

DEMİRYOLU YOLCU SERVİS SİSTEMİ

SERVİS MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI

Ülkemizde Erasmus + Mesleki Eğitim İyi Uygulamaların Değişimine Yönelik Stratejik Ortaklıklar: projesi kapsamında Avrupa Komisyonu tarafından desteklenen 2017-1-TR01-KA202-046496 nolu “DEM-Rail-PSS – Development of Education Moduls for Railway Passenger Service Systems” (TCDD Demiryolu Yolcu Servis Sistemlerinde Eğitim Modüllerinin Geliştirilmesi” isimli proje yürütülmektedir.

Proje, Anadolu Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu Koordinatörlüğünde, Eurocert-DE, Ceipes-IT, UK-Certified Knowledge Association, İlkem Mühendislik ve TCDD Taşımacılık A.Ş ortakları dahil olmak üzere toplam 4 ülkeden 6 ortak yer almaktadır. Bu proje ile AB ülkelerinde raylı sistemler sektöründe yolcu hizmetleri alanında çalışan ve çalışacak olan personelin danışma, biletleme, yolcu alımı, yeme-içme hizmeti, yolcu ve bagaj transferi, istasyon ve araç içi yönlendirme ve acil durum hizmetleri gibi konularda mesleki bilgi, beceri ve yeterliliklerini artırmayı hedeflenmektedir.

Ülkemizdeki raylı sistemler sektöründe yolcu hizmetleri alanında çalışan personelin yeterliliklerini saptamak amaçlı bu anketteki tüm soruları cevaplamaya çalışınız. Ölçeklerde yer alan maddeleri inceleyerek uygun bulduğunuz seçeneği işaretleyiniz. Anketlerden elde edilen cevaplar toplu olarak değerlendirilerek, web sitemizde (<http://demrail-pss.com>) yayınlanacaktır.

İlgi ve emeğiniz için şimdiden çok teşekkür ederiz.

Kişisel Bilgi Formu:

1. Yaşınız :.....
2. Medeni Durumunuz: () Bekar () Evli
3. Eğitim Durumunuz :
() İlkokul () Ortaokul () Lise
() Meslek yüksekokulu () Fakülte () Lisansüstü
4. Cinsiyetiniz : () Kadın () Erkek
5. Göreviniz : () Gişe memuru () Danışma memuru () Güvenlik personeli
() Hostes () Bilet kontrol memuru () Diğer.....
6. Mesleki çalışma yılınız:.....
7. Kaç yıldır TCDD’de çalışıyorsunuz?:.....
8. Daha önce başka bir kurumda çalıştınız mı? () Evet () Hayır
9. Hizmet içi eğitim aldınız mı? () Evet () Hayır
10. Şayet cevabınız evet ise aldığınız hizmetiçi eğitimlerle ilgili aşağıdaki formu doldurunuz

	Hizmetiçi eğitimi veren kurum	Hizmetiçi eğitimin süresi	Hizmetiçi eğitimin konusu
1			
2			
3			

Lütfen demiryolu servisleri ile ilgili yolcuların memnuniyet düzeyini bir TCDD çalışanı olarak değerlendiriniz.

Çalışan Memnuniyet Anketi							
	No	Demiryolu Hizmeti	1	2	3	4	5
			Hiç memnun değiller	Memnun değiller	Kararsız	Memnunlar	Çok memnunlar
BİLETLEME	1	Gişeden mevcut olan biletlerle ilgili bilgi alma					
	2	Bilet satın alma şekli					
		♦ Tcdd e-bilet uygulaması (telefon)					
		♦ Bilet Gişesi					
		♦ Tcdd e-bilet uygulaması (bilgisayar)					
		♦ Seyahat acentesi					
	3	Taleplerinizin bilet kesme personeli tarafından karşılanması					
4	Personelin tutumu ve yardımseverliği						

	5	Personelin nezaketi					
İSTASYON	1	İstasyonlardaki bilgi ulaşılabilirliği					
	2	İstasyon personelinin iletişim becerileri					
	3	Personelin tutumu ve yardımseverliği					
	4	Peron ve istasyonların temizliği					
	5	İstasyon altyapı ve ekipmanlarının işlevselliği					
	6	İstasyondaki servisler ve olanaklar					
		◆ Tuvaletler					
		◆ Dükkanlar					
		◆ Kafeler					
		◆ Bekleme salonu					
	7	Kablosuz ağ (Wi-Fi) erişimi					
	8	Taleplerinizin istasyon personeli tarafından karşılanması					
	9	Taşıyıcı ve yük arabalarına erişim					
	10	Acil durumlarda medikal yardım					
11	İstasyonda engelli yolcular için sağlanan olanaklar						
SEYAHAT ETME	1	Tren şirketinin gecikmeleri ile baş etme					
	2	Zaman tablosu, duyuru Ekranları vb. göze hitap etmekte					
	3	Personelin iletişim becerileri					
	4	Personelin tutum ve yardımseverliği					
	5	Koltukların temizliği ve bakımı					
	6	Tuvaletlerin temizliği					
	7	Trendeki havalandırma					
	8	Trendeki aydınlatma					
	9	Trende kablosuz ağ (Wi-Fi) erişimi					
	10	Bagajların güvenliği					
	11	Trende televizyon ve ses sistemleri					
	12	Acil durumlarda medikal yardım					

	13	Yemek hizmetinin niteliđi					
	14	Trende engelliler için sağlanan olanaklar					

Diğer önerileriniz: