

## **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. Eğitim Durumunuz :

( ) Okuryazar değilim ( ) İlkokul ( ) Ortaokul

( ) Lise ( ) Üniversite ( ) Lisansüstü

3. Cinsiyetiniz : ( ) Kadın ( ) Erkek

4. Mesleğiniz :.....

5. Medeni Durumunuz: ( ) Bekar ( ) Evli

6. Treni kullanma sıklığınız :

Her gün	Haftada bir	Ayda bir	Sık sık	Nadiren

7. Ne amaçla seyahat ediyorsunuz? :

( ) İş ( ) Tatil ( ) Eğitim ( ) Diğer .....

Lütfen demiryolu servisleri ile ilgili memnuniyet düzeyinizi işaretleyiniz.

Yolcu Memnuniyet Anketi							
	No	Demiryolu Hizmeti	1	2	3	4	5
			Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok memnunum
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						

		yardımsverliđi					
	4	Peron ve istasyonların temizliđi					
	5	İstasyon altyapı ve ekipmanlarının işlevselliği					
	6	İstasyondaki servisler ve olanaklar					
		◆ Tuvaletler					
		◆ Dükkanlar					
		◆ Kafeler					
		◆ Bekleme salonu					
	7	Kablosuz ađ (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					
<b>SEYAHAT ETME</b>	1	Tren şirketinin gecikmeleri ile baş etme					
	2	Zaman tablosu, duyuru Ekranları vb. göze hitap etmekte					
	3	Personelin iletişim becerileri					
	4	Personelin tutum ve yardımsverliđi					
	5	Koltukların temizliği ve bakımı					
	6	Tuvaletlerin temizliđi					
	7	Trendeki havalandırma					
	8	Trendeki aydınlatma					
	9	Trende kablosuz ađ (Wi-Fi) erişimi					
	10	Bagajların güvenliđi					
	11	Trende televizyon ve ses sistemleri					
	12	Acil durumlarda medikal yardım					
	13	Yemek hizmetinin niteliđi					
	14	Trende engelliler için sağlanan olanaklar					

Diğer önerileriniz: