

## HİZMET SEKTÖRÜNDE YENİ İŞ UYGULAMALARI

Dr. Öğr. Üyesi Yalçın KAHYA \* 

### ÖZET

*Teknolojinin hızla gelişmesi başta çalışma yaşamı olmak üzere toplumun tüm kesimlerini derinden etkilemektedir. Hizmet sektöründe yaşanan değişimler toplumsal ilişkileri de şekillendirmektedir. Bu bağlamda ulaşım ve hizmet sektörünün önemli unsurlarından biri olan taksi ile yolcu taşımacılığında yaşanan teknolojik değişimler ile internet üzerinden geliştirilen yeni iş modelleri hakkında yapılan tartışmalar gündeme gelmektedir. Bu çalışmada akıllı telefon sistemlerinin ulaşım hizmetlerine uygulandığı ve yeni iş modeli olarak görülen coğrafik bilgi sistemi tabanlı BiTaksi ve Uber uygulamalarının klasik taksi hizmeti ile olan farklılıkları değerlendirilerek, teknolojinin çalışma hayatına olan etkileri ele alınmaktadır. Çalışma kapsamında facebook, twitter ve ekşi sözlük sitelerinden elde edilen veriler ile internet tabanlı Sputnik Türkiye haber kanalında Uber başlığı altında çıkan haberlerin analizleri yapılmıştır. Çalışmanın temel bulgusu teknolojide ortaya çıkan yeni gelişmeler, taksi sektöründe değişim baskılarını gündeme getirmekte olup, çalışma hayatında bireyler arasındaki iletişimi dönüştürmektedir.*

**Anahtar Kelimeler:** Taksi, İnovasyon, Teknoloji, Çalışma Hayatı.

**Jel Kodları:** J81, L91, O00.

## NEW BUSINESS PRACTICES IN THE SERVICE SECTOR

### ABSTRACT

*The rapid development of technology deeply affects all segments of the society, particularly working life. Changes in the service sector shape the social relations. In this context, technological changes in taxi and passenger transportation, which is one of the important elements of transportation and service sector, and new business models developed over the internet, are discussed. In this study, the effects of the technology on the working life are evaluated by evaluating the differences between the classical taxi service and the BiTaksi and Uber applications based on the geographic information system which is considered as the new business model. Working under facebook, twitter and sour dictionary with data obtained from the site of Sputnik internet-based news channel in Turkey are analyzed under the Uber title of the news. The main finding of the study is the recent developments in technology, the*

\* Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi, İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi Sosyoloji Bölümü, 10200, Bandırma, Balıkesir, e-mail: [ykahya@bandirma.edu.tr](mailto:ykahya@bandirma.edu.tr)

*changes in the taxi sector, which bring about changes in the working life, transforming the communication between individuals.*

**Key Words:** *Taxi, Innovation, Technology, Work Life.*

**Jel Codes:** *J81, L91, O00.*

## 1. GİRİŞ

18. yy dan itibaren başlayıp sanayi devrimi sonrasına ve oradan günümüze kadar değişen üretim ve tüketim faaliyetleri finansal krizlerin etkisiyle sahiplik temelinde işleyen geleneksel ekonomik sistemin sorgulanmasına ve alternatif model arayışların gündeme gelmesine yol açmıştır (Kiracı, 2017: 3). Siyasal, kültürel ve ekonomik gelişmelerin bir araya gelmesiyle ortaya çıkan küreselleşme bizlerin tek bir dünya içinde yaşadığını ve tüm ulusların birbirine bağımlı hale geldiğini göstermektedir. Her şeyden önce dünyanın her tarafındaki insanlar arasındaki etkileşimin hızını ve kapsamını artıran bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ulaşım ve taşıma sistemlerinin hızlı bir şekilde değişmesine sebep olmuştur. Küreselleşme sonucu dünyanın her bölgesine yeni teknolojileri yayan, aracılık eden ve yeni iş modellerini ortaya koyan şirketler büyük oyuncu olarak karşımıza çıkmaktadır (Giddens, 2008: 84-88). Küreselleşme ile birlikte dünya hızla tek bir ekonomiye doğru giderken yeni piyasalar ve ekonomik fırsatlar geliştiren bu şirketler çalışma hayatındaki ilişkileri de dönüştürmektedir (Giddens, 2008: 96).

İnternet teknolojileri ile birlikte küreselleşme olgusu başta ticaret hayatı olmak üzere günlük yaşam pratiklerini de derinden etkilemektedir. Ulus devlet anlayışındaki hepimiz birimiz için sloganı ön planda yer alırken küreselleşme sürecinde bireysellik başat rol almaktadır. Bu durum ekonomik pazarın tüketim sürecini birey bazında oluşmasını sağlamaktadır. İş bazlı bireye odaklanma, eğitim, hukuk ve teknoloji alanında birçok yeni iş modellerinin gelişmesine yol açmaktadır. Yeni ortaya çıkan iş modelleri bireylerin hem kontrolünü hem de erişim halini kolaylaştırmaktadır (Sütçü ve Algül, 2013: 68).

Teknolojik gelişmeler üretim ve hizmet sektöründeki denetim ve kontrol mekanizmalarının yapısında değişimler yaratmaktadır. Teknoloji, vasıflı olarak nitelendirilen elemanlar ile vasıfsız olarak nitelendirilen elemanlar arasındaki farkı etkisiz hale getirmekte ve işverenin işçinin üzerindeki denetimini kolaylaştırmakta, emeğin değerini düşürmektedir (Çağlayan ve Bayrakçı, 2016: 265-266).

Bu gelişmeler çerçevesinde bu çalışmada hizmet sektöründe yeni iş modeli olarak ortaya çıkan coğrafi bilgi sistemi tabanlı taksi hizmetinin akıllı telefon sistemleri aracılığıyla ulaşım hizmetlerine uygulandığı BiTaksi ve Uber uygulamalarının klasik taksi hizmeti ile olan farklılıkları ile teknolojinin çalışma hayatına olan etkileri incelenmiştir.

## 2. LİTERATÜR ÖZETİ

İnsanların en önemli ihtiyaçlarından biri olan iletişim ekonomik ve sosyal hayatın gereğidir. Bilgi ve enformasyon çağında hızlı ulaşım ve iletişime sahip toplumlar küresel rekabette bir üstünlük sağlamaktadır. Öyle ki mobil iletişim ve internet teknolojileri yaşamın vazgeçilemez bir parçası haline gelirken iletişim sektörü, en çok gelişen, ARGE ve inovasyona en çok yatırım yapılan sektörlerinden biri haline gelmiştir (Türkiye İnşaat Sanayicileri İşveren Sendikası,2016: Mart-Nisan).

Bu çalışmada örnekleme taksi sektörü ve taksi sürücülerini oluşturması sebebi ile sektör ile ilgili birkaç temel kavramın tanımlanması önem arz etmektedir. Şoför; karada kullanılan motorlu araçları sürüp yöneten kimse, sürücü belgesi; taşıt sürücülerine ilgililerce verilen, araç kullanmada yeterli olmayı gösteren belge, taksi; şoför hariç dört oturma yeri olan taksimetre cihazının takılı olduğu ve taksimetre ücreti ile yolcu taşımacılığı yapan motorlu taşıt anlamına gelmektedir. Ticari taksi şoförü ise şehir içinde ve dışında yolcu taşınmasını taksi otomobil denilen 4+1 küçük taşıma kapasitesine sahip otomobillerle, karayolları yolcu taşımacılık esasları doğrultusunda, trafik kurallarına uygun güvenli bir şekilde gerçekleştiren, en az “B” sınıfı sürücü belgeli, mesleğin gerektirdiği diğer temel ve mesleki özelliklere sahip kişidir. Her şehirde taksi otomobillerin yolcu almak için bekleyebilecekleri yerler özel işaretlerle belirlenmiştir. Taksilerin faydalanabileceği indirme-bindirme yerlerine, cep ya da işaretle ayrılmış yol bölümlerine, “Taksi İndirme-Bindirme Yerleri” ve “Umuma Açık Taksi Durakları” adı verilmektedir (Eryılmaz, 2008: 2-5).

Konu kapsamında taksi hizmeti ve taksi sürücülerini ile ilgili yapılan çalışmalar ve makaleler incelendiğinde Kaya (1997) çalışmasında Ankara ilinde müşteri bulmak amacıyla boşa gezen taksilerin trafiğe ve çevreye olan olumsuz etkilerinin nasıl azaltılabileceği ile taksilerin trafiği verimli bir şekilde kullanabilmesi için bazı gelişmiş ülkelerde uygulanan alternatif işletme sistemlerinin karşılıklı olarak incelenerek yeni bir işletme modeli geliştirmeyi amaçlamıştır. Araştırma sonucunda Ankara'nın Dikmen bölgesinde uygulanmak üzere başta yolcular olmak üzere işletmeciler ve kamu açısından uygulamaya konabilecek örnek bir taksi işletme modeli geliştirilerek sistemin işlerliği denenmiştir.

