

# نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الجوف لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء



# برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

## نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الجوف لعام ٢٠١٩

### قائمة تقييم جودة المطارات



تم استحداث قائمة تقييم الجودة لجميع المطارات وتشمل أكثر من ٦٠٠ نقطة تقييم جودة، والعمل على مسودة دليل استرشادي مبني على أفضل ممارسات منظمات الطيران الدولي

### معايير جودة الخدمة



تم استحداث ١٩ معياراً أساسياً لجودة الخدمة، وتمثل الحد الأدنى من المعايير المطلوبة لأهم مراحل رحلة المسافر بطريقة موحدة لقياس ومراقبة المعايير والإبلاغ عنها، بالإضافة إلى معالجة ضعف الأداء



### شكاوى المسافرين\*



تم استحداث معايير خاصة بالمدة القصوى المستغرقة لإغلاق الشكاوى المستلمة لكل مطار

### استبيان جودة الخدمات في المطارات



تم استحداث استبيان موجه للمسافرين بالتعاون مع جميع مطارات المملكة، والذي يوفر فهماً أفضل للمسافرين ويبين مستوى رضاهم ويتم جمع الاستبيانات بشكل يومي وعرضها بشكل ربع سنوي

\* سيتم شمل شكاوى المسافرين في التقييم الشامل لجودة خدمات المطار بعد الانتهاء من نظام إدارة علاقات العملاء

يتوفر شرح لكافة محتويات وعناصر برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار في ملف "نبذة عن برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار"

# نتائج تحليل تجربة المسافر في مطارات المملكة لمطار الجوف

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الجوف



تسجيل  
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول  
للمطار

70%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

60%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

48%



الجوازات  
والجمارك

38.4%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

79.4%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

56.9%



تجربة القdom

34.4%



فندق المطار

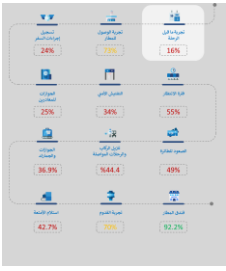
لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة ما قبل الرحلة

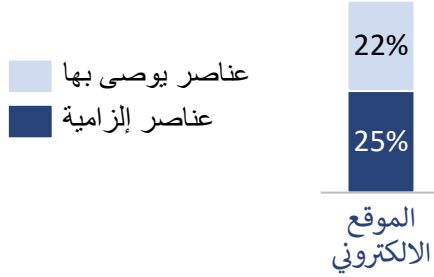
### ١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في معايير جودة الخدمات

### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

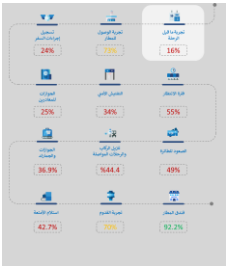
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة ما قبل الرحلة على ١٧ عنصر جميعها تخص الموقع الالكتروني للمطار





- ❖ مستوى الموقع الالكتروني لمطار الجوف بشكل عام لا يرتقي للمستوى المأمول.
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من معلومات حالة الرحلات للمطار.
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من معلومات الناقلات الجوية المشغلة للمطار وعن تواجدها في أي صالة.
- ❖ لا تتوفر اتجاهات قيادة لأماكن الركوب والإنزال في الصالة ووقت الانتظار المسموح في نقاط الركوب.
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من خريطة لمرافق المطار.
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من معلومات مواقف السيارات طويلة وقصيرة المدى واتجاهات الوصول إليها.
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من مؤشرات قياس الأداء الأساسية (كأوقات الانتظار وأوقات الإقلاع والهبوط لكل شهر).
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من المعلومات التي تخص المسافرين من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة.
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من معلومات أمن المطار بما في ذلك، أوقات التشغيل وقائمة بالمحظورات، وإجراءات التشغيل.
- ❖ لا يوفر موقع المطار معلومات عن التخطيط للعطلات بالوجهات والنصائح والدليل بالإضافة إلى خيارات حجز الفندق / الرحلة.

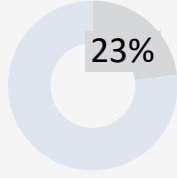
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة ما قبل الرحلة

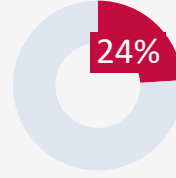


لا تتوفر استعلامات للمسافرين ذوي الإعاقة في الموقع الإلكتروني بشأن الوصول إلى المطار. 

يخلو الموقع الإلكتروني من بيانات الاتصال الخاصة بالمسافرين ذوي الإعاقة بشأن استفساراتهم. 



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم  
جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الجوف

تجربة ما قبل الرحلة

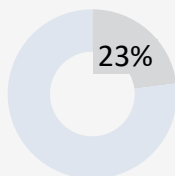
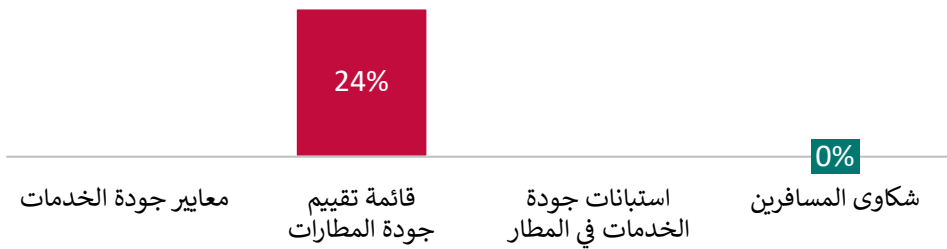
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

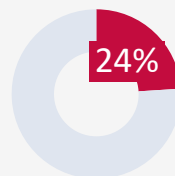
٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

٥- ملخص تحليل تجربة ما قبل الرحلة



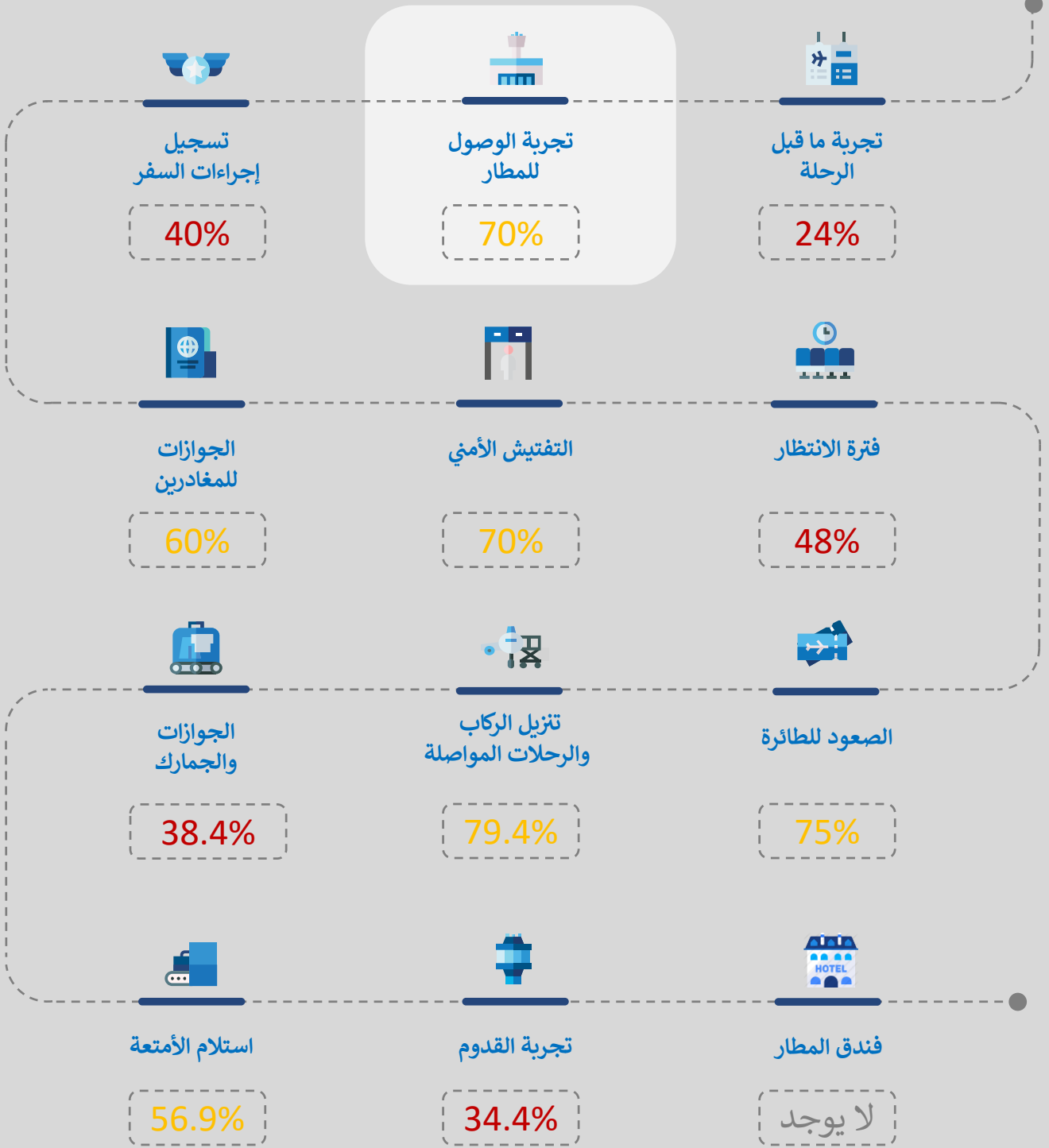
متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة ما قبل الرحلة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الجوف





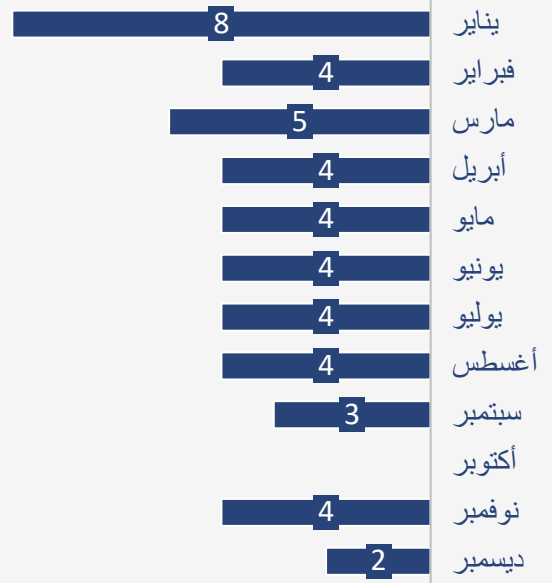
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة الوصول للمطار

### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الوصول للمطار هو معيار الانتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين

#### مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين



(متوسط أوقات انتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين لمطار الجوف)

2.39 دقيقة

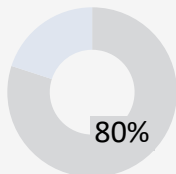
متوسط الفئة

٣,٩٨ دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الجوف

سجل المطار مستوى ثابت في متوسط أوقات الانتظار خلال السنه باستثناء تسجيل شهر يناير لأعلى متوسط زمن انتظار، ٨٠% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٦ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في ٢٧ يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٠ دقائق. سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٤ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٩ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

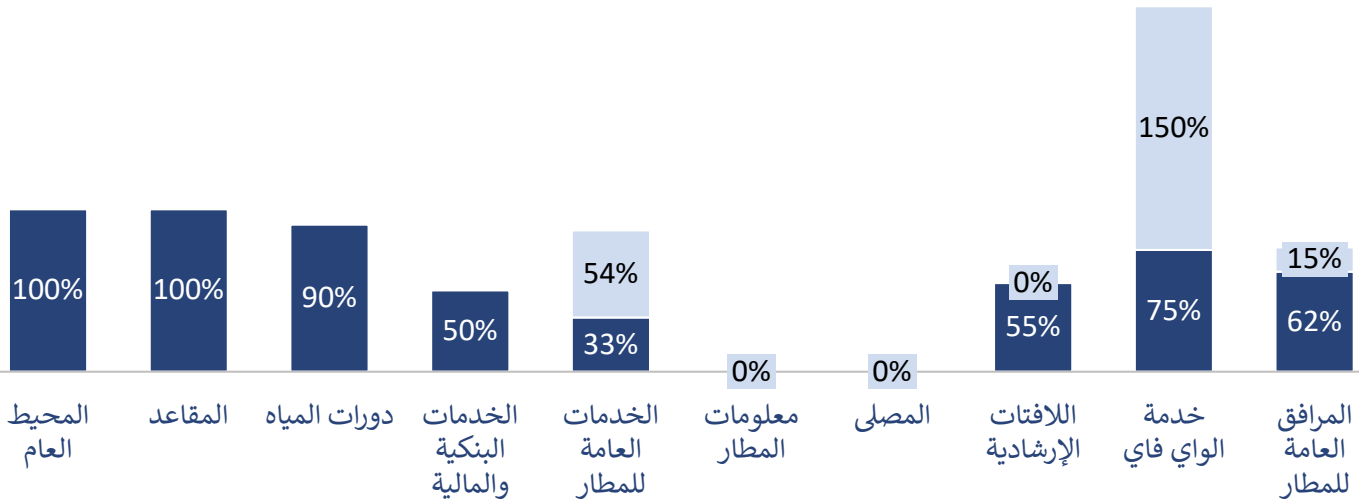
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة الوصول للمطار

### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول للمطار على ١٧٨ عنصر مقسمة على ١٠ فئات.

عناصر إلزامية ■ عناصر يوصى بها ■



عدم توفر مكتب لطلب الخدمات الخاصة للمسافرين ذوي الإعاقة على جانب الرصيف. 💡

عدم جاهزية المواقع للمسافرين ذوي الإعاقة. 💡

بعض جدران وأسقف المطار بحاجة إلى صيانته بالإضافة إلى نظام التكييف. 💡

عدم توفر لوحات إرشادية تشير إلى مواقع المطار. 💡

عدم توفر عربات نقل الأمتعة بشكل كافي في جميع مناطق المطار. 💡

لوحظ أن دورات المياه بحاجة إلى صيانته وتجديد الأدوات الصحية. 💡

عدم توفر خيارات الدفع في منطقة التسوق والخدمات نقل الأمتعة. 💡

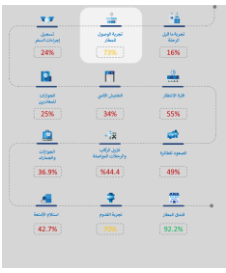
لا توجد لافتات لشركات الطيران خارج مبنى المطار. 💡

متاجر التسوق في المطار لا تقبل العملات الأجنبية. 💡

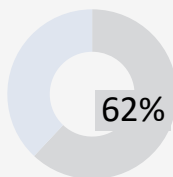
الطريق من مواقف السيارات إلى الصالة لا يناسب عربات المسافرين ذوي الإعاقة. 💡

# رحلة المسافر في مطار الجوف

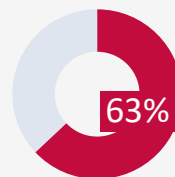
## تجربة الوصول للمطار



- لا تتوفر ساعات العمل لمتاجر التسوق داخل الصالة.
- لا تتوفر لوحات إرشادية توضح موقع تنزيل ركاب ذوي الإعاقة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم  
جودة المطارات

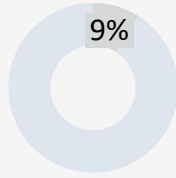
التسليم	الوقت المتاح	الوقت المتاح
24%	73%	16%
الوقت المتاح	الوقت المتاح	الوقت المتاح
25%	34%	55%
الوقت المتاح	الوقت المتاح	الوقت المتاح
36.9%	944.4	49%
الوقت المتاح	الوقت المتاح	الوقت المتاح
42.7%	70%	92.2%

# رحلة المسافر في مطار الجوف

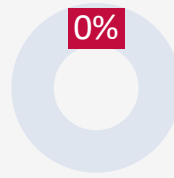
## تجربة الوصول للمطار

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

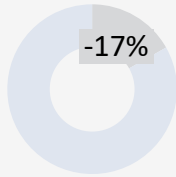


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 5.04 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على مواقف السيارات كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



متوسط نتيجة الفئة

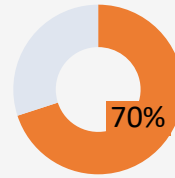
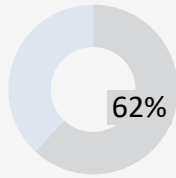
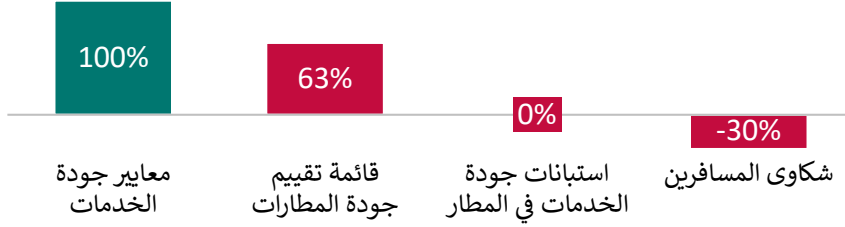
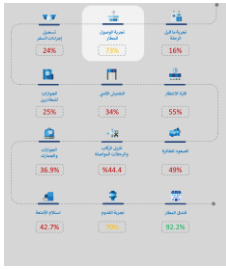


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة الوصول للمطار

### ٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الجوف



تسجيل  
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول  
للمطار

70%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

60%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

48%



الجوازات  
والجمارك

38.4%



تنزيل الركاب  
والرحلات الموصلة

79.4%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

56.9%



تجربة القdom

34.4%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة تسجيل إجراءات السفر

### 1- معايير جودة الخدمات

- ❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة تسجيل إجراءات السفر هو معيار وقت الانتظار لتسجيل إجراءات السفر

#### تسجيل إجراءات السفر



(متوسط أوقات انتظار تسجيل إجراءات السفر في مطار الجوف)

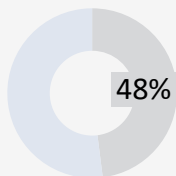
٤,٧٧ دقائق

متوسط الفئة

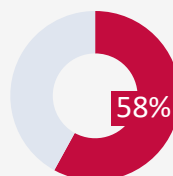
٣,٥٩ دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار الجوف

- 💡 سجل المطار متوسط زمن انتظار عالي في شهر يونيو. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٧,٩٤ دقائق.
- 💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٠ يونيو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٩ دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٧ صباحا بمتوسط إنتظار بلغ ٧ دقائق.



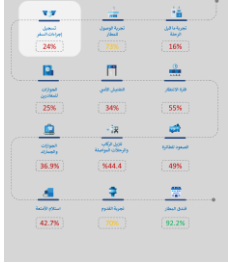
متوسط نتيجة الفئة 48%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات 58%

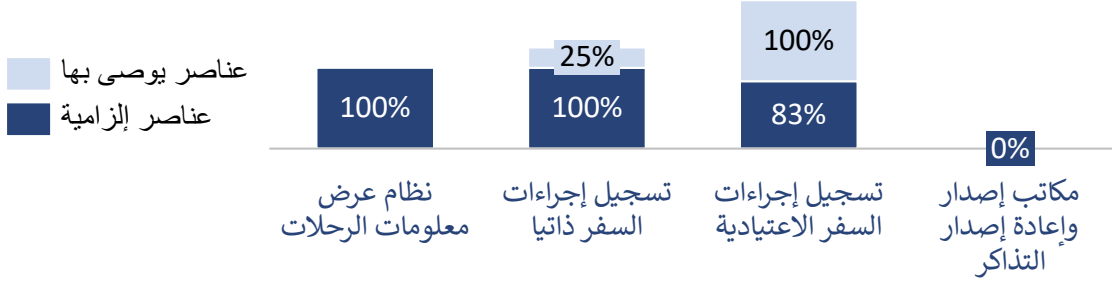
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة تسجيل إجراءات السفر



### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

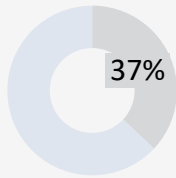
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تسجيل إجراءات السفر للمطار على 24 عنصر لمطار الجوف



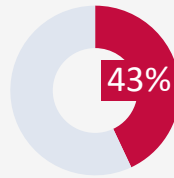
حصل مطار الجوف في قائمة تقييم جودة المطارات لتجربة تسجيل إجراءات السفر على نسبة أعلى من متوسط المطارات الأخرى.

كما حصل المطار على أقل نسب التقييم في الفئات التالية:

- ارتفاع مكاتب معدات الخدمة الذاتية لا يناسب المسافرين من ذوي الإعاقة.
- لا تتوفر شبابيك مخصصة لشحن الأمتعة.
- لا يتوفر ميزان لشحن الأمتعة في منطقة تسجيل إجراءات السفر.
- عدم توفر أجهزة الخدمة الذاتية لوضع البطاقات على الأمتعة.
- لا تتوفر لوحات عرض حقوق المسافرين في منطقة تسجيل إجراءات السفر.
- لا تتوفر مكاتب لإعادة إصدار التذاكر في منطقة تسجيل الركاب.



متوسط نتيجة الفئة



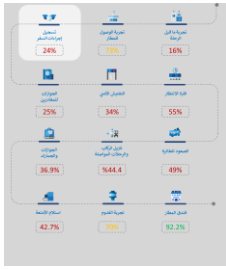
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات



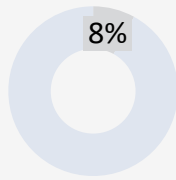
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة تسجيل إجراءات السفر

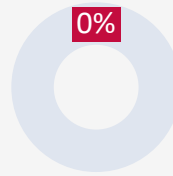
### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

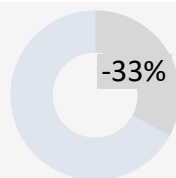


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

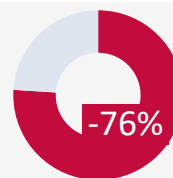
### ٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٨,٤٠ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ٣ فئات كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



متوسط نتيجة الفئة

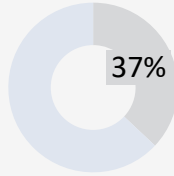
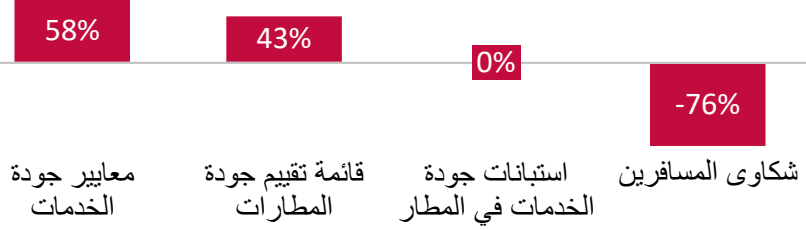
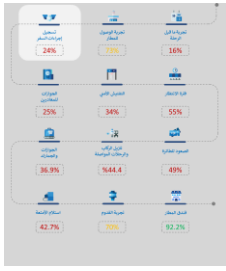


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

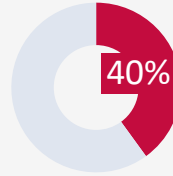
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة تسجيل إجراءات السفر

### ٥- ملخص تحليل تسجيل إجراءات السفر



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة لتسجيل إجراءات السفر

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الجوف



تسجيل  
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول  
للمطار

70%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

60%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

48%



الجوازات  
والجمارك

38.4%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

79.4%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

56.9%



تجربة القdom

34.4%



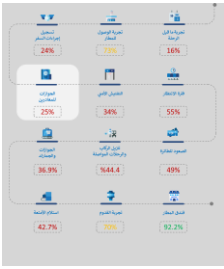
فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة الجوازات للمغادرين



### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الجوازات للمغادرين هو معيار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين

#### معاينة وثيقة السفر للمغادرين



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين في مطار الجوف)

متوسط وقت الانتظار لمطار الجوف

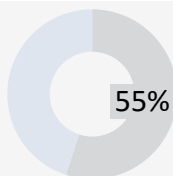
متوسط وقت الانتظار لمطار الجوف

متوسط وقت الانتظار لمطار الجوف

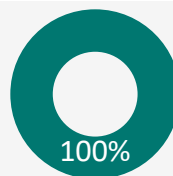
متوسط وقت الانتظار لمطار الجوف

📌 سجل المطار مستوى ثابت في متوسط زمن الانتظار خلال العام، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 4,57 دقائق.

📌 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 9 يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 5 دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 7 صباحا بمتوسط إنتظار بلغ 4 دقائق.



متوسط نتيجة الفنة



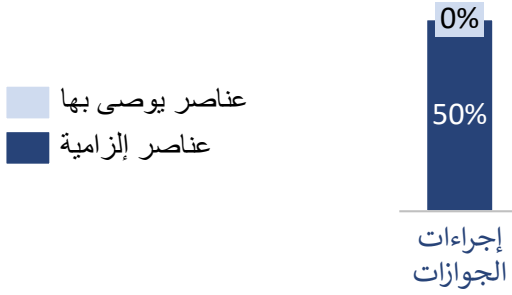
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة الجوازات للمغادرين

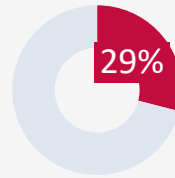
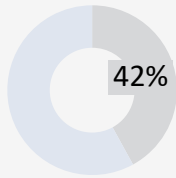
### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر جودة المطارات لتجربة الجوازات للمغادرين من لمطار على ٨ عناصر.



حصل مطار الجوف في قائمة تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات للمغادرين على نسبة أقل من متوسط نتيجة المطارات الأخرى في فئته وذلك للأسباب التالية:

- لا تتوفر بوابات الكترونية في منطقة الجوازات.
- لا تتوفر لوحات لعرض أوقات الانتظار التقديرية.
- لا تتوفر مسارات مستقلة للمساعدات الخاصة.
- لا تتوفر مسارات مستقلة لكل من (الدرجة الأولى / درجة رجال الأعمال ، حاملي الجوازات السعودية والخليجية ، وحاملي الجوازات الدبلوماسية).



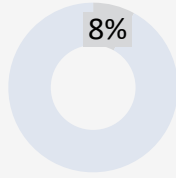
التحسين	البنية التحتية	البنية التحتية
24%	75%	16%
البنية التحتية	البنية التحتية	البنية التحتية
25%	34%	55%
البنية التحتية	البنية التحتية	البنية التحتية
36.9%	44.4	49%
البنية التحتية	البنية التحتية	البنية التحتية
42.7%	70%	92.2%

## رحلة المسافر في مطار الجوف

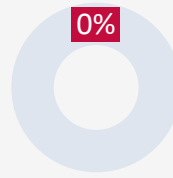
### تجربة الجوازات للمغادرين

#### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



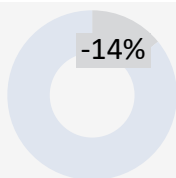
متوسط نتيجة الفئة



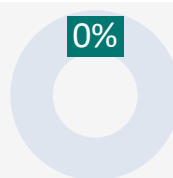
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

#### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

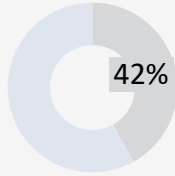
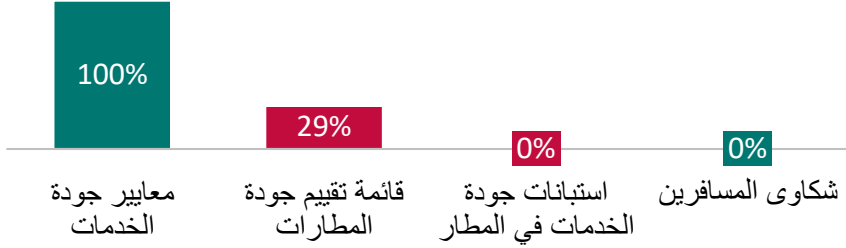
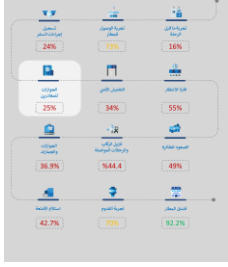


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

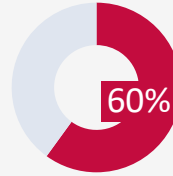
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة الجوازات للمغادرين

### ٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات للمغادرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات للمغادرين

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الجوف



تسجيل  
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول  
للمطار

70%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

60%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

48%



الجوازات  
والجمارك

38.4%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

79.4%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

56.9%



تجربة القdom

34.4%



فندق المطار

لا يوجد





# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة التفتيش الأمني

### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة التفتيش الأمني هو معيار وقت الانتظار عند التفتيش الأمني

#### التفتيش الأمني



(متوسط أوقات انتظار عند التفتيش الأمني لمطار الجوف)

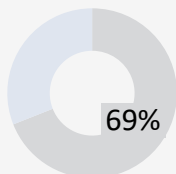
### متوسط وقت الانتظار لمطار الجوف

متوسط الفئة ٢,٣٩ دقائق

متوسط الفئة ١,٨٨ دقائق

سجل المطار متوسط زمن انتظار ثابت خلال العام مع وجود انخفاض بسيط في الربع الأخير. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٣,٦٣ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٩ أبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٥ دقائق, سجلت ساعات الذروة في اليوم نفسه الساعة ٢ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٦ دقائق. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٨ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة

69%

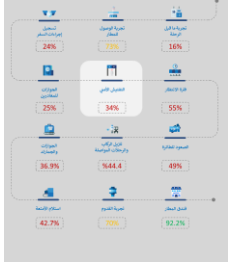


متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

100%

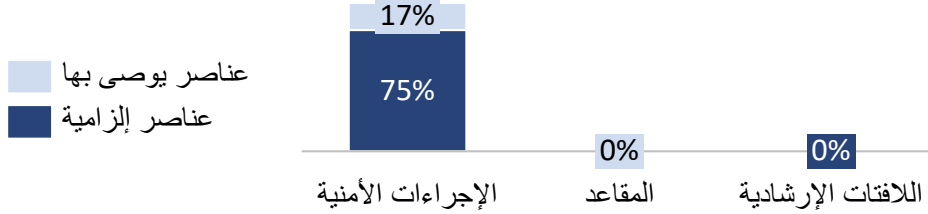
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة التفتيش الأمني

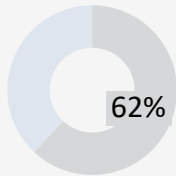


### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

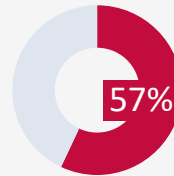
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة التفتيش الأمني للمطار على ١٧ عنصر.



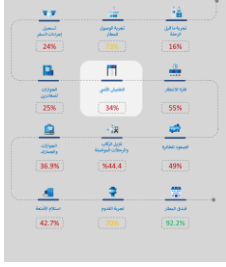
- ❖ عدم توفر لوحات لعرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني.
- ❖ لا تتوفر مسارات مستقلة للموظفين وطواقم الطائرات والمسار السريع بالإضافة إلى ركاب الدرجة الأولى والأعمال.
- ❖ لا يتوفر مسار خاص للمسافرين من ذوي الإعاقة.
- ❖ لا تتوفر غرف خاصة للتفتيش الأمني للمسافرين ذوي الإعاقة.
- ❖ عدم توفر مقاعد في منطقة التفتيش الأمني بشكل كافي.
- ❖ لا تتوفر لوحات ارشادية توضح موقع التفتيش الأمني.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

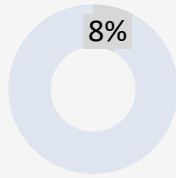


# رحلة المسافر في مطار الجوف

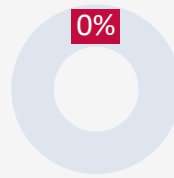
## تجربة التفتيش الأمني

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



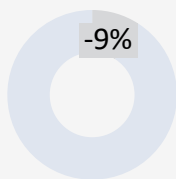
متوسط نتيجة الفئة



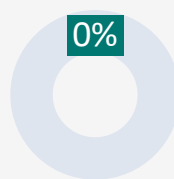
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

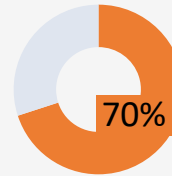
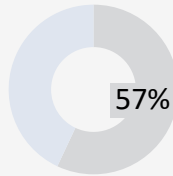
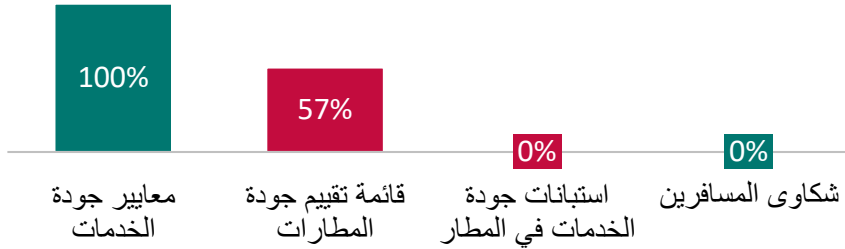
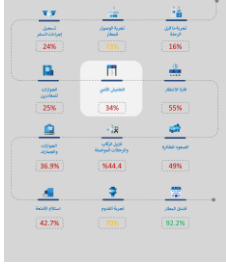


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة التفتيش الأمني

### ٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الجوف



تسجيل  
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول  
للمطار

70%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

60%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

48%



الجوازات  
والجمارك

38.4%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

79.4%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

56.9%



تجربة القdom

34.4%



فندق المطار

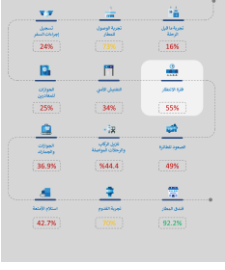
لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة فترة الانتظار

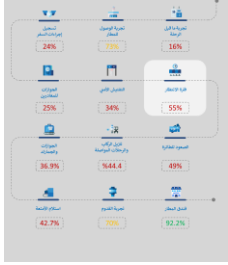
### ١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة  
الانتظار في معايير جودة الخدمات

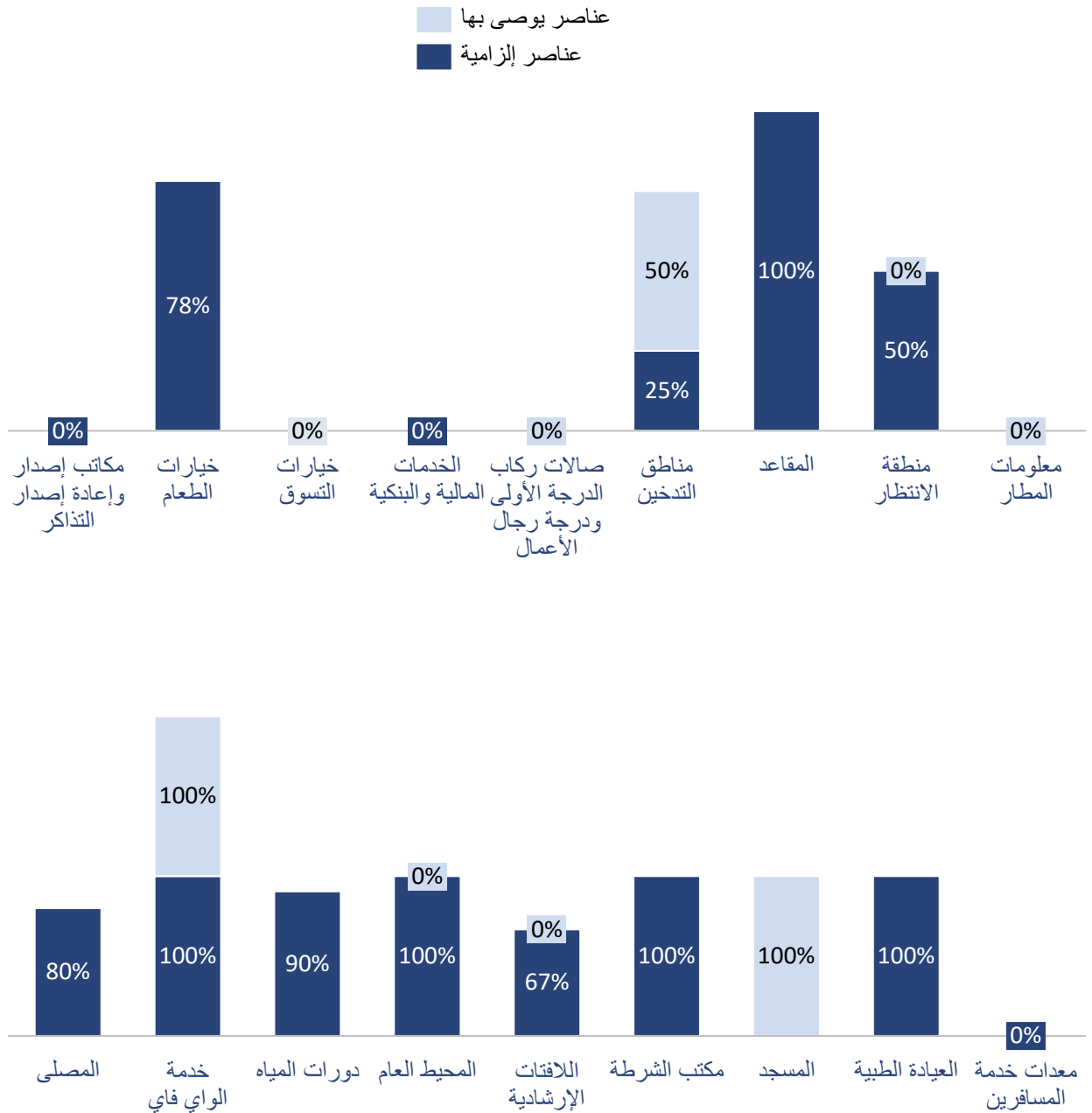
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة فترة الانتظار



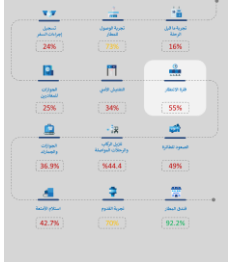
### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة فترة الانتظار على ١٤٨ عنصر مقسمة على ١٨ فئة لمطار الجوف

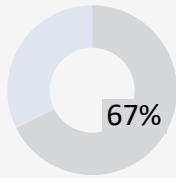


# رحلة المسافر في مطار الجوف

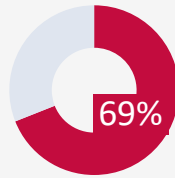
## تجربة فترة الانتظار



- لا يتوفر مكتب تسجيل إجراءات السفر، إصدار، وإعادة إصدار التذاكر في الصالة الدولية.
- لا تتوفر لائحة حقوق المسافرين في صالة الانتظار.
- متاجر التسوق في الصالة الدولية في المطار لا تقبل العملات الأجنبية.
- ارتفاع منصات متاجر التسوق لا تناسب مسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر مقاعد خاصة لمسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر منطقة لعب للأطفال.
- لا تتوفر خيارات الطعام بشكل كافي.
- عدم توفر خدمة صرف العملات الأجنبية في الصالة.
- لا تتوفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة.
- لا توجد لوحات ارشادية تشير إلى مرافق الصالة بشكل كافي (منازل المأكولات والمشروبات ، منطقة التسوق ، دورات المياه ، منطقة الاستعلامات ، منطقة لعب الأطفال)
- لا تتوفر وسائل ترفيه في منطقة الانتظار.
- لا تتوفر مصاعد للمسافرين.
- عدم جاهزية دورات المياه لمسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر مكتب للاستعلامات عن الرحلات.
- دورات المياه بحاجة الى صيانة.

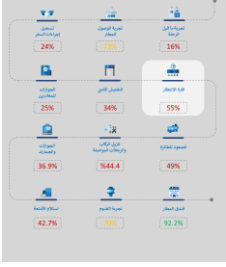


متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات



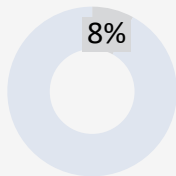


# رحلة المسافر في مطار الجوف

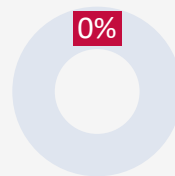
## تجربة فترة الانتظار

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

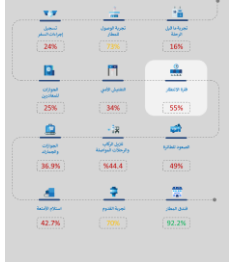


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

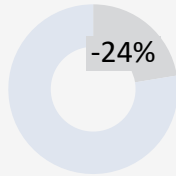
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة فترة الانتظار

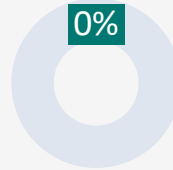
### ٤- شكاوى المسافرين



لا توجد شكاوى

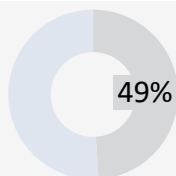
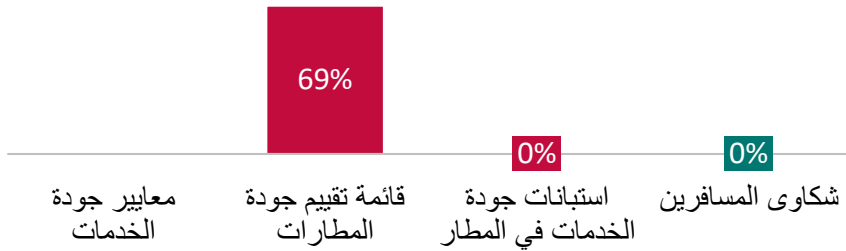


متوسط نتيجة الفئة

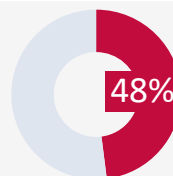


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

### ٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الجوف



تسجيل  
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول  
للمطار

70%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

60%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

48%



الجوازات  
والجمارك

38.4%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

79.4%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

56.9%



تجربة القdom

34.4%



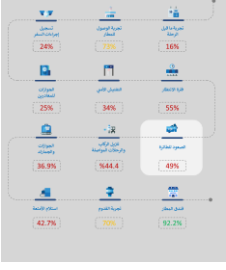
فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة الصعود للطائرة



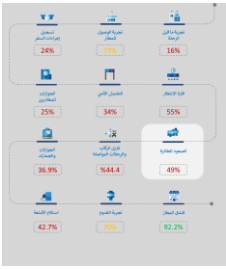
### 1- معايير جودة الخدمات

- ❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الصعود للطائرة هو معيار توفر المعدات الداعمة لحركة المسافرين

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة الصعود للطائرة



### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الصعود للطائرة هو معيار التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

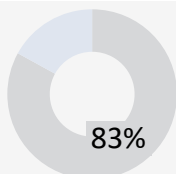
نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار



(نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار لمطار الجوف)

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار 0% متوسط الفئة 0.5%

لم يسجل المطار أي نسبة تأخير بسبب مشغل المطار طوال العام السابق

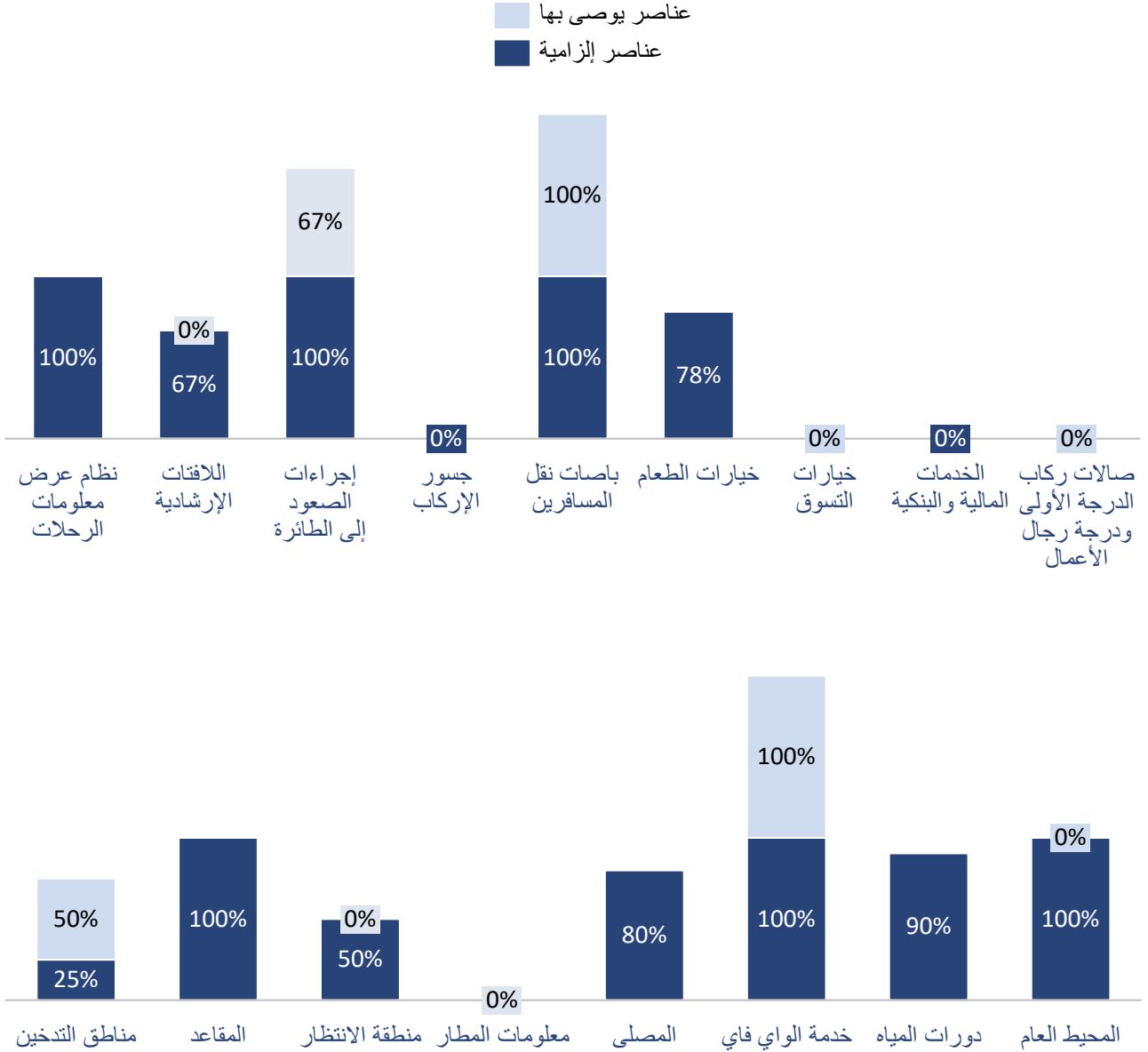


# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة الصعود للطائرة

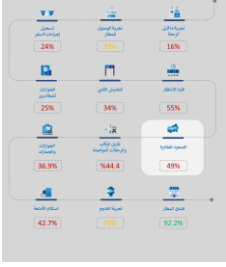
### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الصعود للطائرة على ١٣٤ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لمطار الجوف

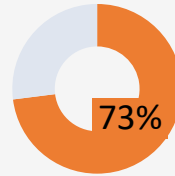
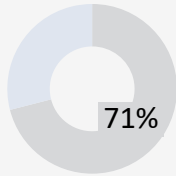


# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة الصعود للطائرة



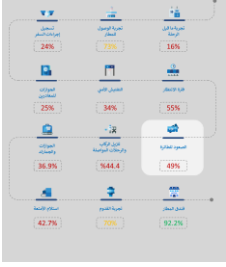
- عدم توفر جسور إركاب في الصالة أثر سلباً على نتيجة تجربة الصعود للطائرة.
- عدم توفر جسور إركاب للمسافرين.
- لا تتوفر خيارات الطعام بشكل كافي.
- عدم قبول العملات الأجنبية في منطقة انتظار المسافرين.
- عدم توفر موظفين ومكاتب تخص توفير معلومات المطار في منطقة الانتظار أخفض التقييم النهائي حيث أنه يشكل 3 عناصر من التقييم.
- أكثر من 50% من العناصر الموصى بها في تجربة الصعود للطائرة غير مستوفاه.
- تم ملاحظة قصور واضح في العلامات الإرشادية.
- عدم وجود منطقة ترفيه للأطفال.
- لا تتوفر خدمة صرف الأموال.
- لا تتوفر خدمة صرف العملات الأجنبية.
- عدم توفر لائحة حقوق المسافرين.
- لا تتوفر أماكن لوضع الأحذية في المصلى.
- دورات المياه بحاجة الى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.



# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة الصعود للطائرة

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

10%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

33%

متوسط نتيجة الفئة

0%

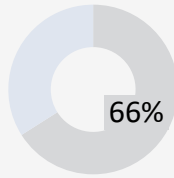
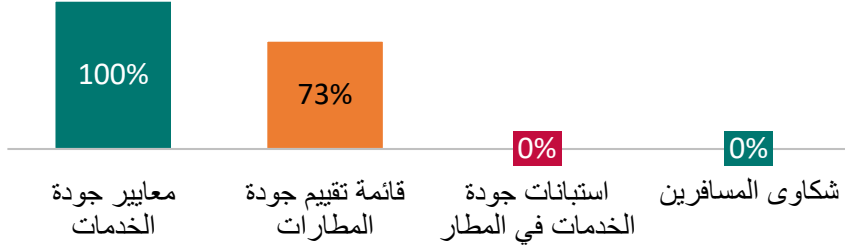
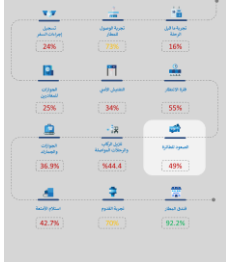
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين



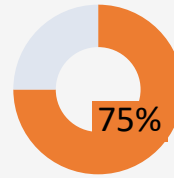
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة الصعود للطائرة

### ٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الجوف



تسجيل  
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول  
للمطار

70%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

60%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

48%



الجوازات  
والجمارك

38.4%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

79.4%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

56.9%



تجربة القdom

34.4%



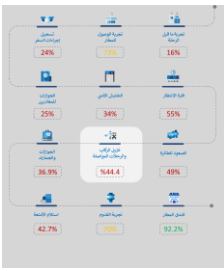
فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الوصول للمطار هو معيار الانتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة القادمين

#### مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة القادمين



(متوسط أوقات انتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة القادمين لمطار الجوف)

3,91 دقائق

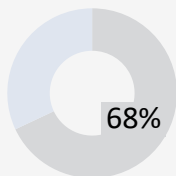
متوسط الفئة

5,09 دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار الجوف

💡 سجل المطار متوسط زمن انتظار متساوي خلال السنة مع وجود انخفاض ملحوظ في شهر أكتوبر، ٩٠% من المسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٧ دقائق.

💡 سجل المطار أعلى وقت انتظار في يوم ١٨ يوليو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٨ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٨ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٦ دقائق.



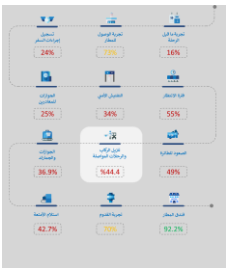
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

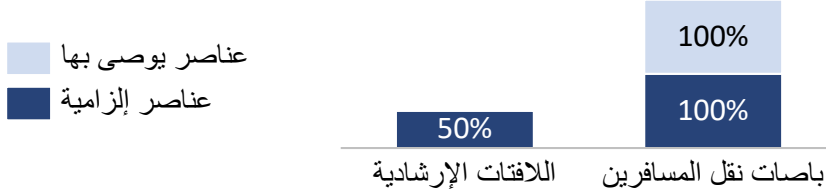
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

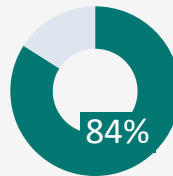
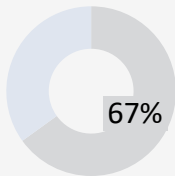
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على ٨ عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لمطار الجوف



💡 حصل مطار الجوف على تقييم أعلى من متوسط نتيجة المطارات الأخرى في فئته لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة .

💡 كما حصل على أقل نسب التقييم في الفئة التالية:

💡 عدم وجود لافتات إرشادية تشير إلى اتجاه تحويل الرحلات للرحلات المواصلة.

