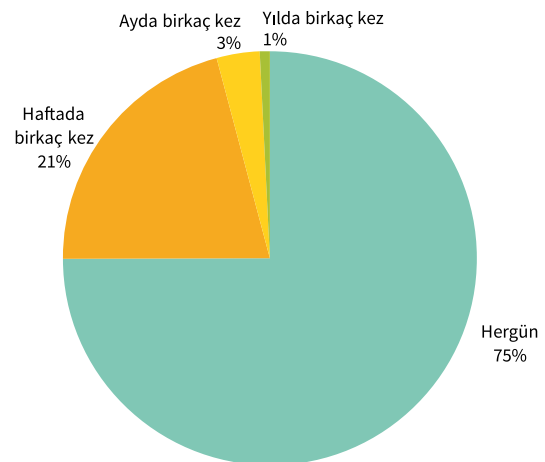
İzmir halkının, belediye otobüsleri ile sağlanan toplu ulaşım hizmetinden memnuniyet düzeyini ölçmek amacıyla kurumumuz web sayfası üzerinden “Yolcu Memnuniyet Anketi Uygulaması” gerçekleştirilmiştir. Toplam 26 soru bulunan ankete 4.667 kişi katılmıştır.



Yapılan analizler sonucunda anketin güvenilirlik oranı %93 olarak ölçülmüştür.

Anketi dolduran yolcuların %75'i her gün, %21'i ise haftada birkaç kez otobüsü kullandıklarını belirtmişlerdir. Bu oranlar, ankete katılan yolcuların çok büyük bir kısmının otobüsleri çok sık kullandıklarını göstermektedir.

Grafik 19: Otobüs Kullanım Sıklığı



Yolcuların %76'sı hatların güzergahlarından memnun olduğunu, %24'ü ise memnun olmadığını belirtmiştir.

Ankete katılanların servis sıklıklarının artırılması yönünde beklentilerinin olduğu görülmüştür.

Genel olarak aktarmalı ulaşımdan memnuniyet oranı %74 iken, otobüs hareket saatlerinin diğer ulaşım modlarıyla uyumundan memnuniyet oranları İzmir Metro için %67, İzdeniz için %64 ve İzban için %58 olarak sıralanmaktadır.

Yolcuların %64'ü otobüslerin konforlu olduğunu düşünürken, %36'sı mevcut otobüslerin konforunun artırılması gerektiği görüşüne sahiptir.

Yolcuların %54'ü şoförlerin yolculara karşı kibar ve yardımcı olduğunu düşünürken, şoförlerin trafik ve sürüş kurallarına uyduğunu düşünenlerin oranı ise %64'dür.

Genel olarak, yolcuların %79'u kişileştirilmiş kart işlemleri sırasında verilen hizmetten memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Ankete katılan engelli vatandaşların %72'si, kendileri için otobüslerin kullanımının uygun olduğunu belirtmiştir.

Tarifetiplerine göre memnuniyet düzeyini içeren soruya verilen yanıtlar incelendiğinde, ücret tarifesinden memnuniyet oranı en yüksek olan grubun öğretmenler olduğu görülürken, diğer gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

90 dk. içinde sınırsız biniş uygulaması, memnuniyet oranının en fazla olduğu (%94) konu olup, bu konuda memnuniyetsizlik oranı sadece %6'dır. Memnuniyet düzeylerini gösterir tablo aşağıda yer almaktadır.

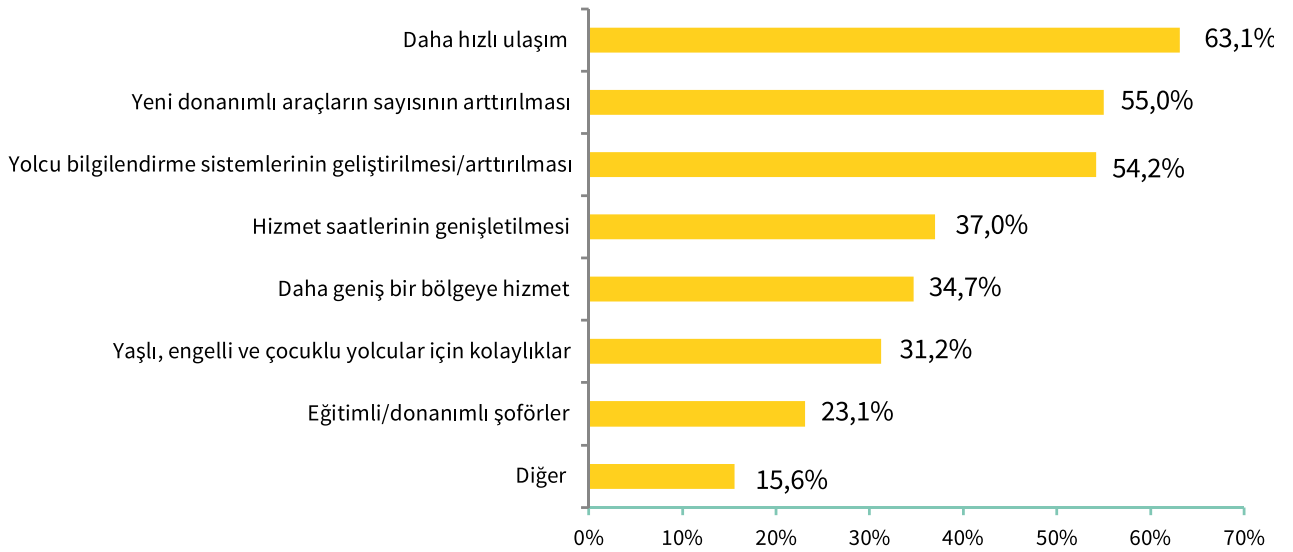
Kart dolum bayileri/noktalarının yeterliliği hakkında sorulan soruya kullanıcıların %57'si yeterli olduğunu belirtmiştir.

Web sitesinin kullanım kolaylığına ilişkin soruya verilen yanıtlara göre kullanımını kolay bulanların oranı %89'dur.

Ankete katılanların %68'i genel olarak ESHOT'un verdiği hizmetten memnun olduklarını belirtmişlerdir. ESHOT'un verdiği hizmetten memnun olmayanların oranı ise %32'dir.

ESHOT ile ilgili aşağıdaki konulardan hangisi/hangilerinin geliştirilmesini önerirsiniz sorusuna göre; ankete katılan vatandaşların, geliştirilmesini istediği konuların başında daha hızlı ulaşım (%63,1) donanımlı araç sayısının artırılması (%55,0) ve yolcu bilgilendirme sistemlerinin geliştirilmesi (%54,2) gelmektedir (Grafik 20).

Grafik 20: Vatandaşlarımızın Geliştirilmesini İstediği Konular



Yolcularımızın beklentileri ve görüşleri doğrultusunda iyileştirilmesi gereken konularda geliştirilecek stratejiler 2015-2019 arası çalışmalarımızın temelini oluşturacaktır.

2.3.3. İç Paydaşlar

2.3.3.1. Çalışan Memnuniyeti Anketi

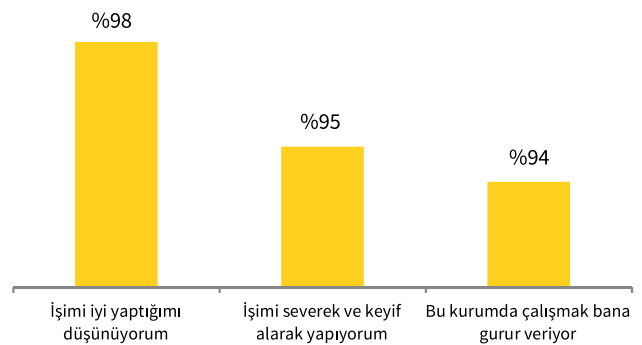
Kurumumuzda görev yapan personelin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, gerekli iyileştirme çalışmalarının yapılması ve önceki yıllara göre karşılaştırma yapılması amacıyla, tüm personel grupları ile çalışan memnuniyet anketi uygulaması gerçekleştirilmiştir.

Anket çalışması kapsamında; 36 şube müdürü, 291 idari personel, 123 güvenlik personeli, 504 atölye çalışanı, 101 ulaşım personeli ve 948 otobüs şoförü olmak üzere toplam 2.003 kişiye anket uygulanmıştır.

Elde edilen veriler istatistiksel paket programları ile analiz edilmiş olup, anket sorularına verilen yanıtlar aşağıda sunulmuştur.

Personelin %98'i işini iyi yaptığını, %95'i ise işini severek ve keyif alarak yaptığını belirtmiştir. Bu kurumda çalışmanın kendisine gurur verdiğini düşünenlerin oranı %94'dür.

Grafik 21: Yanıtların Oransal Dağılımı



Çalışma ortamında, etkili ve verimli çalışması konusunda fiziksel koşulların uygun olduğunu düşünenlerin oranı %54 iken bu fikre katılmayanların oranı %46'dır. Bununla birlikte işini yaparken araç-gereç, donanım vb. konularda aksama ve engellerle karşılaştığını düşünenlerin oranı %49 iken bu soruya katılmıyorum yanıtını verenlerin oranı %51'dir.

Çalışanların %70'i karşılaştıkları sorunlar ile ilgili aldığı teknik destekten memnun olduğunu belirtirken, kurumda kullanılan araç-gereçlere gereken özenin gösterildiğini düşünenlerin oranı ankete katılanların %67'sidir.

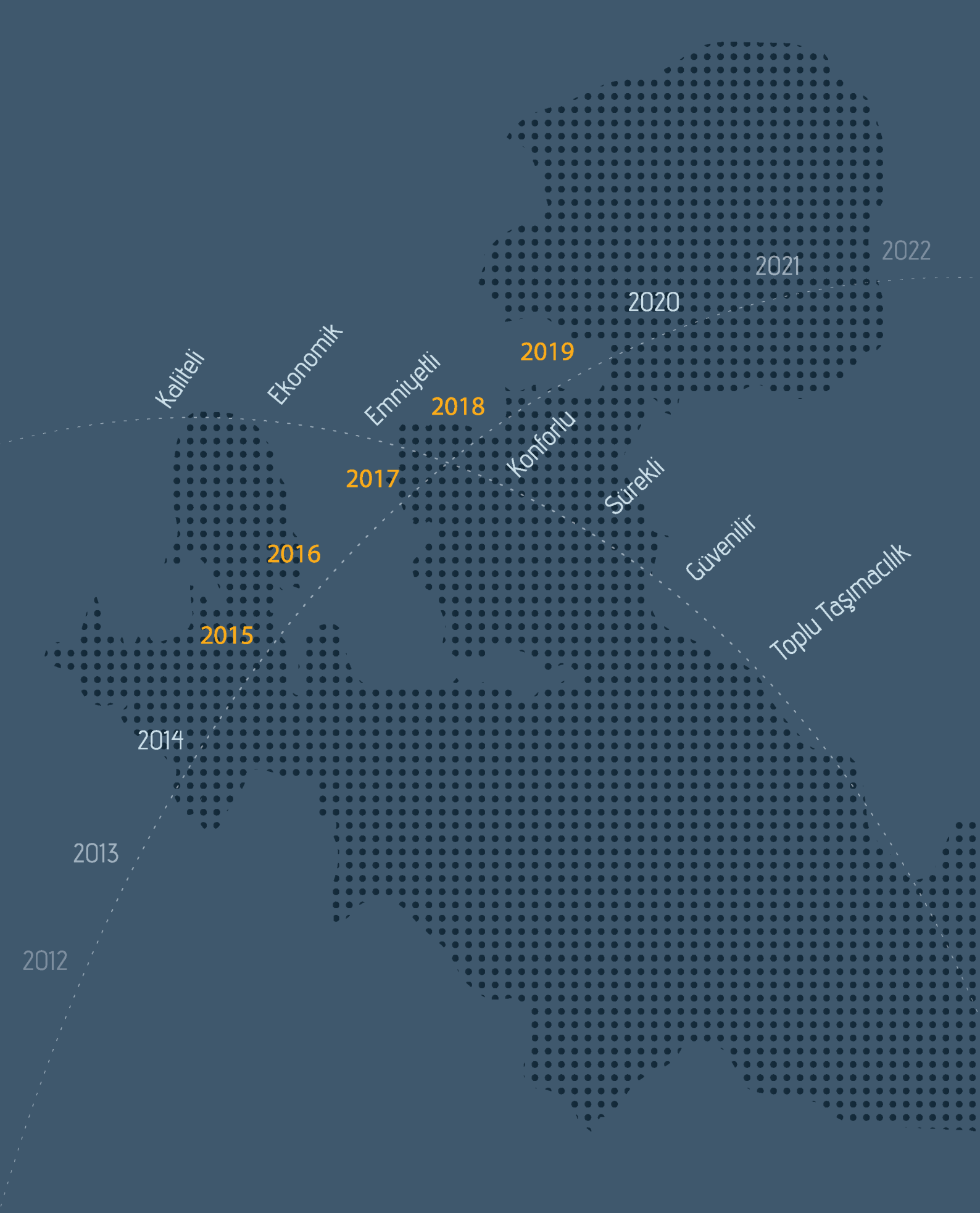
Çalışanların %80'i kurumu yönetenlerden memnun olduğunu belirtmiştir. Ayrıca kurumdaki ilişkilerin karşılıklı güven ve saygıya dayandığını düşünenlerin oranı %74'dür.

Kurumsal iletişim konusunda personelin %79'u birimdeki çalışanlar arasında sağlıklı bir iletişim olduğunu düşünmektedir. Çalışanların %61'i iş yapabilmek için gerekli bilgiye rahatlıkla ulaşabildiğini belirtmiştir. Kurumsal kaynakların tasarruflu ve yerinde kullanıldığını düşünenlerin oranı ankete katılanların %56'sıdır.

Ankete katılanların %64'ü çalışanların işlerini daha iyi yapabilmeleri için yeterli eğitim desteğinin sağlandığını düşünmektedir. Ayrıca verilen eğitimlerin yaptıkları işe ve bireysel gelişimlerine katkı sağladığını düşünenlerin oranı %83'dür.

Ankete katılanların %65'i yaptığı işe göre aldığı ücretin yeterli olduğunu düşünmektedir. Ayrıca sosyal haklarından memnun olanların oranı %46'dır.





GZFT Analizi

2.4. GZFT (GÜÇLÜ–ZAYIF–FİRSAT–TEHDİT) ANALİZİ

GZFT analizinin bir kurum veya kuruluşun ve bulunduğu iç ve dış çevrenin değerlendirilmesinde kullanılan bir planlama ve organizasyon aracı olduğu dikkate alınarak elde edilen verilerin Kurumun Stratejik Amaç, Hedef ve Projelerinin belirlenmesinde yol gösterici olması amacıyla Kurumun Güçlü- Zayıf yönleri ile Fırsat ve Tehditleri tespit edilmiştir.

ESHOT Genel Müdürlüğü 2015-2019 dönemine ait Stratejik Planlama kapsamında durum analizi çalışmaları aşamasında Daire Başkanlıklarından, Kurum intranet sayfası aracılığı ile tüm personelden ve iç - dış paydaş analizlerinden toplanan veriler Stratejik Plan Çalışma Grubu tarafından değerlendirilmiştir.



2.4.1. Güçlü Yönler

Güçlü yönler bir kurumun hizmet kalitesini artıracak temellerin oluşmasında kullanılacak kaynaklar ve yetenekler bütünüdür. Analizler sonucu ortaya çıkan güçlü yönler sağda listelenmektedir.



- 1) Köklü bir kurum olması,
- 2) Toplu ulaşımında öncü ve lider olması,
- 3) Diğer toplu ulaşım modları (Raylı sistem, deniz ulaşımı gibi) ile entegre olması,
- 4) Otobüs filosunun genç ve modern olması,
- 5) Kent genelinde engelli vatandaşların ulaşım filosunu etkin kullanabilmesi,
- 6) Kurum kültürünün bulunması,
- 7) Şeffaf, objektif, hesap verebilir bir yönetim anlayışına sahip olması,
- 8) Kurum genelinde güçlü aidiyet duygusunun var olması,
- 9) Deneyimli ve eğitimli insan kaynağına sahip olması,
- 10) Genç ve dinamik bir kadronun varlığı,
- 11) Çevreye duyarlı yönetim anlayışının sergilenmesi,
- 12) Teknolojik gelişme ve uygulamalara yatkınlık,
- 13) Elektronik ücret toplama sistemi ve Kurumsal kaynak planlama sistemine sahip olması,
- 14) Geniş ve donanımlı atölye kapasitesi ile bakım onarım hizmetlerini kendisinin karşılayabilmesi.

2.4.2. Zayıf Yönler

Zayıf yönler, iyi hizmet düzeyine ulaşılmasının veya iyi hizmetin sürdürülmesinin önündeki sınırlama, hatalı/yanlış hizmet sunulması gibi durumlara neden olabilecek içsel engellerdir. Analizler sonucu ortaya çıkan zayıf yönler aşağıda listelenmektedir.



- 1) Kuruluş Kanununun olmaması,
- 2) Merkezi idarenin hizmet alanı sınırlarını genişletmesi ile birlikte organizasyon süreçlerinin uzaması.
- 3) Ücretsiz ulaşımdan yararlanan vatandaşların kayıt altına alınamaması nedeniyle ulaşım planlama sisteminin olumsuz etkilenmesi,
- 4) Personel istihdamında hizmet alımına bağlı kalınması,
- 5) Yapısal eksikler,
- 6) Ar-Ge çalışmalarındaki eksiklikler,
- 7) Kurumsal Kimlik çalışmalarının tamamlanmaması,
- 8) Sosyal faaliyetlerin eksikliği.

2.4.3. Fırsatlar

Fırsatlar, mevcut durumda var olan ya da gelecekte karşılaşılabilecek dışsal olumlu durumları ifade etmektedir. Analizler sonucu ortaya çıkan fırsatlar aşağıda listelenmektedir.



- 1) Toplu ulaşım sistemi içerisinde otobüsle ulaşımın en yaygın olması,
- 2) Bütünşehir Yasası ile birlikte daha fazla kentliye hizmet vermek ve toplu ulaşım hizmetinin yaygınlaştırılması,
- 3) Kaliteli hizmet talebi,
- 4) Kentlilerin toplu ulaşım bilincinin yüksek olması,
- 5) Ulaşım alanındaki teknolojik gelişmelerin artması,
- 6) İklim koşullarının uygun olması.

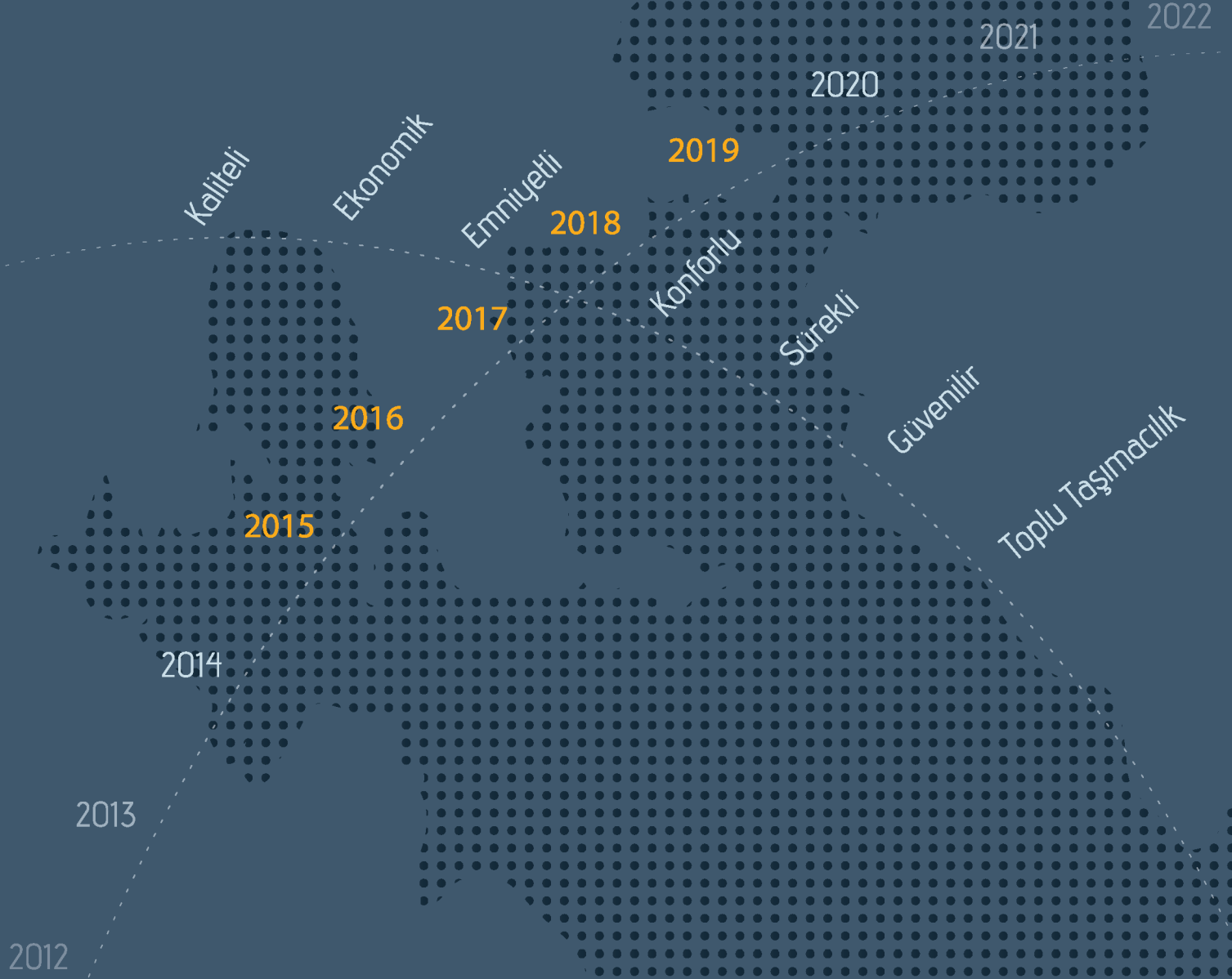
SWOT

2.4.4. Tehditler

Tehditler, iyi hizmet verilmesini veya iyi hizmetin sürdürülebilirliğini engelleyen, mevcut durumda var olan veya gelecekte karşılaşılabilecek dışsal olumsuz durumlardır.



- 1) Akaryakıt ve yedek parça fiyatlarının yüksek olması ve sürekli artış göstermesi,
- 2) Lastik tekerlekli toplu ulaşımında ÖTV ve KDV indiriminin bulunmaması,
- 3) Merkezi yönetimin toplu ulaşım ücret politikası ile ilgili kararları,
- 4) Tabi olunan mevzuatın sıklıkla değişmesi,
- 5) Otobüs güzergahlarındaki coğrafi yapının zorlayıcı olması,
- 6) Merkezi bölgelerde yeterli büyüklükte garaj alanlarının tahsis edilememesi,
- 7) Özel araç sayısındaki artış ve beraberindeki trafik sorunları,
- 8) Vandalizm.



3

ESHOT Genel Müdürlüğü'nün Geleceğe Bakışı

3. BÖLÜM: ESHOT GENEL MÜDÜRLÜĞÜNÜN GELECEĞE BAKIŞI

3.1. KURUMUN MİSYONU ve VİZYONU

MİSYON

*Yolcu memnuniyetine odaklı;
ekonomik, emniyetli, konforlu,
sürekli ve güvenilir toplu
taşımacılık hizmetini
gerçekleştirmek.*

*Yolcu memnuniyetini sürekli kılan
ve gelişen teknolojilere uyumlu;
toplulaşımda ölkemizin öncü
kuvveti olmak.*

VİZYON

3.2.KURUMUN İLKELERİ

- Hizmet kalitesini sürekli iyileştirerek yolcu memnuniyetini sağlamak,
- Konforlu, ekonomik ve güvenli ulaşım hizmetini, hızlı ve kesintisiz şekilde zamanında sağlamak,
- Araştırmacı ve yenilikçi fikirlere açık kadrosu ile teknolojik gelişmeleri takip etmek,
- Şeffaf ve katılımcı bir yönetim anlayışını benimsemek,
- Çevreye duyarlı olmak,
- Operasyonel ve yönetsel süreçlerde verimliliği esas almak.
- Öneri, talep ve şikayetlere açık olmak.

3.3.KURUMUN DEĞERLERİ

- Atatürk ilke ve değerlerine bağlı,
- İşlerimizde ve davranışlarımızda açık, dürüst, objektif ve toleranslı,
- Yolcularımıza ve çalışanlarımıza değer veren,
- “Ben” yerine “biz” kavramını kullanan, başarının birlikte yakalanacağına inanan,
- Aklın ve bilimin önderliğinde pozitif düşünen,
- Zamanın önemini bilen ve bu bilinçle ilerleyen,
- Çalışanların kendini güvende hissetmesini, işbirliğine dayalı çalışmasını ve kendini sürekli geliştirmesini sağlayan,
- Güler yüzlü hizmeti temel alan,
- Kurumun başarı ve başarısızlığının sorumluluğunu taşıyan,
- En iyi olmak için çalışan,
- İş sağlığı ve iş güvenliğini esas alan
bu değerlerle toplu taşımacılık hizmeti sunan kamu kurumudur.



4

**Kurumun Stratejik Amaçları, Hedefleri,
Stratejileri ve Performans Göstergeleri**

1

STRATEJİK AMAÇ 1

HİZMETTE KALİTEYİ SÜREKLİ GELİŞTİRMEK

2

STRATEJİK AMAÇ 2

MİSYONU EN İYİ ŞEKİLDE YERİNE GETİRMEK
İÇİN KURUMSAL YAPİYİ GÜÇLENDİRMEK

3

STRATEJİK AMAÇ 3

ÇEVREYE DUYARLI TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK
VE YAYGINLAŞTIRMAK

4. BÖLÜM : KURUMUN STRATEJİK AMAÇLARI, HEDEFLERİ, PERFORMANS GÖSTERGELERİ VE STRATEJİLERİ

Kurumun Stratejik Amaç ve Hedef tespiti çalışmalarında, gözden geçirilen Misyon ve Vizyon hedefleri doğrultusunda Stratejik Plan Çalışma Grubu, iç ve dış paydaşlardan web anketi uygulaması, yüz yüze görüşmeler ve dağıtımı yapılan faaliyet/proje kartları aracılığıyla toplanan tüm öneriler, Stratejik Plan Çalışma Grubu içerisinde oluşturulan Proje Grubu tarafından titizlikle değerlendirilmiştir. Dokuz ana başlık altında toplanan ve rutin faaliyetleri de içeren tüm bu faaliyet ve proje önerileri gruplandırılarak Stratejik Planlama Yürütme Kurulu üyelerine Amaç ve Hedeflerin tespitinde yardımcı olması amacıyla sunulmuştur.

Bu doğrultuda belirlenen amaç ve hedeflere ulaşabilmek için izlenmesi gereken stratejiler ve bunların gerçekleşme düzeylerini ölçümleyecek performans göstergeleri tanımlanmıştır.

4.1. STRATEJİK AMAÇ 1: HİZMETTE KALİTEYİ SÜREKLİ GELİŞTİRMEK

Günümüzde kalite kavramı dar ve statik tanımlı kalıplarından çıkmış esnek ve dinamik bir yapıya bürünmüştür. Özellikle hizmet sektörü gibi beklentilerin sürekli artış gösterdiği faaliyet alanlarında, kalitenin modern tanımındaki gelişimi yakalayabilmek ve hizmet seviyelerini sürekli iyileştirebilmek için, teknolojik gelişmelerin ve vatandaş görüşlerinin zamanında değerlendirilmesi gerekmektedir.

Toplu ulaşım gibi kentteki tüm yaşayanları ve aktörleri doğrudan etkileyen hizmetlerde kullanılan altyapı, donanım, insan gücü ve ekipmanlar kalite seviyesini sürekli geliştirmek için kritik faktörlerdir. Bu doğrultuda Stratejik Planımızdaki ilk ve en önemli amacımız olarak “Hizmette Kaliteyi Sürekli Geliştirmek” kabul edilmiş ve bu amaca ulaşmak için üç hedef belirlenmiştir. Bu hedeflerin altında, son teknolojiye uyumlu araç alımı, engelli vatandaşlarımızın ulaşımında kolaylık sağlayacak projeler, akıllı duraklarla ilgili uygulamalar, diğer ulaşım sistemleriyle entegrasyon ve memnuniyet ölçümü gibi çalışmalar yer almaktadır

Hedef 1.1: Teknolojik gelişmeleri sunulan hizmetlere yansıtmak

Stratejiler

- Otomotiv sektöründeki teknolojik gelişmeleri takip ederek,
- Akıllı duraklar için yolcu yoğunluğunu ve mekânsal uygunluğu göz önünde bulundurarak,
- Kuruma ait teknolojik gelişmeleri mobil yazılımlara uyarlayarak,
- Kredi kartlarının ücret toplama sistemi içinde kullanılmasını sağlayarak,
- Aktarma Merkezlerine otomatik kart kredi yükleme makinalarının konumlandırılmasını sağlayarak,
- Temassız akıllı kartlarla ilgili internetten dolum ve vize işlemlerine ilişkin yeni yazılım uygulamalarını geliştirerek,
- Engelli vatandaşların ulaşımında kolaylık sağlayarak.

Performans Göstergeleri

- Alınacak otobüs sayısı,
- Hizmete sunulacak akıllı durak sayısı,
- Yıllık olarak web mobil aracılığıyla yapılan sorgulama sayısı,
- Kredi kartlarının sistemdeki kullanılabilirlik oranı,
- Konumlandırılacak makinası sayısı,
- Dolum yapılan kart oranı,
- Yıllık olarak vize yapılan kart sayısı,
- Engelli vatandaşların akülü araçları için şarj istasyonu kurulan aktarma merkezi sayısı.

Hedef 1.2: İzmir genelinde ulaşım sistemlerinin bütünleşmesini sağlamak

Stratejiler

- Toplu ulaşımı özendirmeye yönelik uygulamalar gerçekleştirerek,
- 6360 ve 5216 sayılı yasa ile toplu ulaşım hizmet alanına dahil tüm ilçelerde ulaşım paydaşları ile eşgüdümü sağlayarak.

Performans Göstergeleri

- Park et ve Devam et sisteminin uygulandığı aktarma merkezi sayısı,
- Hat planlaması yapılacak ilçe sayısı,
- Ücret politikası belirlenecek ilçe sayısı.

Hedef 1.3: Yolcu memnuniyetini arttırmak

Stratejiler

- Ulaşım faaliyetlerinin kalitesini yükseltecek çalışmalar yaparak,
- Yolcu memnuniyet ve beklentilerini ölçerek,
- Halkla iletişim faaliyetlerini arttırarak,
- İnternette yapılan kart başvuru kapsamını genişleterek,
- Yolcuları toplu ulaşım alternatifleri hakkında bilgilendirerek,
- Duraklarda yolculuk bilgisine kolay ulaşılmasını sağlayarak.

Performans Göstergeleri

- Uygulama izleme, denetleme ve değerlendirme oranı,
- Toplu taşıma hizmetleri oranı,
- Eğitim verilen personel oranı,
- Kaza sonrası müdahale ve takip işlemleri oranı,
- Baykuş seferlerinin sürdürülme oranı,
- Ulaşım bilgi sistemlerinin kullanım oranı,
- Gerçekleştirilen anket sayısı,
- Şikayet sayısındaki azalma oranı,
- Yıllık başvuru oranı,
- Hazırlanan toplu ulaşım kılavuzu sayısı,
- QR Kod bulunan durak sayısı.

1

STRATEJİK AMAÇ 1

HİZMETTE KALİTEYİ SÜREKLİ GELİŞTİRMEK

4.2. STRATEJİK AMAÇ 2: MİSYONU EN İYİ ŞEKİLDE YERİNE GETİRMEK İÇİN KURUMSAL YAPIMI GÜÇLENDİRMEK

İlk amacımıza ulaşmanın ve Misyonumuzu en iyi şekilde gerçekleştirebilmenin yolu, kurumsal yapımızı en iyi hale getirmekten geçmektedir. Kurumsal yapıyı güçlendirmede en önemli etkenlerden biri insan faktörüdür. Çalışanlarımızın motivasyon, kurumsal aidiyet ve bilgi-beceri düzeylerinin artırılması, kurumumuzun faaliyet alanında gerçekleştirdiği süreçlerin sürekli iyileştirilmesi açısından da kritik öneme sahiptir.

Hizmetin hazırlandığı ve sunuma hazır hale getirildiği tüm çalışma ortamlarına ait koşulların uygunluğu doğrudan çalışan motivasyon ve aidiyet duygusuna, dolaylı olarak da verilen hizmetin kalitesine etki etmektedir. Bu kalite seviyesini etkileyen diğer önemli faktörler; süreçlere ait ihtiyaçların ve mevcut kurum kaynaklarının doğru tespiti, bunların etkin ve verimli şekilde dağıtımı ve bunların en güncel teknolojilere paralel olarak sürdürülebilirliğini sağlayacak güçlü bir mali yapısıdır.

Bu gerçekler ışığında ikinci amacımız “Misyonu En İyi Şekilde Yerine Getirmek İçin Kurumsal Yapıyı Güçlendirmek” olarak belirlenmiştir. Bu amacımız altında, çalışanlarımızın mesleki gelişimlerini sağlamak, çalışma ortamlarını iyileştirmek, gerekli bilişim ve karar destek sistemlerinin entegrasyonunun sağlanması gibi hedefler konulmuştur.

Hedef 2.1: Çalışanların motivasyon, memnuniyet ve aidiyet seviyelerini yükseltmek

Stratejiler

- Çalışanların görüş ve önerilerini alarak,
- Çalışanların motivasyon ve memnuniyetini artırıcı faaliyetler gerçekleştirerek.

Performans Göstergeleri

- Gerçekleştirilen anket sayısı,
- Özel günlerin takip edilme oranı,
- Sosyal faaliyetlere katılan personel oranı.

Hedef 2.2: Çalışanların mesleki yeterliliklerini ve bilgi birikimlerini arttırmak

Stratejiler

- Kişisel ve kurumsal eğitim ve gelişime yönelik faaliyetleri sürdürerek,
- İlk yardım merkezinin kurulmasıyla ilgili çalışmaları tamamlayarak.

Performans Göstergeleri

- Planlanan eğitimlerin gerçekleştirilme oranı,
- İlk yardım eğitimi alan personel sayısı,
- Katılım sağlanan sempozyum, fuar ve çalıştay sayısı.

Hedef 2.3: Süreçleri sürekli iyileştirerek kalite yönetim faaliyetlerini kurum genelinde yaygınlaştırmak

Stratejiler

- Kurum genelinde kalite bilinci oluşturarak,
- Kalite Yönetim sistemlerinin kurulması için gerekli çalışmaları gerçekleştirerek,
- 5S sistemini kurmaya yönelik çalışmalar gerçekleştirerek.

Performans Göstergeleri

- Kaizen eğitimi alan personel sayısı,
- Gerçekleştirilen faaliyet ve süreç sayısı,
- ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi,
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Belgesi,
- OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Belgesi,
- 10002 Müşteri Şikayetleri Yönetimi Sistemi Belgesi,
- EN13816 Toplu Taşımacılık Avrupa Standardındaki kriterlerin gerçekleştirilme oranı.
- 5S sisteminin uygulamaya geçildiği birim sayısı.

Hedef 2.4: Altyapı, teçhizat ve tesislerin kurulumu, geliştirilmesi ve/ veya modernizasyonunu sağlamak

Stratejiler

- Sunucu sistemlerine ait araştırmaları yaparak,
- Gelişen teknolojilere uygun makina ve ekipman ihtiyaçlarını tespit ederek,
- İhtiyaca uygun durak yerlerini tespit ederek,
- Tesisleri modernize ederek.

Performans Göstergeleri

- Sistem tamamlanma oranı,
- Satın alınacak makina ve ekipman sayısı
- Revize edilen motor test cihaz sayısı,
- Yeni güzergâhların açılmasıyla oluşan talebin karşılanma oranı,
- Yeni hizmete sunulacak durak sayısı,
- Bakım onarımı yapılacak idari bina ve ambar sayısı,
- Performans analizleri yapılacak bina sayısı,
- Kameralı güvenlik sistemine ve yangın algılama sistemine eklenecek cihaz sayısı.

Hedef 2.5: Kurum yönetsel bilişim ve karar destek sistemlerinin entegrasyonunu sağlamak ve kullanımını yaygınlaştırmak

Stratejiler

- Araç takip sistemini geliştirerek,
- Karar destek mekanizmalarının etkinliğini artıracak yeni yazılımlar oluşturarak,
- Kurumda kullanılan yazılımların entegrasyonunu sağlayarak.

Performans Göstergeleri

- Yeni nesil cihazların bulunduğu otobüslerin oranı,
- Çalışma programlarının otomatik hazırlanması projesinin tamamlanma ve bakım oranı
- Puantaj Yazılımı ve Kurumsal Kaynak Planlama Yazılımının entegrasyon oranı
- Veri tabanı otomasyon oranı,
- Uygulama yapılan malzeme sayısı
- Akaryakıt ürünlerinin otomasyon sistemine alınma oranı.

Hedef 2.6: Kurumsal kaynakların etkin ve verimli bir biçimde tahsisini ve kullanımını sağlamak**Stratejiler**

- Elektronik ücret toplama sistemini güncelleyerek ve geliştirerek,
- Akaryakıt ikmalinin ve kontrolünün sürekliliğini sağlayarak,
- Envanter ve bakım-onarım süreçlerinde barkod uygulamasına geçilerek,
- Otobüslerin “Ürün Ağaçlarını” oluşturarak,
- Bakım-onarım süreçlerinin etkinliğini arttırarak,
- Bilgi ağı kullanımını yaygınlaştırarak,
- Kurumun web sitesi, intranet ve mobil sayfalarında verilebilecek hizmetler araştırılarak ve alt yapısı oluşturularak,
- Personel ihtiyacını tespit ederek,
- Performansa dayalı iş ölçütleri geliştirerek.

Performans Göstergeleri

- Kişiselleştirilmiş temassız akıllı kartların vize işlem sayısı,
- Kişiselleştirilmiş temassız akıllı kart başvurularının karşılanma sayısı,
- Arızalı ve hasarlı kart işlemlerinin sonuçlandırılma sayısı,
- Temassız akıllı kartlarla ilgili kuruma ait duyuruların yapılma oranı,
- Elektronik ücret toplama sisteminden elde edilen rapor sayısı,
- Elektronik Ücret Toplama Sisteminde 90 dakikalık aktarma süresi uygulamasının devamlılığının sağlanma oranı,
- Elektronik Ücret Toplama Sistemi içinde yer alan ve Belediyeye ait tüm toplu ulaşım araçları arasında entegrasyonun devamlılığının sağlanma oranı,
- Elektronik ücret toplama sisteminde yapılan güncelleme oranı,
- Akaryakıt ve madeni yağ alım, muhafaza ve dağıtım oranı
- Mevcut akaryakıt ikmal sisteminin güncellenme ve bakım oranı,
- Ruhsat ve lisansların yenilenme oranı,
- Barkod uygulamasına geçen birim oranı,
- Hazırlanan “Ürün Ağacı” sayısı,
- Servis düzenine geçen birim oranı,
- Alınacak özellikli araç / hizmet aracı sayısı,
- Bilgi ağını yaygınlaştırma oranı,
- Web sayfası geliştirme oranı,
- Hizmet alımının gerçekleştirilme oranı,
- Ulaşım Bilgi Sisteminin kullanılma oranı.

Hedef 2.7: Kurumun finansal kapasite ve niteliklerini iyileştirecek faaliyetleri üretmek**Stratejiler**

- Finansal yapıyı güçlendirecek projeler geliştirerek,
- Finansal kayıpları minimize ederek,
- Finansal destek programlarından yararlanarak,
- Stokta bulunan hareket görmeyen malzemeleri tespit ederek.

Performans Göstergeleri

- Ücret stratejilerine yönelik üretilen proje sayısı
- Finansal destek programları ile başvurulacak proje sayısı,
- Geliştirilen tasarruf projesi sayısı,
- Yıl bazında azaltılan malzeme oranı.

Hedef 2.8: Kurumsal İmajı ve İtibarı Geliştirmek

Stratejiler

- Kurumsal ve sosyal sorumlulukları yerine getirerek,
- Kurum - Paydaş ilişkilerini güçlendirerek ve ortak projeler üreterek,
- Kurumsal kimlik standartlarını oluşturarak,
- Fuar ve organizasyonları takip ederek.

Performans Göstergeleri

- Düzenlenen etkinlik sayısı,
- Ortak çalışma, proje ve anlaşma/protokol sayısı,
- Kurumsal kimlik kılavuzunun tamamlanma oranı,
- Katılım sağlanacak etkinlik sayısı.

Hedef 2.9: Teknolojik Gelişmeleri Takip ederek Uygulamak ve Yaygınlaştırmak

Stratejiler

- Ulaşım türlerine ait mekânsal ve istatistiki verilerin bir arada değerlendirildiği karar destek sistemleri geliştirerek,
- Ulaşım sisteminin aksayan unsurlarını ve gereksinimlerini tespit etmek için simülasyon modelleri geliştirerek,
- Elektronik Belge Yönetim Sistemine yönelik altyapıyı oluşturarak.

Performans Göstergeleri

- Sistemin uygulama oranı,
- Model geliştirme oranı,
- Elektronik Belge Yönetim Sistemini kullanan birim sayısı.

4.3. STRATEJİK AMAÇ 3: ÇEVREYE DUYARLI TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK VE YAYGINLAŞTIRMAK

Her açıdan sürdürülebilir bir toplu ulaşım hizmetinin sağlanabilmesi için, yakıt başta olmak üzere tüm enerji kaynaklarının kullanımıyla ilgili teknolojik yeniliklerin takibi ve tasarruf olanaklarının tespiti gerekmektedir. Doğal kaynakların sınırlı olmasının bilinciyle, daha temiz ve yaşanabilir bir çevre yaratmaya katkı sağlayarak vatandaşların yaşam kalitesinin artırılması için, kurumumuz yeni dönem Stratejik Planındaki son amaç olan “Çevreye Duyarlı Teknolojileri Uygulamak ve Yaygınlaştırmak” kapsamında üç temel hedef belirlenmiş ve bunlara bağlı projeler üretilmiştir.

Hedef 3.1: Çevreci ulaşım teknolojilerini uygulamak

Stratejiler

- Otomotiv sektöründeki çevre dostu uygulamaları takip ederek.

Performans Göstergeleri

- Alınan araç sayısı.

Hedef 3.2: Yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımını yaygınlaştırmak.

Stratejiler

- Güneş enerjisinden faydalanılabilecek alanlara ilişkin fizibilite çalışmaları yapılarak.

Performans Göstergeleri

- kWh cinsinden yıllık elektrik enerjisi üretim miktarı,
- Güneş enerjisi sistemi kurulan durak sayısı.

Hedef 3.3: Enerji ve doğal kaynak tasarrufu sağlamak

Stratejiler

- Enerji ve doğal kaynak tasarrufu sağlayan sistemleri araştırarak,
- Mevcut geri dönüşüm sistemlerinin sayısını artırarak.

Performans Göstergeleri

- Su ısıtmasında kullanılmak üzere kurulacak güneş enerjisi tesisatı sayısı,
- Otobüs yıkama fırçalarında kullanılmak üzere kurulan geri dönüşüm sistemi sayısı.

3

STRATEJİK AMAÇ 3
ÇEVREYE DUYARLI TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK VE YAYGINLAŞTIRMAK

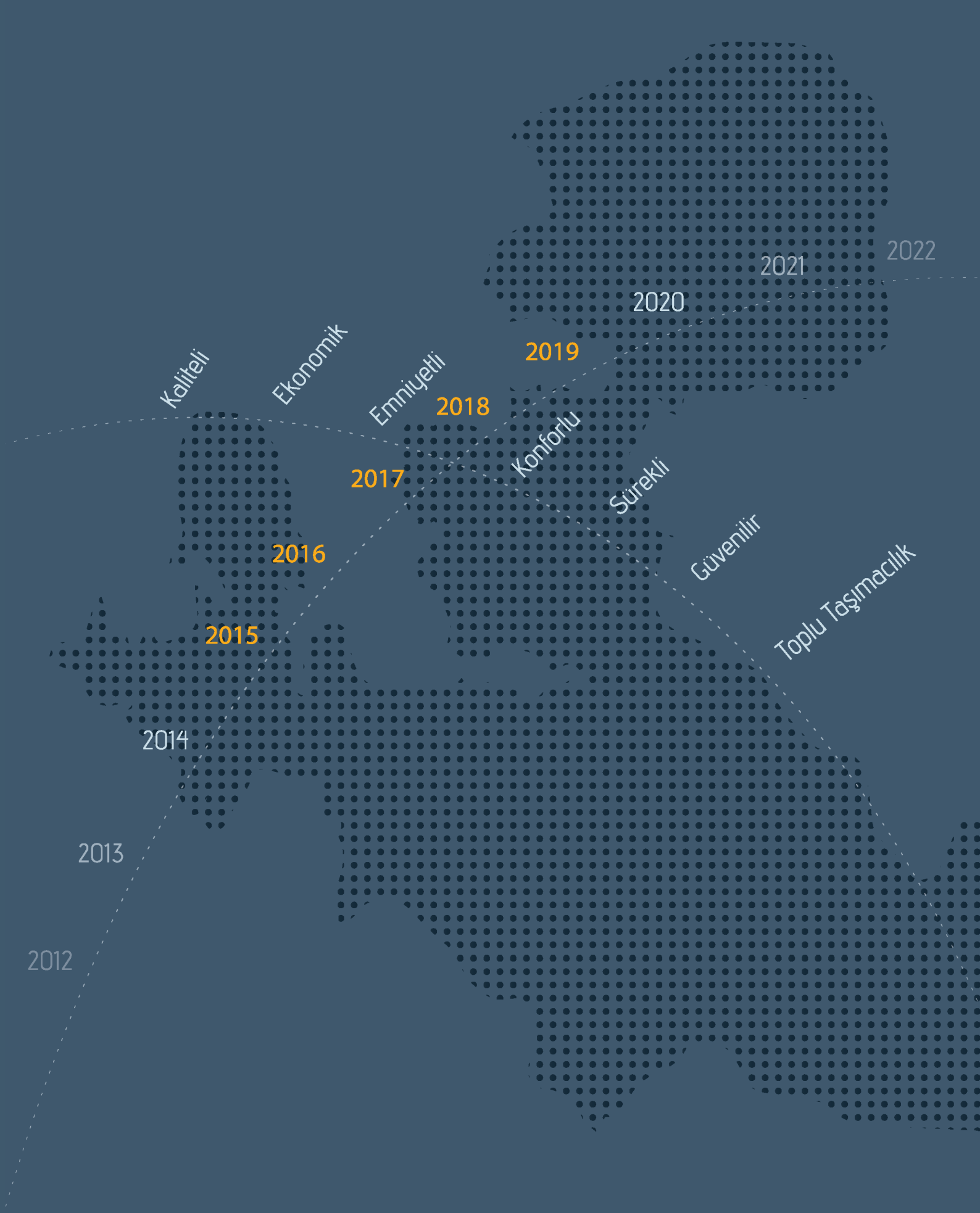
4.4. Birim-Stratejik Amaç ve Hedef Eşleştirmesi