Ardoğan (1998) çalışmasında ise ilk yardım ve acil hizmetlerin önemi noktasında Ankara'da çalışan taksi şoförlerinin bilgi, tutum ve davranışlarının ölçülmesi hedeflenmiştir. Araştırmaya katılan 18-58+ yaş grubu taksi şoförleri değerlendirildiğinde, taksi şoförlerinin ilk yardım ve acil hizmet hakkındaki bilgi seviyelerinin orta olduğu ve bunun eğitimle fazla etkilenmediği tespit edilmiştir.

İstanbul'da hızlı nüfus artışı, plansız ve çarpık kentleşme, ulaşım alt yapısının yetersizliği artan yolculuk talebi ile ulaşım türleri arasındaki koordinasyonsuzluk İstanbul'da ulaşımı sorun olarak birinci sığara koymaktadır. Munzuroğlu (2005) bu kapsamda yapmış olduğu çalışmada İstanbul'da ki mevcut taksi işletmeciliğinin yasal ve mevcut durum bakımından araştırılarak, taksicilerin mevcut durumları, yaşadıkları sorunlar ve işletmecilik açısından çözüm getirilmesi gereken konuların neler olduğunun ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda taksilerin daha verimli çalışmaları için onlara belirli yerlerde düzenli bir şekilde yolcu alabilmelerini sağlayabilecek Taksi İndirme- Bindirme ve

Bekleme yerlerinin Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS) yardımıyla planlanması esas alınmıştır. Ayrıca halka daha kaliteli ve güvenli bir hizmet verecek şekilde çalışabilmeleri için işletmecilik ölçeğinde Taksi Çağrı merkezlerinin oluşturulması önerilmiştir. Taksilerin daha verimli ve güvenli çalışabilmeleri için taksilere GPS takılarak, taksilerde nakit para kullanımı yerine kredi kartı kullanımının özendirilmesi teşvik edilmelidir.

Çınar (2008) kent içi ulaşımda taksilerin diğer ulaşım türlerinden bağımsız olarak çalıştıklarını ve trafikte bir yoğunluk yaratarak ulaşımı olumsuz etkilediklerini diğer taraftan ise ulaşım türleri arasındaki koordinasyonsuzluğun, denetimlerdeki yetersizliklerin ulaşım sorununu beraberinde getirmektedir. Bu mana da yapmış olduğu çalışmada yeni teknolojik gelişmelere paralel olarak mevcut taksi işletmelerinin incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda taksi sektörü ile ilgili ulaşım problemlerine çözüm olarak Ankara örneğinde CBS' den yararlanarak bir taksi çağırma servis modeli geliştirilmiştir.

Eryılmaz (2008) ise taksi sektörüne farklı açıdan yaklaşarak günlük yaşamda hizmet aldığımız ticari taksi sürücülerini biraz daha iyi tanımak, onların iş doyumlarında ve kaygı düzeylerinde sosyo-demografik değişkenler ve çalışma koşullarına bağlı bir farklılaşma olup olmadığını tespit etmek amacıyla ticari taksi sürücülerinin kaygı düzeyleri ile iş doyumları arasında ilişki olup olmadığı incelemiştir. Çalışma sonucunda Taksi sürücülerinin iş doyumları ve kaygı düzeyleri; yaş, çalışma süresi, çalışma saatleri, medeni durum gibi demografik değişkenler ve çalışma koşullarına bağlı olarak farklılaşma göstermemiştir. Üniversite mezunu olan sürücülerin çalışma arkadaşlarıyla ilişkilerden elde ettiği doyumun ilkokul mezunu olanlardan yüksek olduğu bulunmuştur. Kaygı düzeyinin ise İstanbul'da yaşama süresinin uzunluğuna bağlı olarak arttığı ortaya çıkmıştır. Araştırmanın sonucunda kaygı düzeylerinin iş doyumunu üzerindeki etkisi arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

Marka sadakati ile ticari taksi kullanıcıları arasındaki ilişkiyi ele alan diğer bir çalışmada ticari taksi kullanıcılarının kullandıkları motorlu taşıtlar üzerinde kalite algısı, deneyimini yaşadıkları taşıtı üreten otomotiv markasına duydukları güven ve algıladıkları fiyat temelinde sadakat ve satın alma niyetleri incelenmiştir. Araştırma sonucunda taksi müşterileri üzerinde daha kapsamlı durulması gereği ortaya çıkmıştır. Çünkü taksi sahipleri satın alma yaparken her gün hizmet ettikleri müşterileri adına doğru ve isabetli karar verme sorumluluğunu hissetmektedirler. Başka bir deyişle müşterilerin hizmet aldığı taksinin markası, modeli ve araç iç donanımları taksi sahiplerinin araç içerisinde sunulan diğer standartların taksi aracında neler beklediklerini gerek kazançlarını maksimize etmek gerekse taşıdıkları müşterilerinin memnuniyetini artırmak açısından önem arz etmektedir. Taksi sahipleri ya da sürücülerini kendi müşterilerinden aldıkları yorumları da kattıkları taleplerini otomotiv markalarına aktararak geniş bir talep yelpazesi oluşturduklarına rastlanmıştır. Diğer bir önemli bulgu ise marka deneyimi kavramının henüz satın alma da önemli bir faktör olarak görülmediğidir (Aybar & Kırcova, 2017:38,45).

İlkaya (2017) günlük yaşamımız içerisinde hizmet aldığımız taksicilerde, anksiyete düzeyi ile sosyo-demografik değişkenlerin ve kendisinden kaynaklanan kaza oranlarını araştırmak amacıyla yapmış olduğu çalışma literatürde sık rastlanmadığından, konunun taksiciliğe yeni bir bakış açısı getireceği düşünülmektedir. Araştırma sonuçlarına göre, taksicilerde anksiyete düzeyi genel olarak düşük çıkmış olsa da, kendinden kaynaklı kaza yapanların anksiyete oranı, kendinden kaynaklı kaza yapmayanların oranına göre daha yüksek çıktığı görülmüştür.

Sosyoloji alanında yapılmış olan bir başka araştırmada İstanbul'daki taksi sektörünün nasıl organize edildiğine ve sürdürüldüğüne odaklanmaktadır. Çalışma yasadışı ve enformel pratiklerin İstanbul'daki taksi sektörünün ne kadar içkin birer parçası olduğuna dikkat çekmeyi amaçlamaktadır. Bu çalışma formel olarak bilinen taksi sektöründeki yasadışı ve enformel pratikleri incelerken, diğer taraftan taksi sektörünün yasadışı bileşenlerine bakmaktadır. Bu konuyu önemli kılan şey, yasadışı taksilerin kayıt dışı çalışmalarına rağmen, enformel ekonomiye atfedilmiş olan karakteristik özellikleri taşımadığı görülmektedir. Araştırmanın sonucunda devletin verdiği taksi lisansı, renk, plaka ve gövde düzenlemelerin illegal taksilerde yer almadığı ve onları özel araçlardan ayırmaya imkânında olmadığı, illegal taksilerin vergi vermedikleri, yine yasal olarak var olmayan bir sektör oldukları için taksiciler odası ya da şoförler odası gibi temsil yetisi kurumlara doğal olarak sahip olmadıkları görülmektedir. Müşteri tercih ve seçimlerine bakıldığında müşterilerin çoğu yasal taksilerden kaliteli ve standart hizmet almadıklarını savunmaktadırlar. Diğer yandan, yasadışı (korsan) taksiler müşterilerine daha standartlaştırılmış ve beklentileri karşılayan bir hizmet ile insanları davranış ve kalite olarak tatmin eden bir hizmet sunmaktadırlar. Araştırma sonucu kısaca özetlenecek olursa İstanbul taksi sektörü formal ile informal arasında kalarak her iki sektör arasındaki farklar muğlaklaşmıştır (Başdar, 2011: 116-119).

Dursun, Aytaç ve Akıncı (2011) taksi sürücülerinin yaptıkları işin doğasından ve çalışma ortamından kaynaklanan nedenlerden dolayı maruz kaldıkları saldırgan davranışlar ve gasp/yağma olaylarının yaygınlığı ve bu durumun taksi sürücülerinin iş tatmini, stres, depresyon ve anksiyete düzeyleri üzerine etkilerinin ölçüldüğü çalışmanın sonuçlarına göre son bir yıl içinde, taksi sürücülerinin % 83'ü sözel şiddete, % 40'ı fiziksel şiddete, % 16'sı taciz/istismar ve % 42'si yağma/gasp olaylarına maruz kalmışlardır. Ayrıca, saldırı olaylarına maruz kalmanın, taksi sürücülerinin iş tatmini düzeylerini azalttığı, depresyon, anksiyete ve stres düzeylerini ise arttırdığı tespit edilmiştir.

