

Anons Sistemleri ve Anonsun Yönetimi

PA sistemleri, anons zinciri ve sorumluluk dağılımı, canlı ve kayıtlı anons kararı, anons sıklığı ve terminal akustiğı.

▲ Bu Bölümde

- 1 Uçak içi ve terminal anons sistemlerinin yapısını açıklayabilirsiniz.
- 2 Anons zincirindeki aktörleri ve sorumluluklarını sayabilirsiniz.
- 3 Canlı ve önceden kayıtlı anons arasındaki tercihi gerekçelendirebilirsiniz.
- 4 Anons sıklığının yolcu deneyimi üzerindeki etkisini değerlendirebilirsiniz.
- 5 Bir terminalin anons akışını çözümleyip iyileştirme önerisi geliştirebilirsiniz.

▲ Anons Bir Sistemdir

Bu bölümden itibaren bakış açısı değişiyor

- İlk yedi bölüm konuşan kişiyi ele aldı; buradan sonrası konuşmanın kurulduğu düzeni ele alıyor.
- Yolcunun duyduğu ses, bir metin kararının, bir donanım kararının ve bir personel kararının bileşik sonucudur.
- Kötü bir anons çoğu zaman kötü okumaktan değil, kötü kurulmuş bir düzenden kaynaklanır.
- Aynı anonsu her personel farklı okuyorsa sorun kişide değil, ortak metin ve eğitimin yokluğundadır.
- Havacılık yöneticisinin işi burada başlar: düzeni kurmak, ölçmek ve düzeltmek.

SORU

Kim sorumlu?

- Anlaşılmayan bir anonsta sorumluluğu kime yazarsınız?
- Yanıt genellikle tek bir kişi değildir.

▲ PA Sistemi Nedir?

Public Address — kamuya seslenme sistemi

UÇAK İÇİ

Kabin PA

Kokpit ve kabin görev yerlerinden devreye alınır. Kabin içi hoparlörlere ve kulaklık kanallarına verilir.

ÖNCELİK

Kademe düzeni

Kokpit anonsu kabin anonsunun, kabin anonsu eğlence sisteminin önüne geçer; sistem bunu kendiliğinden yapar.

TERMİNAL

Bölgesel yayın

Terminal bölgelere ayrılır. Kapı anonsu yalnızca ilgili bölgeye verilerek gereksiz gürültü önlenir.

OTOMATİK

Kayıtlı sistem

Önceden seslendirilmiş metinler, uçuş verisine bağlı olarak seçilir ve çalınır; dil seçimi de otomatiktir.

02

Anons Zinciri

Yolcunun duyduğu tek bir sestir; arkasında birbirine bağı birçok karar vardır.

▲ Karardan Sese

1

Kaynak

Bilgi nereden geliyor? Harekât merkezi, kokpit, kapı personeli ya da uçuş bilgi sistemi.

2

Metin

Bilgi hangi metne dönüşüyor? Hazır kalıp mı, o an yazılan bir cümle mi?

3

Okuyucu

Kim okuyor? Kabin ekibi, kapı görevlisi, harekât operatörü ya da kayıtlı ses.

4

Yayın

Hangi bölgeye, hangi dilde, hangi sırayla ve kaç kez veriliyor?

Zincirin herhangi bir halkasında verilmeyen karar, okuyan kişinin doğaçlamasına bırakılmış demektir.

▲ Kim Neden Sorumlu?

Aktör	Sorumluluk	Tipik anons
Kokpit	Uçuşa ilişkin bilgi	Seyir irtifası, hava durumu, gecikme nedeni
Kabin amiri	Kabin düzeni ve emniyet	Karşılama, emniyet bilgilendirmesi, iniş hazırlığı
Kabin ekibi	Hizmet ve yönlendirme	İkram, gümrüksüz satış, kemer uyarısı
Kapı görevlisi	Uçuşa kabul süreci	Kabul başlangıcı, öncelikli kabul, son çağrı
Harekât merkezi	Terminal geneli	Kapı değişikliği, rötar, genel duyuru
Otomatik sistem	Yinelenen bilgiler	Emniyet uyarıları, bagaj bandı, güvenlik hatırlatmaları

▲ Canlı mı, Kayıtlı mı?

Her ikisinin de yeri vardır; karar ölçütlere dayanır

CANLI ANONS

İnsan sesiyle

- Duruma uyarlanabilir; beklenmeyen durumda tek seçenektir.
- İnsan sesi yakınlık kurar, özür ve teşekkürde daha inandırıcıdır.
- Okuyucuya göre değişir; tutarlılık eğitimle sağlanır.
- Yoğun anda personelin zamanını alır.
- Anormal durumlarda vazgeçilmezdir.

KAYITLI ANONS

Önceden seslendirilmiş

- Her seferinde aynıdır; tutarlılık güvence altındadır.
- Çok dilli yayın kolaydır, telaffuz denetlenmiştir.
- Personelin iş yükünü azaltır.
- Yolcu bir süre sonra duymamayı öğrenir; alışkanlık etkisi yaratır.
- Beklenmeyen durumu karşılayamaz.

▲ Karar Ölçütleri

- Bilgi yinelenen ve değişmeyen türdense kayıtlı anons yeğlenir: emniyet uyarıları, bagaj bandı bilgilendirmeleri.
- Bilgi duruma özgüyse ve açıklama gerektiriyorsa canlı anons kullanılır: gecikme, kapı değişikliği, özür.
- Duygusal içerik taşıyan mesajlar canlı okunur; kayıtlı bir özür sahici algılanmaz.
- Yoğunluk yüksekse kayıtlı anons personeli serbest bırakır, ama yolcunun algısı zayıflar.
- Karma model yaygındır: zorunlu bilgiler kayıtlı, duruma özgü bilgiler canlı.

03

Sıklık, Gürültü ve Akustik

Anonsun en çok tartışılan yönü içeriği değil, ne kadar sık yapıldığıdır.

▲ Anons Kirliliđi

Çok anons, az bilgi

SONUÇ

Duyarsızlaşma

Sürekli anons yapılan ortamda yolcu tüm anonsları arka plana atar; kritik anons da onlarla birlikte kaybolur.

SONUÇ

Yorgunluk

Terminalde geçen süre boyunca kesintisiz ses, kaygıyı ve yorgunluğu artırır; memnuniyet ölçümlerine yansır.

ÇÖZÜM

Bölgesel yayın

Anons yalnızca ilgili kapının bölgesine verilir. Sessiz terminal uygulamalarının temeli budur.

ÇÖZÜM

Görsel önceliđi

Yinelenen bilgiler ekranlara taşınır; ses yalnızca gerçekten gerekli olduğunda kullanılır.

▲ Anlaşılabilirlik ve Akustik

Mekân da anonsun bir parçasıdır

- Yüksek tavanlı, sert yüzeyli terminallerde ses yansır; yankı sözcükleri birbirine karıştırır.
- Çözüm sesi yükseltmek değildir; yükseltilemeyen ses yankıyı da yükseltir.
- Hoparlör sayısının artırılıp her birinin şiddetinin düşürülmesi, tek güçlü kaynaktan iyi sonuç verir.
- Okuma hızı akustiği en çok etkileyen değişkendir; yankılı mekânda yavaş okuma zorunludur.
- Anlaşılabilirlik ölçülebilir bir nitelik; kurumlar bunu düzenli olarak sınımalıdır.

BASİT SINAMA

Anlama testi

- Anonsu duyan yolculara ne anladıkları sorulur.
- Kapı numarasını doğru yineleyen yolcu oranı, sistemin gerçek başarımıdır.
- Bu ölçüm donanım yatırımından önce yapılır.



Her anons, bir başka anonsun duyulma olasılığını düşürür.

Anons bütçesi sınırlıdır. Gereksiz bir duyuru yalnızca gürültü eklemes; gerçekten gerekli olanın payını da harcar.

▲ **Personel Eğitimi ve Denetim**

Standart, ancak izlendiğinde standarttır

- Yazılı metin tek başına yetmez; personelin metni nasıl okuyacağı da öğretilir.
- Eğitim bir kez değil, düzenli aralıklarla yinelenir; alışkanlık zamanla metinden uzaklaşır.
- Denetim örnekleme yoluyla yapılır: kayıtlar dinlenir, ölçütlere göre değerlendirilir.
- Geri bildirim kişiye değil okumaya verilir; amaç ceza değil düzeltmedir.
- İyi örnekler kayıt altına alınıp eğitim malzemesi olarak kullanılır.

▲ Ölçüm Göstergeleri

Anons başarımı nasıl izlenir

ANLAMA

Doğru yineleme oranı

Anonsu duyan yolcuların kritik bilgiyi doğru yineleyebilme oranı.

SIKLIK

Saatlik anons sayısı

Bölge başına yapılan anons sayısı; kirlilik düzeyinin göstergesi.

SÜRE

Ortalama anons süresi

Çok dilli anonslarda toplam süre; uzayan süre dinlenme oranını düşürür.

ŞİKÂyet

Bilgilendirme şikâyetleri

Gecikmeye değil bilgilendirmeye yönelik şikâyetlerin payı.



Ölçülmeyen anons, yönetilmeyen anonstur.

Kurumlar anons donanımına yatırım yapar ama çıktısını seyrek ölçer. Oysa en ucuz iyileştirme, ölçüp metni ve hızı düzeltmektir.

▲ Uygulama

Terminal anons akışı çözümlemesi

SINIF İÇİ ÇALIŞMA

Gözlem ve öneri

- Geçen hafta not ettiğiniz anonsları saatleriyle birlikte sıralayın.
- Her anonsu türüne göre sınıflandırın: zorunlu, işlevsel, kurumsal.
- Hangileri ekranla verilebilirdi? Hangileri yalnızca ilgili bölgeye verilmeliydi?
- Kaç anons gerçekten sizi ilgilendiriyordu? Oranı hesaplayın.
- Bir iyileştirme önerisi yazın: hangi anons kaldırılır, hangisi bölgeselleştirilir.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTÜ

- Sınıflandırma doğru mu?
- Öneri gerekçeli mi?
- Yolcu açısından düşünülmüş mü?
- Uygulanabilir mi?

▲ Özet

- Anons bireysel bir okuma değil, kaynak - metin - okuyucu - yayın zincirinin çıktısıdır.
- PA sistemleri öncelik kademesi ve bölgesel yayın olanağı taşır; bu olanaklar yönetsel karar gerektirir.
- Kayıtlı anons tutarlılık, canlı anons uyarlanabilirlik sağlar; çoğu kurum karma model kullanır.
- Anons sıklığı arttıkça her bir anonsun duyulma olasılığı düşer.
- Anlaşılabilirlik ölçülebilir; iyileştirme donanımdan önce hız, sıklık ve metinle başlar.

SONRAKİ BÖLÜM

Anons Metni Yazımı ve Standartlaştırma

Gelecek hafta dönem projesi başlıyor: üzerinde çalışacağınız havayolu ya da havalimanını belirleyip gelin.