Tablo : 54 Birimler Bazında Stratejik Amaç ve Hedeflerin Eşleştirilmesi

STRATEJİK AMAÇLAR	STRATEJİK HEDEFLER	DAİRE BAŞKANLIKLARI	Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı	Ulaşım Teknolojileri Dairesi Başkanlığı	Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı	Ulaşım Dairesi Başkanlığı	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı	Satınalma Dairesi Başkanlığı	Makina ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı	Kalite ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanlığı	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı	Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı	Teftiş Kurulu Başkanlığı	1.Hukuk Müşavirliği	İç Denetim Birimi	Özel Kalem Müdürlüğü
Hizmette Kaliteyi Sürekli Geliştirmek	Teknolojik Gelişmeleri Sunulan Hizmetlere Yansıtma		✓		◇	◇	◇	◇		◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇			
	İzmir Genelinde Ulaşım Sistemlerinin Bütünleşmesini Sağlamak				✓	✓	✓	✓		◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇			
	Yolcu Memnuniyetini Arttırmak				✓	✓	✓	✓	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇			
Missonumuzu En İyi Şekilde Yerine Getirmek İçin Kurumsal Yapıyı Güçlendirmek	Çalışanların Motivasyon, Memnuniyet ve Aidiyet Seviyelerini Yükseltmek				✓	✓	✓	✓	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇			
	Çalışanların Mesleki Yeterliliklerini ve Bilgi Birikimlerini Arttırmak				✓	✓	✓	✓	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇			
	Süreçleri Sürekli İyileştirerek Kalite Yönetim Faaliyetlerini Kurum Genelinde Yaygınlaştırmak				✓	✓	✓	✓	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇			
	Altyapı, Teçhizat ve Tesislerin Kurulumu, Geliştirilmesi ve /veya Modernizasyonunun Sağlamak				✓	✓	✓	✓	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇			
	Kurum Yönetmelik Bilişim ve Karar Destek Sistemlerinin Entegrasyonunu Sağlamak ve Kullanımını Yaygınlaştırmak				✓	✓	✓	✓	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇			
	Kurumsal Kaynakların Etkin ve Verimli Bir Biçimde Tahsisini ve Kullanımını Sağlamak				✓	✓	✓	✓	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇			
	Kurumun Finansal Kapasite ve Niteliklerini İyileştirecek Faaliyetleri Üretmek				✓	✓	✓	✓	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇			
	Kurumsal İmajı ve İtibarı Geliştirmek				✓	✓	✓	✓	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇			
	Teknolojik Gelişmeleri Takip Ederek Uygulamak ve Yaygınlaştırmak				✓	✓	✓	✓	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇			
	Çevreci Ulaşım Teknolojilerini Uygulamak				✓	✓	✓	✓	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇			
Çevreye Duyarlı Teknolojileri Uygulamak ve Yaygınlaştırmak	Yenilenebilir Enerji Kaynaklarının Kullanımını Yaygınlaştırmak				✓	✓	✓	✓	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇			
	Enerji ve Doğal Kaynak Tasarrufu Sağlamak				✓	✓	✓	✓	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇			
					✓	✓	✓	✓	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇			

◇ : Yardımcı birim

✓ : Sorumlu birim



Maliyetlendirme

5.BÖLÜM: MALİYETLENDİRME

ESHOT Genel Müdürlüğünün 2015 - 2019 dönemini kapsayan Stratejik Planının maliyet analizi, stratejik amaçları ve hedefleri bazında Tablo 55'te yer almaktadır.

Tablo 55: 2015 - 2019 Stratejik Planı Maliyet Analizi

STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER	2015	2016	2017	2018	2019
STR. AMAÇ -1	HİZMETTE KALİTEYİ SÜREKLİ GELİŞTİRMEK				
	12.271.154,00 TL	34.920.417,00 TL	57.692.280,00 TL	58.280.594,00 TL	58.992.424,00 TL
STR. HEDEF 1.1.	TEKNOLOJİK GELİŞMELERİ SUNULAN HİZMETLERE YANSITMAK				
	37.000,00 TL	22.500.000,00 TL	45.000.000,00 TL	45.000.000,00 TL	45.000.000,00 TL
STR. HEDEF 1.2.	İZMİR GENELİNDE ULAŞIM SİSTEMLERİNİN BÜTÜNLEŞMESİNİ SAĞLAMAK				
STR. HEDEF 1.3.	YOLCU MEMNUNİYETİNİ ARTTIRMAK				
	12.234.154,00 TL	12.420.417,00 TL	12.692.280,00 TL	13.280.594,00 TL	13.992.424,00 TL
STR. AMAÇ -2	MİSYONU EN İYİ ŞEKİLDE YERİNE GETİRMEK İÇİN KURUMSAL YAPIYI GÜÇLENDİRMEK				
	460.704.000,00 TL	480.567.850,00 TL	500.767.700,00 TL	525.788.847,00 TL	553.243.491,00 TL
STR. HEDEF 2.1	ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON, MEMNUNİYET VE AİDİYET SEVİYELERİNİ YÜKSELTMEK				
	17.000,00 TL	18.000,00 TL	19.000,00 TL	20.000,00 TL	21.000,00 TL
STR. HEDEF 2.2.	ÇALIŞANLARIN MESLEKİ YETERLİLİKLERİNİ VE BİLGİ BİRİKİMLERİNİ ARTIRMAK				
	340.000,00 TL	325.000,00 TL	340.750,00 TL	357.287,00 TL	374.651,00 TL
STR. HEDEF 2.3.	SÜREÇLERİ SÜREKLİ İYİLEŞTİREREK KALİTE YÖNETİM FAALİYETLERİNİ KURUM GENELİNDE YAYGINLAŞTIRMAK.				
	10.000,00 TL	10.500,00 TL	50.000,00 TL	50.000,00 TL	52.500,00 TL
STR. HEDEF 2.4.	ALTYAPI, TEÇHİZAT VE TESİSLERİN KURULUMU, GELİŞTİRİLMESİ VE/ VEYA MODERNİZASYONUNU SAĞLAMAK				
	6.340.000,00 TL	3.420.000,00 TL	86.250,00 TL	92.560,00 TL	98.940,00 TL
STR. HEDEF 2.5.	KURUM YÖNETSEL BİLİŞİM VE KARAR DESTEK SİSTEMLERİNİN ENTEGRASYONUNU SAĞLAMAK VE KULLANIMINI YAYGINLAŞTIRMAK				
	345.000,00 TL	285.000,00 TL	295.000,00 TL	315.000,00 TL	325.000,00 TL
STR. HEDEF 2.6.	KURUMSAL KAYNAKLARIN ETKİN VE VERİMLİ BİR BİÇİMDE TAHSİSİNİ VE KULLANIMINI SAĞLAMAK				
	453.292.000,00 TL	476.406.350,00 TL	499.870.700,00 TL	524.885.000,00 TL	552.299.400,00 TL
STR. HEDEF 2.7.	KURUMUN FİNANSAL KAPASİTE VE NİTELİKLERİNİ İYİLEŞTİRECEK FAALİYETLERİ ÜRETMEK				

STRATEJİK AMAÇ VE HEDEFLER	2015	2016	2017	2018	2019
STR. HEDEF 2.8. KURUMSAL İMAJ VE İTİBARI GELİŞTİRMEK					
	60.000,00 TL	63.000,00 TL	66.000,00 TL	69.000,00 TL	72.000,00 TL
STR. HEDEF 2.9. TEKNOLOJİK GELİŞMELERİ TAKİP EDEREK UYGULAMAK VE YAYGINLAŞTIRMAK.					
	300.000,00 TL	40.000,00 TL	40.000,00 TL		
STR. AMAÇ -3	ÇEVREYE DUYARLI TEKNOLOJİLERİ UYGULAMAK VE YAYGINLAŞTIRMAK				
	2.940.000,00 TL	10.285.000,00 TL	10.195.000,00 TL	10.000.000,00 TL	20.000.000,00 TL
STR. HEDEF 3.1. ÇEVRECİ ULAŞIM TEKNOLOJİLERİNİ UYGULAMAK					
		10.000.000,00 TL	10.000.000,00 TL	10.000.000,00 TL	20.000.000,00 TL
STR. HEDEF 3.2. YENİLENEBİLİR ENERJİ KAYNAKLARININ KULLANIMINI YAYGINLAŞTIRMAK					
	2.815.000,00 TL	125.000,00 TL			
STR. HEDEF 3.3. ENERJİ VE DOĞAL KAYNAK TASARRUFU SAĞLAMAK					
	125.000,00 TL	160.000,00 TL	195.000,00 TL		
TOPLAM	475.915.154,00 TL	525.773.267,00 TL	568.654.980,00 TL	594.069.441,00 TL	632.235.915,00TL