Bilir vd. (2012) "Tütün Mamullerinin Zararlarının Önlenmesi Hakkında Kanun" hükümleri kapsamında ticari taksilere getirilen sigara içme yasağı konusundaki tutum ve davranışlarının değerlendirildiği araştırmada taksi duraklarında 277 kayıtlı taksi şoförü ile yüz yüze görüşmeler sonucunda 277 şoförden 177'si (%63.9) halen sigara kullandığı, sigara içen 177 şoförün çoğunluğu (108 kişi, %61.0) taksi içinde de sigara içtiğini belirtmişlerdir. *Çalışmaya katılan şoförlerin yarısından fazlası (%55.2) takside sigara içilmesinin yasak olmasını desteklemekte, buna karşılık taksi şoförlerinin üçte birlik (%33.2) bir bölümü ise bu yasaklamaya kesinlikle karşı olduğunu belirtmektedir.* Çalışmanın

sonuç bulgusu ise yasanın taksilerde sigara kullanımını yasaklayan maddeye uyumun yeterli olmadığı görülmektedir.

BiTaksi hizmetinin uygulanma aşaması öncesinde bir araştırma şirketi tarafından 106 tane taksi şoförünün katıldığı araştırmanın amacı İstanbul'daki taksi şoförlerinin çalışma koşulları, cep telefonu ve internet kullanma alışkanlıkları, taksi şoförlerinin yeni bir çalışma konseptine yaklaşımları, bu sistem için ödeyebilecekleri miktar ile medya alışkanlıkları ve dernek üyelikleri hakkında veri toplamak olarak belirlenmiştir. Araştırmanın sonucunda sistem hakkında edindiğiniz bu bilgiler ardından, böyle bir sistemi kullanmak ister misiniz? sorusuna katılımcıların %56'sı Evet, %44 Hayır demektedir. Diğer yandan taksi şoförlerinin %68'i telefonda internet hizmetinden faydalanırken, %37'si telefonda internet erişimine sahip olduğu görülmektedir. Araştırmada aynı zamanda taksi şoförlerinin cep telefonu kullanım alışkanlıkları, cep telefonundan internet kullanma düzeyleri tespit edilmiş, mevcut düzeylerin BiTaksi uygulamasının hızlı bir şekilde yayılması için yeterli olmadığı belirlenmiştir ([www.baykusodulleri.org.tr](http://www.baykusodulleri.org.tr)).

2018 tarihinde bir araştırma şirketinin yapmış olduğu çalışmada son günlerde sıkça tartışılan Uber, Careem, Olev, Yolo ve BiTaksi gibi servisler hakkındaki düşüncelerini İstanbul'da yaşayan 1804 katılımcıya yöneltilmiştir. Bugüne kadar yukarıdaki ismi geçen hizmetleri kullandınız mı sorusuna verilen cevapların oranı %62,6 hayır; %37,4 evet olarak verilmiştir. Bu uygulamaların yasaklanmasını istiyor musunuz? sorusuna verilen cevaplarda ise %75,6 hayır, %9,2 evet, %15,2 fikrim yok diye katılım sağlamışlardır (Erken Seçime Doğru, 2018: 24-27). Sonuç olarak literatür de yer alan çalışmalara genel olarak bakıldığında başta ulaşım sistemlerinin coğrafi bilgi sistemi üzerinden denetlenerek yeni alternatif taksi işletmelerinin önerildiği, taksi sahiplerinin araç satın alma davranışları, taksi şoförlerinin kurallara uyup uymadıkları, anksiyete düzeyleri ile günlük yaşam içerisinde yaşadıkları olayların iş tatmini üzerindeki etkileri, formal ve informal taksi sektörü arasındaki farklılıklar ve mobil uygulamaların taksi sektörü üzerindeki etkileri incelenmiştir.

### **3. TAKSİ SEKTÖRÜNDE YENİ İŞ MODELLERİ**

Geçtiğimiz on yıldır internet kullanıcılarının sayısının giderek artması internetin sadece genel kullanımını değil, aynı zamanda sosyal medya hizmetlerinin kullanıcı sayısını da artmıştır. İnternet, tüm tezahürleriyle, günlük hayatımıza daha fazla yaklaşmakta ve tüm kullanıcılar için bir bilgi kaynağı olarak hizmet vermektedir. Diğer yandan yeni bir ticaret türünün temelini oluşturarak gündelik yaşamın ve ticaretin bir parçası olan ve onları yeni bir formda sunan yeni bir boyut olarak kendini dönüştüren android telefon sistemlerinin gelişmesi küresel çapta verilen hizmetlerin yaygınlaşmasını sağlamaktadır.

Küresel bağlamda yaşanan teknolojik gelişmeler ve nüfus artışı kapasitesi yüksek, konforlu, ucuz, hızlı ve güvenli ulaşım isteğini öne çıkarmaktadır. Bu manada taksi ile yolcu taşımacılığında ortaya çıkan yeni gelişmelerden BiTaksi ve Uber uygulamaları hem işgücü piyasalarına, hem çalışma şekline hem de çalışma ilişkilerine yeni boyut getirmektedir. Kamusal hizmet veren taksi sektörü tüm bu

gelişmelerden farklı derecelerde etkilenmektedir. Başta kent içi ulaşımında taksilerin diğer ulaşım türlerinden farklı olarak bağımsız çalışmaları, trafikte bir yoğunluk oluşturmaları, hizmetin kalitesi ve hızlılığı bu hizmet sektöründe yeni model çalışma şartlarını gündeme getirmektedir (Çınar, 2008: 1).

Aslında bu yeni model çalışmalar herhangi bir plan olmaksızın meydana gelmektedir. Küreselleşme ile birlikte yeni teknolojik gelişmeler işten eğlenceye kadar hayatın tüm hallerini etkilemekte ve tüm medeniyetleri tek düze yapmaktadır (Ellul, 2003: 128). Yeni enformasyonel süreçler ile birlikte değişen toplumsal ilişkiler sermaye ile emek arasındaki ilişkileri de köklü bir şekilde değiştirmektedir. Teknolojik değişim ile sermaye akışkan hale gelmektedir (Castells, 2008: 628). Yaşanan son teknolojik gelişmeler tüketimin yerini fayda sağlama yaklaşımının aldığı yeni iş modellerini karşımıza çıkarmaktadır. Bu çalışmada geleneksel taksi ile yolcu taşımacılığı sektöründe ortaya çıkan Uber, BiTaksi gibi yeni iş modelleri karşılaştırıldığında “BiTaksi” uygulamasında müşteriler cep telefonlarına indirdikleri uygulama ile buldukları yere taksi çağırabilmekte, gelen taksicinin kimlik bilgilerini ve kullanıcı yorumlarını görebilmektedir. Kredi kartının da kullanıldığı bu taksilerde her kullanımdan sonra müşteriler ve taksiciler birbirlerini değerlendirmekte ve not vermektedir. Ayrıca sistem üzerinden takip ve yol uzatma uyarısı verileri de gözükmemektedir. Buradaki önemli nokta BiTaksi uygulamasına klasik taksi hizmeti veren taksilerin katılım sağlamış olmasıdır (bitaksi.com).

Dünya çapında birçok şehirde faaliyet gösteren Uber her ne kadar bir taksi hizmeti olarak görülse de, Uber’in geleneksel taksiden farklı birtakım özellikleri bulunmaktadır. Uber coğrafi bilgi sistemi tabanlı taksi hizmeti sağlayan bir paylaşım sistemi olarak hizmet vermektedir. Bilinen taksi hizmetinin ötesini hedefleyen Uber’e katılmak isteyen bireyler kendi araçlarıyla taksi hizmeti verebilmektedir. Uber sağlayıcı üyelik ücreti ve her bir taksi için alınan işlem komisyonu dışında kalan tutar hizmet veren birey tarafından alınmaktadır. Bu sistemi kullanmak isteyen yararlanıcı konumundaki kullanıcılar web sitesi ve uygulama üzerinden bu sisteme üye olabilmektedir (Kiracı, 2017:89). Uber ve geleneksel taksi hizmeti arasındaki temel farklılıklar Tablo 1’de özetlenmektedir (Differencebetween.com, 2017).

**Tablo 1: Uber ve Geleneksel Taksi Farkı**

Uber	Geleneksel Taksi
Akıllı telefon ile rezervasyon yapılabilir.	Akıllı telefon ile rezervasyon yapılamaz.
Sürücü gelmeden önce sürücünün adı, araç tipi ve plaka numarası yolcuya gönderilir.	Yolcu, sürücü hakkında bilgi sahibi değildir.
Online ödeme imkânı vardır.	Ücret kredi kartı veya nakit olarak ödenebilir.
Puanlama sistemi vardır. Yolcular, sürücüye puan verebilir.	Puanlama sistemi yoktur.

**Kaynak:** Differencebetween.com, 2017.

Ulaşım sektörüne öngörülemez bir değişim getiren Coğrafi Bilgi Sistemleri sayesinde sürücüler boş bir şekilde dolaşım müşteri arama gereksinimini ortadan kaldırarak, daha az yakıt harcanmasına ve trafik yoğunluğunun azalmasına katkı sağlamaktadır. Ulaşım vatandaşlar ve turistler için daha kolay, erişilebilir hale gelmekte ve sürücü ortaklarına ekonomik değerler sunmaktadır (Soydan, 2016).

Uber sistemi ister taksi ister araç kiralama isterseniz de aracınızı kiralama veya paylaşma imkânı sunmaktadır. Dünyada ki metropol şehirlerde premium sedan araç talep etme uygulaması ile başlayan proje şu an dünya genelindeki şehirlerin lojistik yapısını değiştirmektedir. Uber ile bir yolculuk, bir sandviç ya da bir paket olsun, kullanıcı istekleri ne olursa olsun ve ne zaman talep edilirse edilsin, karşılamak için teknolojiyi kullanmaktadır. Uber uygulaması sürücülere para kazanmanın yeni ve esnek bir yolunu sunmaktadır. Uber bu sistemin hayata geçirilmesi halinde yerel ekonomilerinin güçleneceğini, ulaşım erişiminin gelişeceğini ve sokakların daha güvenli hale geleceğini öngörmektedir (<https://www.uber.com/tr/our-story/>).

Düşük işlem maliyetleri Uber'i karakterize ederken, Uber bu teknolojiyi kullanan firmalara, sürücülere, yolculara aracılık etmekten başlayarak, ödeme sürecini, fiyatlandırma, fiyat şeffaflığı ve hizmet kalitesinin değerlendirilmesi yoluyla yolcuların ve sürücülerin ticari ilişkilerini kontrol ederek onlara eşlik etmektedir (Brühn ve Götz, 2014).

Ndlovu'ya göre (2017) Uber'in ulaştırma sektörüne girmesi dünya çapında geleneksel taksi şirketleri ile karşı karşıya gelmesine sebep olmuştur. Yetkililer ulusal ulaştırma yönetmeliklerini aşarak faaliyet gösterdiği ve fiyatlandırma yöntemlerinin rekabet yasasına aykırı olduğu gerekçesiyle Uber'in işleyişini kısıtlamaya çalışmakta ve Uber'i yıkıcı bir yenilik olarak tanımlamaktadır (Aktaran Kişi, 2018:58). Bu bağlamda dünyanın en büyük popüler uygulamalarından biri olan ve mobil uygulama üzerinden taksi hizmeti veren Uber faaliyet gösterdiği birçok ülkede yasal statüsü, taksi pazarında yarattığı değişimler ve sürücüleriyle ilgili yapılan şikâyetlerden dolayı çeşitli sorunlar yaşamaktadır (Köker, 2018).

Uber dünya genelinde taksicilerin yoğun baskılarına maruz kalmakta ve pek çok ülkede protesto edilerek yasal yollara başvurulmaktadır. Bunun sebeplerinden ilki geleneksel sistemin aktörleri, Uber'in yasal boşluklardan dolayı geleneksel düzenleme ve denetleme sisteminin dışında kaldığını ve dolayısıyla tüketici güvenliğini tehlikeye düşürdüğünü ikinci konu ise vergilendirilmediği. Uber'in kazançları vergilendirilse de, sürücülerin kazançlarının mevcut sistemde vergisel takibi güç olduğu bu sebepten ötürü düşük ücretlerle hizmet verdiği bu durumda haksız rekabet ortamı oluşturduğu dile getirilmektedir (Tepav, 2014).



#### **4. UBER & BİTAKSİ & GELENEKSEL TAKSİ SOSYAL MEDYA ARAŞTIRMASI**

Hayatımızın her alanını etkileyen teknoloji ve beraberinde getirdiği internetin hızla yayılması ile bireyler görüşlerini, paylaşımlarını, sosyal ağlar ve sanal ortamlarda gerçekleştirmektedir. Sosyal medyanın yaygınlaşması sosyal medya analizinde yapılan çalışmaları da hızla artırmaktadır. Bu çerçevede akıllı telefon sistemlerinin ulaşım hizmetlerine uygulandığı ve yeni iş modeli olarak görülen BiTaksi ve Uber uygulamalarının klasik taksi hizmeti ile olan farklılıkları değerlendirilerek, teknolojinin çalışma hayatına olan etkileri ve diğer yandan taksi hizmetini kullananların kullandıkları sistemden memnuniyet dereceleri incelenmektedir. Çalışma kapsamında elde edilen veriler sosyal medya, web siteleri ve bloglardan alınmıştır.

##### **4.1. Araştırmanın Yöntemi**

###### **4.1.1. Araştırmanın Modeli**

Günlük hayatta birçok meslek grubu farklı dinamik ve yapılarıyla karşımıza çıkmakta ve hayatımızı etkilemektedir. Bunlardan birisi de taksi sektöründeki yeni iş modelleri ve taksi sürücüleridir. Taksi sektöründe verilen hizmetinin standardının ve kalitesinin yükseltilmesi hem sektörde çalışan sürücülerin hem de taksi hizmetini kullananların memnuniyeti açısından önem taşımaktadır. Sektörde son yıllarda değişen iş modelleri başta çalışanlar olmak üzere, çalışma süreleri, güvenlik, saat ücretleri, vergi, hizmet şekli, plaka değerleri bunlar arasındadır. Ulaşım sektörleri arasında yadsınamaz payı olan taksi sektöründe işveren ve işçi kesimine yeni iş modelleri içerisinde yaşama bakışları, kaygı düzeyleri, yaptıkları işle ilgili fikirleri, onlara ne tür eğitimler verilerek daha mutlu hale getirilebilecekleri, onlardan hizmet bekleyenlerin memnuniyetinin artması açısından önem taşımaktadır (Eryılmaz, 2008: 34)

Geçtiğimiz son on yılda, internet kullanıcılarının sayısı giderek artması internetin sadece genel kullanımını değil, aynı zamanda sosyal medya hizmetlerinin kullanıcı sayısını da artırmaktadır. İnternet, tüm tezahürleriyle günlük hayatımıza daha fazla yaklaşmakta ve tüm kullanıcılar için bir bilgi kaynağı olarak hizmet vermektedir. İnternet gündelik yaşamın ve ticaretin bir parçası olarak yeni formda ve boyutta yeni ticaret türlerinin de temelini oluşturmaktadır. Bu çalışmanın amaçlarından biri de yeni iş modellerinin hizmet sektöründe öneminin gelecekte artıp artmayacağını göstermektir (Simon,2013: 9-10).

Bu çalışma karma yöntemden elde edilen veriler kapsamında değerlendirilecektir. Çalışmanın ilk kısmında internet tabanlı Sputnik Türkiye haber kanalında Uber hakkında çıkan haberlerin belirlenen anahtar kelimeler üzerinden içerik analizi yapılmıştır. Daha sonra ise sosyal medya kapsamında yeni nesil raporlama yöntemi olan Sentimental raporlama tekniği kullanılmıştır.

#### **4.1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Bu araştırmanın temel amacı; günlük hayatta çoğu kişinin kullandığı taksi hizmetinin gelişen yeni iş modelleri ile karşı karşıya gelişleri, müşterilerin bundan memnuniyet dereceleri, yeni iş modellerinin çalışma hayatına ve topluma olan etkileri tespit edilerek bu kapsamda neler yapılabileceği yönünde fikirler sunmaktır. Araştırma günümüzde yeni iş modellerinin ortaya çıkışında teknolojik gelişmelerin çalışma hayatına ve taksi sektöründe işçi, işveren ve hizmet alan kesimlere etki göstermesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

#### **4.1.3. Evren, Örneklem, Sınırlılıklar ve Verilerin Toplanması**

Araştırmanın süresi 01 Şubat 2018 – 02 Haziran 2018 tarihlerini kapsamaktadır. Araştırma evreni 18.04.2018-20.04.2018 tarihleri arasında internet tabanlı haber kanalı olan Sputnik Türkiye haber kanalı olup örneklem olarak Uber ile ilgili ortaya çıkan 32 adet haber başlığının içerik analizini kapsamaktadır.

Sentimental raporlama kapsamında araştırma evreni internet tabanlı sosyal medya siteleri olup örneklem grubu Twitter, Facebook ve Ekşi sözlük dâhil olmak üzere sosyal medya üzerinden Twitter'dan yapılan “Hangisini Tercih Edersiniz?” anketlerine katılan toplamda 114.520 kişi, ayrıca toplam memnuniyet ölçümü başlığı altında Twitter, Facebook ve Ekşi Sözlük üzerinden 01 Mart - 01 Mayıs 2018 arasında 21.430 kullanıcının oluşturduğu 6.210 içeriği kapsamaktadır.

Mitra ve Cohen'e göre (1999) internet üzerinden yapılan araştırmalarda internetin temelini oluşturan metinlerin fiziksel bir yapıda olmadığından, metinler ve içerikler herhangi bir uyarı olmaksızın değişebilmekte ya da ortadan kalkabilmektedir. Örneğin çevrimiçi haber sitelerinde yer alan haberlerin içerikleri sürekli değişebilmekte içerdikleri bazı öğelerde silinebilmektedir. İnternet üzerinden elde edilen veriler çıktı olarak alınmadığında ya da metinler ve linkler kaydedilmediğinde araştırmacı bu verileri sonsuza kadar kaybetme riski ile karşı karşıya kalmaktadır (Aktaran Çomu & Halaiqa, 2014:34). Araştırma sonuçları verilerin toplandığı örneklem ile verilerin toplandığı dönemle sınırlıdır. Her iki teknik ile yapılan araştırma yapıldığı zaman aralığıyla sınırlıdır.

#### **4.1.4. Verilerin Çözümlemesi**

Araştırmada birinci kısmında içerik analizi kapsamında belirlenen 16 olumlu kelime 15 olumsuz kelime internet tabanlı haber kanalında 18.04.2018 - 20.04.2018 tarihleri arasında Uber ile ilgili ortaya çıkan toplam 32 haber başlığı içerisinde taratılarak bu ifadelerin kaç defa tekrarlandığı tespit edilmiştir. İçerik analizi kapsamında incelenen ileti metnlerinin içerikleri yazılı, görsel ve sözlü öğelerden oluşmaktadır. İçerik analizi bir gözlem yönteminden daha çok bir çözümleme yöntemidir. Araştırmacı gözlemleyip soru sormak yerine somut iletişim materyallerini ele alarak hazırladığı anahtar kelimeleri materyaller içerisinde çıkartılmaktadır (Yengin, 2017:77-78). Başka bir deyişle içerik analizi iletişim içeriğinin kantitatif, sistematik ve nesnel bir araştırma tekniği ile metin içinde geçen anahtar kelimelerin

ne sıklıkla tekrar ettiğini tespit ederek sosyo-kültürel sorunların ve değerlerin nasıl yansıtıldığını incelemek için sıklıkla kullanılmaktadır (Çomu & Halaiqa, 2014: 38).

Bir söylemi anlamada ve yorumlamada öznel etkenlerden kurtulmayı sağlamak amacıyla taşıyan içerik analiz teknikleri okuyucunun bilgisine, sezgisine, tutumlarına, değerlerine bağlı kolayca otomatik bir şekilde yapılmış yorumlara karşı nesnel okuma ilkeleri getirmektedir. İçerik analiz tekniğinin bu çalışma da kullanılmış olmasının sebebi internet tabanlı gazetelerde Uber konusu hakkında yayınlanan haberlerin yani söylemlerin görünen, kolayca yakalanan ve ilk bakışta algılanan içeriği yerine gizil, üstü örtülü içeriğini ortaya çıkarmaktır. Dolayısıyla içerik analizi verilen mesajlarda bireyleri görünmeden etkileyen öğelerin belirlenmesine yönelik ikinci bir okumadır (Bilgin, 2006:1).

Araştırmanın ikinci kısmında elde edilen bilgilerin çözümlenmesinde kullanılan sentimental raporlama yöntemi ise, sosyal medya mecralarında ilgilenilen konunun eskiden olduğu gibi sadece metrik olarak değil, duygusal olarak raporlanmaktadır. Geleneksel raporlama tekniklerinde sosyal medya taranarak beğeni, yorum ve paylaşım gibi temel noktalar baz alınmaktadır. Yeni nesil raporlamada yapılan yorumların sayısından ziyade, içerikler incelenerek duygusal olarak tasniflenir ve birleştirilir. Örneğin, geleneksel raporlamada bir videoya “300 yorum, 200 beğeni, 100 paylaşım yapılmış” şeklindeyken, Sentimental Raporlama’da “Kullanıcıların bu videoya tepkisi %70 pozitif, %20 negatif ve %10 nötr” şeklindedir. Bu şekilde ilgilenilen konuya ait son kullanıcı geri dönüşleri, ilgili sosyal medya mecralarından toplanarak analiz edilerek rapor haline getirilmektedir (Baykara & Gürtürk, 2017: 952).

Araştırmada Sentimental Raporlama tekniğinin seçilmesindeki amaç günümüzde sosyal medya kullanımı ve Web 2.0’ın yaygınlaşması ile birlikte, internetteki içeriklerin büyük çoğunluğu sosyal medya kullanıcıları tarafından üretilmektedir. Sosyal medya sayesinde her kesimden bireyler her konu hakkında kendilerini video, ses, metin vb. içeriklerle ifade edebilmektedir. Bu nedenle günümüzde bireyler görüşlerini geçmişe göre çok daha hızlı ve büyük miktarda üretmektedirler. Hızla artan bu veriden faydalanabilmek adına, kullanıcıların aldıkları ürün ve hizmetler ile ilgili görüşlerinin toplanması ve incelenmesi ve bu incelemeler ışığında her kurum veya firmanın kendine ait stratejiler geliştirmesi önemli bir ihtiyaç olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu manada sosyal medyada yapılan yorumların olabildiğince hızlı ve detaylı şekilde analiz edilmesi sorunların tespiti ve çözümü noktasında önem taşımaktadır (Çetin & Eryiğit, 2018: 44).

## **4.2. Bulgular**

### **4.2.1. İçerik Analizi**

Bu çalışmada örnekleme oluşturan metinlerde işlenen haber metinlerinin konunun hangi yönleriyle ilgili mesajlar sunduğu ve metnin öğeleri arasındaki ilişki saptanmaya çalışılmıştır. Bu analiz aracılığıyla belirlenen kelimelerin kaç kez tekrarlandığı, neyin neyle bir arada görüldüğü hangi ilişki

yapısı içinde bulunduğu tespit edilmektedir. Araştırmada içerik çözümlemesi yapılan metinler arasında internet tabanlı yayın yapan Sputnik Türkiye haber kanalındaki haberlerden oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemini oluşturan metinler anahtar kelimelerin saptanması amacıyla tek tek çözümlenerek kullanım sıklığına göre tasnif edilmiştir.

Aşağıda tabloda yer alan verilere bakıldığında olumlu kelimeler başlığında dikkat çeken nokta yerli, plaka, çözüm, vergi ve teknoloji kelimeleri sıklıkla yer almıştır. Yerli ve milli kelimeleri Uber hizmetleri noktasında verilen bilgisayar tabanlı yazılım sistemlerinin Türkiye’de yapılmasına dikkat çekmekte ve Uber hizmetini uygulamaya koyan yabancı yatırımcı firmaya dikkat çekilmektedir. Plaka kelimesi yer aldığı haberlerde plaka sahiplerini ve Uber hizmeti ile ortaya çıkan plaka satın alma ve kiralama fiyatlarındaki düşüşten bahsedilmektedir. Teknoloji kelimesinde Uber’in uygulamış olduğu yeni iş modeli kapsamındaki teknolojiye, klasik taksi firmalarındaki teknoloji eksikliğine ve teknolojinin inovasyon bağlamındaki önemine vurgu yapılmaktadır.