6

Stratejik Planın İzleme ve Değerlendirmesi

6. BÖLÜM: STRATEJİK PLANIN İZLEME VE DEĞERLENDİRMESİ

ESHOT Genel Müdürlüğü Stratejik Plan çalışmalarının, kamu kaynaklarının verimli kullanılması, kurumların gelişmeleri ve yaşanan değişim sonucunda sunulan hizmetin kalitesinin artması için önemli bir etken olduğu bilinciyle 2015-2019 Stratejik Planını hazırlamıştır. Stratejik Planın hazırlanması aşamasında faaliyetlerine ilişkin kullanılan kaynaklar, faaliyetlerin gerçekleşme oranları, sunulan ürün ve hizmetler, etkinlik, verimlilik, hizmet kalitesi gibi unsurlara yönelik olarak performans göstergelerini belirlemiştir. Belirlediği performans göstergeleri ile stratejik amaçlarına bağlı olarak belirlediği hedeflere ulaşıp ulaşılmadığını ya da ne kadar ulaşıldığını ölçerek takibini sağlayacaktır.

2015-2019 yıllarına ait Stratejik Planın kesinleşmesi sonrasında belirlenen stratejik amaç ve hedeflere ne ölçüde ulaşıldığının takibi ve raporlanması tüm Harcama Birimleri tarafından hazırlanacak olan “İlerleme Raporları” ve yıllık olarak hazırlanan “Faaliyet Raporları” ile izlenecektir. Raporların hazırlanması aşamasında kurum genelinde kullanılan yazılımlardan elde edilen veriler temel oluşturacaktır. Değerlendirmeler sonucu elde edilen veriler Strateji Geliştirme Şube Müdürlüğü tarafından üst yönetime ve kurumun paydaşlarına raporlanacak ve hesap verme yükümlülüğüne katkı sağlanacaktır.

EKLER

Stratejik Planlama Komisyonları

1. STRATEJİK PLANLAMA ÜST KURULU

ADI VE SOYADI	GÖREVİ VE UNVANI
Raif CANBEK	Genel Müdür
Ali ATEŞ	Genel Müdür Yardımcısı
Figen SEYİS	Genel Müdür Yardımcısı
Fazıl ÖLÇER	Genel Müdür Yardımcısı
Turgay AKKAYA	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanı

2. STRATEJİK PLANLAMA YÜRÜTME KURULU

ADI VE SOYADI	GÖREVİ VE UNVANI
Belma ÖZEŞ	Abone İşleri Dairesi Başkanı
Osman ORMAN	Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanı
Serdar Selçuk SAVCI	Bilgi İşlem Dairesi Başkanı
İbrahim TUZ	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanı
Süleyman PEHLİVANOĞLU	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanı
İbrahim YETMEN	Kalite ve Kurumsal Gelişim Dairesi Başkanı
F. Arzu MOLAVALI	Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanı
Tamer NURGÖZ	Satınalma Dairesi Başkanı
M. Ceyhun MİNARECİ	Ulaşım Dairesi Başkanı
Kader SERTPOYRAZ	Ulaşım Planlama Dairesi Başkanı
Bilal TUĞRUL	Ulaşım Teknolojileri Dairesi Başkanı
Vahyettin AKYOL	Yapı Tesisleri Dairesi Başkanı

3. STRATEJİK PLANLAMA KOORDİNASYON GRUBU

ADI VE SOYADI	GÖREVİ VE UNVANI
Selçuk VAROL	Strateji Geliştirme Şube Müdürü
Gonca BAÇ DENİZLİOĞLU	Koordinasyon Sorumlusu

4. STRATEJİK PLAN ÇALIŞMA GRUBU

ADI VE SOYADI	BİRİMİ
Erdoğan KIRGÖZOĞLU	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
Bilgen AKIL	Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı
Tunca UYAN	Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı
Süheyla PEHLİVANOĞLU ABANOZ	Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı
Nurtaç KAÇAMAK	Araç Bakım Onarım Dairesi Başkanlığı
A. Çağlar ÖNÇAĞ	Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı
Sevcan TINAZTEPE	Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı
Ümit KUVVETLİ	Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı
Uğur ELİİYİ	Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı
M. Özkan CENGİZ	Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı
Ziyet GİRŞEN	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
N. Meltem CEYLAN	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
Nadir DEMİRSOY	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
Zeynep DUYGULU	Abone İşleri Dairesi Başkanlığı
Serpil KARACAOVALI	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
Ece KÖSELİ	Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı
Erdal EROĞLU	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
Çiğdem KUMOVA	İnsan Kaynakları ve Eğitim Dairesi Başkanlığı
Funda YILDIZ	Makine ve Malzeme İkmal Dairesi Başkanlığı
Sergül KARAKAYA	Satınalma Dairesi Başkanlığı
Aylin DÖMEKELİ	Satınalma Dairesi Başkanlığı
Turgay MERAL	Ulaşım Dairesi Başkanlığı
Hüseyin ŞENOL	Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı
Nesrin KARLIK	Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı
Yasemin SURETTİ	Yapı Tesisleri Dairesi Başkanlığı
Gülhan DOĞAN	İ. Hukuk Müşavirliği

KAYNAKÇA

Bayındırlık ve İskân Bakanlığı (2010). KENTGES: Bütünleşik Kentsel Gelişme Stratejisi ve Eylem Planı 2010-2023), Kasım 2010 [http://www.kentges.gov.tr/_dosyalar/kentges_tr.pdf], erişim tarihi: 20.06.2014.

ESHOT (2014). Ulaşım Planlama Dairesi Başkanlığı, İstatistik Şube Müdürlüğü: Akıllı Kart Yolcu Biniş Verileri, Haziran 2014.

ESHOT 2010 – 2014 Stratejik Planı

ESHOT 2010, 2011, 2012, 2013 yılı Faaliyet Raporları,

ESHOT 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 Performans Programları,

ESHOT Çalışan Memnuniyeti Anketi, 2013.

EUROSTAT (2012). Regional statistics by NUTS classification: Population density-NUTS 3 regions [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/search_database], erişim tarihi: 20.06.2014.

İZKA (2013a). İzmir Mevcut Durum Analizi, 2013, Ekim 2013.

İZKA (2013b). 2014-2023 İzmir Bölge Planı: Bilgi, Tasarım ve Yenilik Üreten, Akdeniz'in Çekim Merkezi İzmir - İkinci Taslak, Kasım 2013.

İZKA ve Kalkınma Bankası (2012). İzmir İli Potansiyel Yatırım Konuları Araştırması, [http://www.izka.org.tr/files/2013/01/izka_kalkinmabankasi_web.pdf], erişim tarihi: 20.06.2014.

İzmir Büyükşehir Belediyesi 2010 – 2017 Stratejik Planı

Kalkınma Bakanlığı (2013). Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018), Haziran 2013.

Kamu İdareleri İçin Stratejik Planlama Kılavuzu 2.Sürüm (2006) –[http://www.yyu.edu.tr/images/dosyalar/uniden_haberler/strateji_planlama_kilavuzu090627.pdf]

Kamuda Stratejik Yönetim – <http://www.sp.gov.tr>

TFL (Transport for London) (2014). Bus investment [<http://www.tfl.gov.uk/campaign/bus-investment>], erişim tarihi: 20.06.2014.

TÜİK (2014). Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS) Nüfus İstatistikleri [<http://www.tuik.gov.tr>], erişim tarihi: 20.06.2014.

UITP (2014a). Better Public Transport Fare Policy for More Resilient Funding, Ocak 2014.

UITP (2014b). Statisticss Brief: Local Public Transport Trends in the European Union, Haziran 2014.