**Tablo 2. İçerik Analizi Kapsamında Seçilen Kelimelerin Analizi**

Anahtar Kelimeler			
Olumlu Kelimeler		Olumsuz Kelimeler	
Yerli	22	Kavga	14
Milli	6	Darp	11
Memnuniyet	1	Şiddet	6
Rekabet	3	Dava	12
Tercih	8	Eylem	15
Plaka	77	Saldırı	24
İndirim	1	Dövmek	8
Kalite	3	Linç	0
Ucuz	0	Sopa	3
Pahalı	0	Korsan	16
Meşru	3	Mücadele	6
Lüks	3	Protesto	2
Teknoloji	13	Yasak	4
Güvenli	7	Silah	3
Çözüm	16	Yasadışı	6
Vergi	22		
<b>Toplam</b>	<b>193</b>	<b>Toplam</b>	<b>130</b>

Çözüm kelimesi ise Uber ile ortaya çıkan yeni iş modeli karşısında hukuki ve yasal sorunların çözümünü ile klasik taksi hizmetinde yaşanan sorunlara yönelik çözümlerin neler olması gerektiği hususunda yaşanan tartışmalarda 16 sefer kullanılmıştır. Vergi kelimesi, hem Uber kapsamında hem de klasik taksi işletmelerinde devlete ödenen vergilerin neler ve hangi oranda olduğu noktasındaki görüşleri içermektedir. Olumlu kelimelerde dikkat çeken nokta ise kalite kelimesinin sadece üç sefer yer aldığı, ucuz ve pahalı kelimelerinin ise haberler içerisinde hiç yer almadığı görülmektedir. Yeni iş modelleri bağlamında değerlendirilen Uber’in en büyük özelliğinin vermiş olduğu hizmetin kalitesi ve fiyatı ile ilgili iken, çıkan haberlerin farklı konular üzerinden yürütüldüğü görülmektedir.

Olumsuz kelimelerin analizi için Tablo 2'ye bakıldığında saldırı, korsan, eylem, kavga, dava, darp ve korsan kelimeleri ön plana çıkmaktadır. Saldırı kelimesi çıkan haberler içerisinde bakıldığında Uber kullanan şoförlere yönelik yapılan saldırıları konu olan haberler içerisinde yer almaktadır. Korsan kelimesi Uber uygulamasının taksicilik sektöründe yaşanan korsan taksi ya da korsan taşımacılık bağlamında değerlendirildiği görülmektedir. Eylem ve dava kelimeleri Uber uygulamalarına karşı yapılan protestolar ve Uber uygulamalarının durdurulmasına yönelik kapsamındaki haberler dâhilin de yer almaktadır. Kavga ve darp kelimeleri de Uber kullanan şoförlere ve kullandıkları araçlara yönelik saldırıların ele alındığı haberler kapsamında geçmektedir.

İçerik analizi sonucunda elde edilen verilere göre haberlerin geneline bakıldığında başlıca konular plaka sahiplerinin genel sorunları, taksiciliğin ağır meslek olduğu, taksi durakları kurmakta yaşanan zorluklar, yolcuların taksi bulamamasının sebepleri, yerli ve milli taksi önerileri, İBB'nin bu sorunlar karşısında uygulamaya koyduğu "itaksi" hizmeti, taksi kiralama ücretlerinin düşmesinin istenilmesi, geleneksel taksi şoförlerinin ekonomik ve sosyal durumu ile çalışma şartları ve hakları, Trafik Denetleme Şube Müdürlüğü'nün İstanbul'da Uber sürücülerine ve kullanan yolculara kestikleri cezalar yer almaktadır. Özet olarak araştırmada ele alınan metinlerin çözümlenmesi sonucunda Uber hakkında ortaya çıkan haberlerin anahtar kavramların metinlerde yer alış sıklıkları ve birbirleriyle ilişki örüntülerinin yapısı bakımında farklılıklar gösterdiği görülmüştür.

#### **4.2.2. Sentimental Raporlama**

Günümüzde web 2.0 uygulamalarının yaygınlaşması sosyal ağ paylaşım sitelerinde yer alan içerikler ile sosyal medya kullanıcıları tarafından üretilen veriler analiz edilerek araştırma sorularına çözüm aranmaktadır. Eskiden farklı olarak, sadece belli bir kesimin değil her kesimden insanın kendini ifade ettiği ve bunun tüm insanlara ulaşılabilirdiği bir döneme girilmiştir. Farklı ağlar yolu ile üretilen (video, ses, metin vb.) içerikler olmasına rağmen, sosyal medyada yer alan içeriklerin büyük bölümü insanların doğal dillerinde üretilmekte ve yazılmaktadır (Çetin & Eryiğit , 2018:44).

Sentimental Raporlama da geleneksel olarak doküman veya cümle seviyesinde yürütülen duygu analizi çalışmalarından farklı olarak, hedef tabanlı duygu analizi yapması büyük veri içeriisinden anlamlı bilgiler çıkarması açısından önemli bir çalışma alanı olarak görülmektedir. Hedef tabanlı duygu analizi (Aspect based sentiment analysis) kısaca, bir metnin içinde yer alan farklı duyguların ilgili oldukları hedef varlıklar ile birlikte tespit edilmesi olarak tanımlanabilir. (Çetin&Eryiğit, 2018: 43).Duygu analizi olarak da tanımlanan sentimental raporlamada bir metindeki ifadenin olumlu, tarafsız veya negatif ya da nötr olup olmadığı belirleyen işlemdir (Baykara&Gürtürk, 2017: 952).

Bu çalışma kapsamında Twitter, Facebook, Instagram ve mikro bloglar dâhil olmak üzere sosyal medya üzerinden yapılan araştırmaların sonucu aşağıda görülmektedir. Örneklem grubu olarak Twitter'dan yapılan "Hangisini Tercih Edersiniz?" anketlerine katılan toplamda 114.520 kişi katılmış olup bunlardan 100.305'i UBER'i, 14.215'i de geleneksel taksiyi işaretlemişlerdir. Diğer yandan toplam

memnuniyet ölçümü Twitter, Facebook ve Ekşi Sözlük üzerinde 1 Mart - 01 Mayıs 2018 arasında 21.430 kullanıcının oluşturduğu 6.210 içerik arasından yapılmıştır.

*Tablo 3. Sentimental Raporlama Sonuçları*



Yukarıdaki sonuçlar incelendiğinde geleneksel olarak kullanılan taksi ile BiTaksi hizmetinden memnuniyet oranının düşük olduğu, bununla birlikte yeni teknolojileri kullanan Uber sistemindeki oranın yüksekliği dikkat çekmektedir. Son kullanıcılar, taksi hizmetini veren sistemleri değerlendirdiğinde dijitalleşen dünyaya ayak uydurabilen ve hizmet kalitesini sürekli yükselten tarafı tercih ettiği görülmektedir.

## 5. SONUÇ

Geçmişten günümüze bakıldığında teknolojik gelişmeler sonucu değişen koşullara ayak uyduramayan sektörler, yeni sektörler karşısında direnç göstererek ilk süreçte birlikte gitmeye, ilerleyen süreçte ise güne ayak uyduramayan sektör varlığını sürdürmemektedir. Feodalizmin bağrından ortaya çıkmış olan kapitalizm çağın gerektirdiği dinamikleri doğru kullandığından ilk etapta feodalizmin üretim sürecindeki zanaatkarlık gibi sektörlerle uyum içinde olmuş, daha sonra teknolojiyi doğru kullanmasıyla zanaatkarlığı ve feodalist üretim biçimini boyunduruğu altına alarak sonlandırmıştır.

Kapitalist sistem günümüz toplumunda temel ihtiyaç hallerinden biri olan interneti kullanarak çalışma hayatında köklü değişiklikler getirmiştir. Bilişim teknolojilerinin gelişmesi istihdamın yapısında nicel ve nitel değişimler yaratmaktadır. Değişimlerin nicel kısımları neler olduğu yapılan uzun dönemli çalışmalar ile tespit edilirken toplumsal yapıdaki ilişkilerin değişimi bir süreç sonunda ortaya çıkmaktadır. Bu çalışmada karşılaştırılan üç farklı uygulama müşteriler açısından değerlendirildiğinde imkânların çeşitliliği, tercih sayısı ve kaliteyi ifade ederken makro manada ise hukuki ve ekonomik göstergeleri ilgilendiren sorunların olduğunu bizlere göstermektedir.

Teknolojide ortaya çıkan yeni gelişmeler değişim baskılarını gündeme getirmektedir. Yeni rakipler geleneksel şirketler üzerinde daha ucuz teklifler yoluyla kayda değer bir rekabet baskısı uygulamaktadır. Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde hizmet sektöründe yeni iş modellerinden biri olarak ortaya çıkan Uber, yaşanan teknolojik gelişmelerin sonuçlarından biri olarak görülmektedir.

Diğer taraftan Uber ve BiTaksi uygulamaları klasik taksicilik üzerinde hizmetin kalitesi ve şekli noktasında baskı yaratmaktadır. Klasik taksi sistemi üzerindeki değişim baskısı, önemli ve derin değişikliklere gidilmesini zorunlu kılarak kendi içinde gelişip kendisini hem ekonomik hem teknolojik hem de hukuksal yeniliklere uymaya zorlamaktadır. Bu bulgu yeni iş modellerinin temel olarak düşük bir piyasa potansiyeline sahip olmadığını ve bir kitle pazarına dönüşebileceğini göstermektedir.

Bu araştırma sektör için de yer alan hem büyük hem de küçük taksi şirketlerinin müşterileriyle birlikte ele alınması gerektiğini açıkça ortaya koymaktadır. Taksi yolcu taşımacılığında herkesin kişisel ihtiyaçlarının başka rakipler tarafından karşılandığı bir ürünün var olduğunu bizlere göstermektedir. Sektördeki tüm firmalar müşteri memnuniyetine ve teknik gelişmelere odaklanarak avantajlı duruma geçebilme şansına sahiptirler.

Yeni iş modellerinin kullanımında "*akıllı telefonla taksi siparişi*" konusunun gündelik hayatımıza gireceği görüşü yaygınlık kazanmaktadır. Kaçınılmaz olarak, bu durum klasik taksi pozisyonunun varlığını sorgulamaktadır. Çünkü gerekli tüm bilgiler araçlara ve telefonlara bağımsız olarak aktarılabilir. Bu sonuç klasik taksi hizmetinde işlerin kaybolacağı anlamına gelmemektedir ancak mevcut işlerin yalnızca sınırlı bir düzeyde var olacağını ve gelecekte yeni bir iş profili veya iş tanımı alacağı anlamına gelmektedir. Bu bağlamda klasik taksi hizmeti veren firmalar yarış dışı kalmamak için yeni teknolojiye ayak uydurmalı ve müşteri memnuniyeti noktasında gerekli değişimi gerçekleştirmek zorundadır.

Bilişim teknolojileri sektörel anlamda çalışma hayatını ve bireyler arasındaki iletişimi dönüşüme uğratmaktadır. Uber taksi sisteminde durakların olmaması çalışanlar arasında ilişkilerin yok olmasına, belli bir yaşın üstündeki çalışanların teknolojik gelişmeleri kullanamamaları, deneyimin teknoloji karşısındaki tükenişi ve işverenlerin çalışanları yeniden eğitememesi, genç işçilerin ucuza istihdam edilmesi gibi sorunları karşımıza çıkarmaktadır. Özet olarak yeni sistemler, yeni beceri ve yeni yetenekler gerektirmektedir.

Uber' in Türkiye'ye gelişiyle birlikte yaşanan gelişmeler medya da çıkan haberler kapsamında değerlendirildiğinde başta taksi şoförlerinin kiraladıkları taksi plakasının ücretini kazanamadıkları ve plaka sahiplerine bu parayı ödeyemedikleri görülmektedir. Taksi plakaları sahipleri de bu kira bedellerinin ödenmesinde yaşadıkları sıkıntılar ile sahip oldukları taksi plakalarının fiyatlarındaki düşüşlerden rahatsız olmaktadır. Nitekim bu bulgular Başdar'ın (2011) "*Formel ve Enformel Sektörde İstanbul Taksileri*" başlıklı çalışmada ortaya çıkan her iki sektörün kayıt dışı olması, çalışan şoförlerin

koşulları, verilen hizmetin kalitesi ve sürücülerin müşteriye karşı olan davranışları ile benzerlikler göstermektedir.

Uber sunmuş olduğu hizmet ile eski bir sistemi yıkmaya ve bu sistemin kurallarını alt üst etmeye çalıştığı görülmektedir. Hesaplı yolculuktan lüks yolculuğa olarak ifade edilen farklı seçeneklerde yolcu taşıma hizmeti veren Uber sorununun topluma yansması genel olarak değerlendirildiğinde, herhangi bir sorun karşısında öncelikle şiddet içerikleri ve şiddet davranışları ortaya çıkmakta, iddialarını haklı çıkarmak isteyenler toplumsal sorunlara farklı enstrümanları kullanarak kendilerini meşru zemine oturtmaya çalışmakta ve yeni teknolojik gelişmeler karşısında var olan pozisyonlarını kaybetmemek için çaba sarf etmektedirler. Teknolojik gelişmelerin hız kazanması yeni iş modellerini ortaya çıkarmaktadır. Ancak bu yeni modellerin uygulanmaya konmasında ortaya çıkan sorunlar teknoloji ile toplumsal sorumluluğu da beraberinde getirmektedir.

Teknolojik gelişmelerin başına buyruk gelişmesi, katılaşması, beraberinde getirmiş olduğu belirsizlikleri ve riskleri gidermenin yolu, kendi hatalarına dost ve onlarla yüzleşebilecek bir tekniğe evet, risk yaratacak kullanımlara hayır diyebilmekten geçmektedir (Beck, 2013: 180-181).

## **KAYNAKÇA**

- Ardoğan,O. (1998) “İlk Yardım ve Acil Hizmetlerin Önemi ile Ankara’daki Taksi Şöförlerinin İlk Yardım Konusunda Bilgi, Tutum ve Davranışları”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Aybar, E , Kırcova, İ . (2017) “B2b Pazarda Marka Sadakati: Ticari Taksilerde Bir Uygulama.” Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 6 (4): 38-46. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/klujfeas/issue/32584/364123>.
- Başdar,S. (2011) “Formel ve Enformel Sektörde İstanbul Taksileri”, Boğaziçi Üniversitesi Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul
- Baykara, M. & Gürtürk, U. (2017) “Sosyal Medya Paylaşımlarının Duygu Analizi Yöntemiyle Sınıflandırılması”, 2.nd International Conference on Computer Science and Engineering, <http://web.firat.edu.tr/mbaykara/ubmk3.pdf> Alıntı tarihi: 30.04.2018.
- Beck, U. (2013) “Siyasallığın İcadı” (3. b.), N. Ülner, Çev., İstanbul, İletişim.
- Bilir, N., S.Yardım, M., Alışık, M., Arpat, O., Atalay, Y., & Aydoğan , B. (2012) “Ankara İlinde Bazı Taksi Şöförlerinin Taksilerde Sigara Yasağı Konusundaki Tutum ve Davranışlarının Değerlendirilmesi”, Türk Toraks (13): 141-145.
- Brühn, T. & im Götz, G. (2014) “Die Modelle Uber und Airbnb: Unlauterer Wettbewerb oder eine neue Form der Sharing Economy?”, Ifo Schnelldienst, 67(21): 3-27 <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/165498/1/ifosd-v67-2014-i21-p03-27.pdf> Alıntı tarihi: 30.04.2018.



- Castells, M. (2008) “Enformasyon Çağı: Ekonomi, Toplum ve Kültür” (2.b.), E.Kılıç,Çev., İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Çağlayan, S., & Bayrakçı, O. (2016) “Emek Süreçlerinde Denetim”, Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi (39): 257-274.
- Çetin, F. S., & Eryiğit , G. (2018) “Türkçe Hedef Tabanlı Duygu Analiz için Alt Görevlerin İncelenmesi - Hedef Terim, Hedef Kategori ve Duygu Sınıfı Belirleme”, Bilişim Teknolojileri Dergisi, 11(1): 43-56.
- Çınar, N.Ç. (2008) “Ankara’daki Taksi İşletmeciliğinin İncelenmesi ve Coğrafi Bilgi Sistemleri Destekli Optimizasyonu”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çomu, T., & Halaiqa, İ. (2014) “Web İçeriklerinin Metin Temelli Çözümlemesi”, M. Binark içinde, Yeni Medya Çalışmalarında Araştırma Yöntem ve Teknikleri: 26-88. İstanbul: Ayrıntı.
- Dursun, S., Aytaç , S., & Akıncı, F. S. (2011) “İşe Bağlı Şiddet ve Stres: Taksi Sürücülerine Yönelik Bir Uygulama”, Sosyal Siyaset Konferansları (61): 1-20.
- Ellul, J. (2003) “Teknoloji Toplumu” (1. b.), M. Ceylan, Çev., İstanbul, Bakış.
- Erken Seçime Doğru (2018) “Ankara: Remres Kamuoyu Araştırma ve Danışmanlık”, <http://www.remres.com.tr/filemanager/files/haziran-1.pdf>
- Erten, H. (2017) “Krizi Fırsata Dönüştüren İnovasyon: “Varlık Paylaşım Modeli”, file:///D:/ÜBER/krizi-firsata-donusturen-inovasyon-hakan-erten.pdf Alıntı tarihi: 30.04.2018.
- Eryılmaz, A. (2008) “Taksi Şoförlüğü Yapan Kişilerin Yaşam Tarzları ve İş Yaşamı Hakkındaki Düşüncelerinin İş Doyumuyla İlişkisi”, Yüksek Lisans Tezi, T.C. Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Giddens, A. (2008) “Sosyoloji” (1.b.), C. Güzel, Çev., İstanbul, Kırmızı Yayınları.
- <http://www.baykusodulleri.org.tr/dosyalar/VizyonerBaykusAltinOdulXSights.pdf>.
- <https://bitaksi.com>.
- <https://Differencebetween.com>.
- <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tarama.jsp>
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201804121033005425-irfan-ozturk-uber-vatan-haini/> (18.04.2018/11:41 tarihinde erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201804091032952192-uber-taksi-as-mustafa-ilicali/> (18.04.2018/11:47 tarihinde erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201804061032929915-uber-ucuncu-havalimani-taksi-hizmetleri-anlasma-iddiasi/> (18.04.2018 /11:53 tarihinde erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201804051032914906-yerli-uber-taksi/> (18.04.2018/11:56 tarihinde erişildi)

- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201804041032905387-mevlut-uysal-uber-itaksi/> (18.04.2018/12:02 tarihinde erişildi)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803301032850507-taksiciler-plaka-kiralarinda-indirim-istiyor/> (18.04.2018/12:23 tarihinde erişildi)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803271032793282-uber-istanbul-darp-sofor-ifadesi/> (20.04.2018/09:08 tarihinde erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803251032775704-uber-soforu-kadin-yolcuyu-darbetti-iddiasi/> (20.04.2018/09:14 tarihinde erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803211032718238-uber-taksi-uygulama-indirme/> (20.04.2018/09:20 tarihinde erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803201032702526-uber-plaka-taksi-saldiri/> (20.04.2018/09:30 tarihinde erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803191032691365-uber-kemal-kuru-taksi-saldiri/> (20.04.2018/09:37 tarihinde erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803161032657726-tufenkci-uber-taksi-ciftlik-bank/> (20.04.2018/10:02 tarihinde erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803161032657520-uber-taksi-noter-harc/> (20.04.2018/10:09 tarihinde erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803151032649408-uber-kamu-denetчилиgi-kurumu/> (20.04.2018/10:15 tarihinde erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/analiz/201803151032648698-izmir-taksiciler-uber/> (20.04.2018/10:19'da erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803141032623145-istanbul-taksi-uber-eyup-aksu/> (20.04.2018/10:27 tarihinde erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803131032614726-istanbul-uber-ceza/> (20.04.2018/10:34 tarihinde erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803131032604877-ahmet-hakan-eyup-aksu-taksi-uber/> (20.04.2018/10:42 tarihinde erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803131032604520-gumruk-bakanligi-uber-raporu/> (20.04.2018/10:55 tarihinde erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/foto/201803121032590793-taksi-istanbul-adliye-dava-chp-destek/> (20.04.2018/11.00 tarihinde erişildi.)
- <https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803121032589189-icisleri-bakanligi-uber-trafikten-men/> (20.04.2018/11:11 tarihinde erişildi.)

<https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803121032589036-eyup-aksu-taksici-uber-saldiri/> (20.04.2018/11:23 tarihinde erişildi.)

<https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803111032585000-saldiri-uber-aciklama-ilk-oncelik/> (20.04.2018/11:30 tarihinde erişildi.)

<https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803101032581448-kucukcekmece-uber-araci-silahl-saldiri/> (20.04.2018/11:37 tarihinde erişildi.)

<https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803101032577735-taksi-sofor-uber-bicak-saldiri/> (20.04.2018/11:48 de erişildi.)

<https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803091032571601-istanbul-taksiciler-odasi-uber-aciklama/> (20.04.2018/12.00 tarihinde erişildi.)

[https://tr.sputniknews.com/seyr\\_u\\_sabah/201803091032567698-uber-surucusu-huseyin-evcimen-soforu-sofore-kirdiriyorlar/](https://tr.sputniknews.com/seyr_u_sabah/201803091032567698-uber-surucusu-huseyin-evcimen-soforu-sofore-kirdiriyorlar/) (20.04.2018/14.00 tarihinde erişildi.)

<https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803091032562472-uber-taksi-saldiri/> (20.04.2018/14:10 tarihinde ulaşıldı.)

<https://tr.sputniknews.com/turkiye/201803071032537186-istanbul-taksi-musteri-uber-sofor-dovme/> (20.04.2018/14:18 tarihinde ulaşıldı.)

<https://tr.sputniknews.com/turkiye/201802271032412340-chp-akif-hamzacebi-istanbul-uber/> (20.04.2018/14:25 tarihinde ulaşıldı.)

<https://tr.sputniknews.com/turkiye/201710101030509023-taksiciler-uberi-fetoye-benzetti/> (20.04.2018/14:48 tarihinde erişildi.)

<https://tr.sputniknews.com/yasam/201612271026514191-emniyet-uber-yasak/> (20.04.2018/14:55 tarihinde erişildi.)

<https://www.uber.com/tr/our-story/>

İlkaya, G. (2017) “Taksicilerde Anksiyete Düzeyi ile Sosyodemografik Değişkinlerin ve Kendisinden Kaynaklanan Kaza Oranlarının İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

İstanbul'da Taksi Sorununa Çözüm İçin Yol Haritası (2018), [www.hurriyet.com.tr/ekonomi/istanbulda-taksi-sorununa-cozum-icin-yol-haritasi-40822236](http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/istanbulda-taksi-sorununa-cozum-icin-yol-haritasi-40822236). adresinden alındı.

Kaya, Z. A. (1997) “Ticari Taksi İşletmeciliği ve Ankara Taksi İşletme Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara

Kıracı, H. (2017) “Paylaşım Ekonomisi ve Ortaklaşa Tüketim Hareketi”, Ankara, Detay.

Kişi, N. (2018) “Paylaşım Ekonomisinin Ulaşım Sektörüne Yansımaları: Uber Örneği”, Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 5 (10): 57-68, [http://www.uyasad.com/File Upload/as907385/File/paylasim\\_ekonomisinin\\_ulasim\\_sektorune\\_yansimalari\\_uber\\_ornegi.pdf](http://www.uyasad.com/File Upload/as907385/File/paylasim_ekonomisinin_ulasim_sektorune_yansimalari_uber_ornegi.pdf).

- Köker, İ. (2018) “Uber Bugüne Kadar Hangi Ülkelerde Nasıl Sıkıntılar Yaşadı?”, <https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-43419887>, (15.09.2018).
- Munzuroğlu, Ü. (2005) “İstanbul’daki Taksi İşletmeciliğinin İrdelenmesi ve CBS Destekli Düzenleme Önerisi”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Simon, S. (2013) “*Besonderheiten und Entwicklung der Kommunikation auf Nischenmärkten, sowie dessen Entstehung – beschrieben am Beispiel von Taxi de Social Media als Hilfsmittel für den Nischenerfolg*”, Hochschule Mittweida University of Applied Sciences. [file:///H:/ÜBER/2013\\_08\\_01\\_Bachelorarbeit\\_Simon\\_Schulte.pdf](file:///H:/ÜBER/2013_08_01_Bachelorarbeit_Simon_Schulte.pdf) Alıntı tarihi: 30.04.2018.
- Soydan, B. (2016) “Uber Türkiye’de Tutar mı? Tutarsa Taksileri Batırır mı?”, <http://www.turkishtimedergi.com/dijital-girisim/uber-turkiyede-tutar-mi-tutarsa-taksileri> batirir-mi/, (14.09.2018).
- Sütçü, C. S., Algül, A. (2013) “Teknolojinin Toplum Üzerindeki Etkisi Açısından İnternetin Kısıtlı Sosyal Çevresi Üzerine Bir Araştırma”, A. Algül, ve N. Üçer içinde, Yeni Medya’da Demokrasi: 55-83, Konya, Literatürk.
- Tepav, (2014) “Uber Havalı Ekonomik Sistem: Paylaşım Ekonomisi”, [http://www.tepav.org.tr/tr/blog/s/4954/Uber+Havali+Ekonomik+Sistem+\\_+Paylasim+Ekonomisi\\_\\_+\\_](http://www.tepav.org.tr/tr/blog/s/4954/Uber+Havali+Ekonomik+Sistem+_+Paylasim+Ekonomisi__+_), (15.09.2018).
- Türkiye İnşaat Sanayicileri İşveren Sendikası (2016), Mart Nisan, [file:///H:/ÜBER/herkes %20için %20iletişim%20ve%20ulaşım.pdf](file:///H:/ÜBER/herkes%20için%20iletişim%20ve%20ulaşım.pdf).
- Yengin, D. (2017) "İletişim Çalışmalarında Araştırma Yöntemleri ve Uygulamaları", İstanbul: Der.