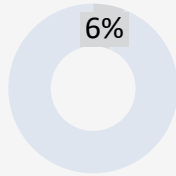


# رحلة المسافر في مطار الجوف

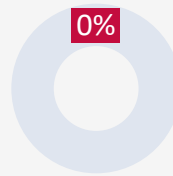
## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



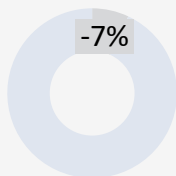
متوسط نتيجة الفئة



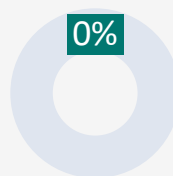
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

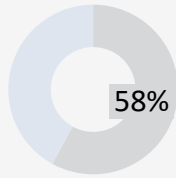
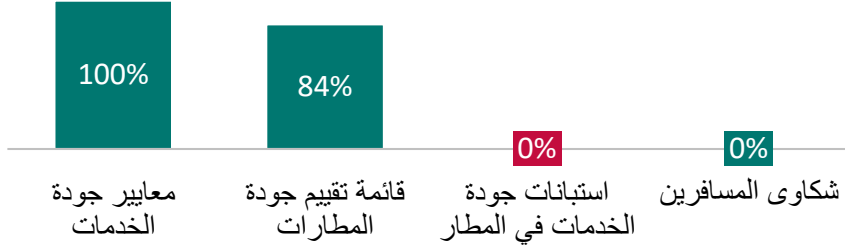
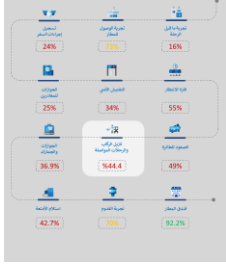


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

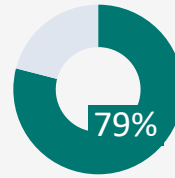
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

### ٥- ملخص تحليل تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الجوف



تسجيل  
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول  
للمطار

70%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

60%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

48%



الجوازات  
والجمارك

38.4%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

79.4%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

56.9%



تجربة القdom

34.4%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة الجوازات والجمارك

### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الجوازات والجمارك هو معيار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للقدامين

#### معاينة وثيقة السفر للقدامين



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للقدامين لمطار الجوف)

متوسط وقت الانتظار لمطار الجوف

متوسط الفئة

متوسط وقت الانتظار لمطار الجوف

متوسط وقت الانتظار لمطار الجوف

سجل المطار أعلى فترة انتظار خلال شهر يوليو وبداية العام، ٩٩% من المسافرين لم يتجاوز وقت انتظارهم ١٦,٣٥ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٥ يوليو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٧ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلالها في الساعة ٩ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ١٨ دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٨ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٩ دقائق.

42%

متوسط نتيجة الفئة

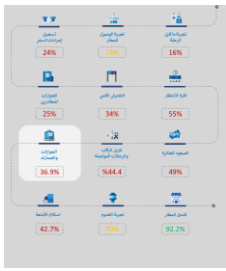
38%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات



# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة الجوازات والجمارك



### ١- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الجوازات والجمارك هو معيار وقت الإنتظار عند التفتيش الجمركي

#### التفتيش الجمركي



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند التفتيش الجمركي لمطار الجوف)

٢,٨٩ دقائق

متوسط الفئة

٥,٣٣ دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار الجوف

💡 سجل المطار متوسط زمن انتظار عالي في النصف الأول من العام مع انخفاضه في النصف الثاني، ٩٩% من مسافرين المطار لم يتجاوز وقت انتظارهم ١٠,١٧ دقيقة.

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٤ يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٠ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١١ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٧ دقائق.

42%

متوسط نتيجة الفئة

38%

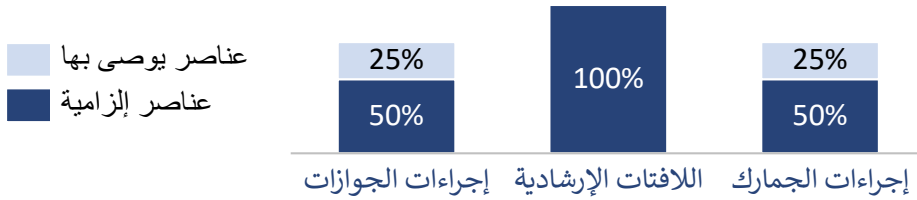
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الجوف

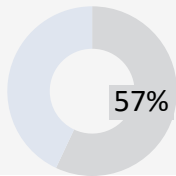
## تجربة الجوازات والجمارك

### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات والجمارك على ١٤ عنصر مقسمة على ثلاثة تصنيفات فرعية لمطار الجوف

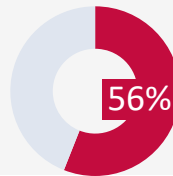


- ❖ لوحظ عدم توفر نظام ثنائي القنوات للجمارك وعدم وضوح عرض الأغراض الممنوعة في الصالة.
- ❖ عدم وجود مسارات منفصلة للركاب الدبلوماسيين.
- ❖ عدم وجود مسار منفصل للمسافرين من ذوي الإعاقة.
- ❖ لا تتوفر شاشة عرض الأوقات التقديرية في منطقة الجوازات.



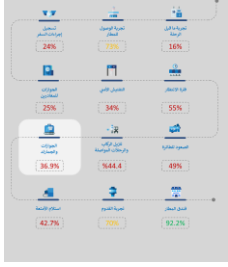
متوسط نتيجة الفئة

57%



متوسط نتيجة قائمة تقييم  
جودة المطارات

56%

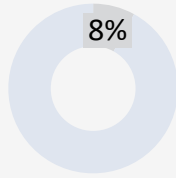


# رحلة المسافر في مطار الجوف

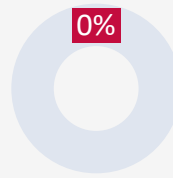
## تجربة الجوازات والجمارك

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



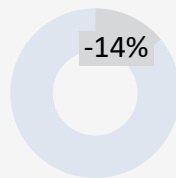
متوسط نتيجة الفئة



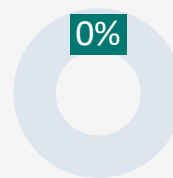
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

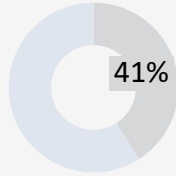
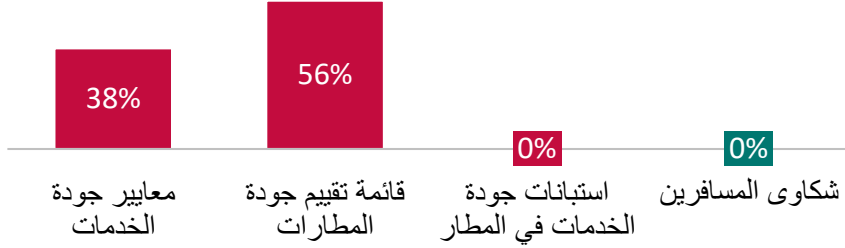
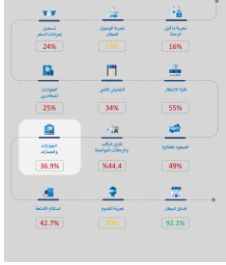


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

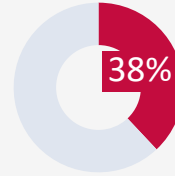
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة الجوازات والجمارك

### ٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات والجمارك



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات والجمارك

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الجوف



تسجيل  
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول  
للمطار

70%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

60%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

48%



الجوازات  
والجمارك

38.4%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

79.4%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

56.9%



تجربة القdom

34.4%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة إستلام الأمتعة

### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة إستلام الأمتعة هو معيار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (أول حقيبة)

#### أول حقيبة



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (أول حقيبة) لمطار الجوف)

متوسط وقت الانتظار لمطار الجوف

متوسط الفئة

6 دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار الجوف

سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال اشهر يناير من السنة ومتوسط زمن انتظار ثابتة خلال باقي السنة، ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ٨ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٤ يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٢,٧١ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٨ صباحا بمتوسط إنتظار بلغ ٨,٤٨ دقائق.

43%

متوسط نتيجة الفئة

69%

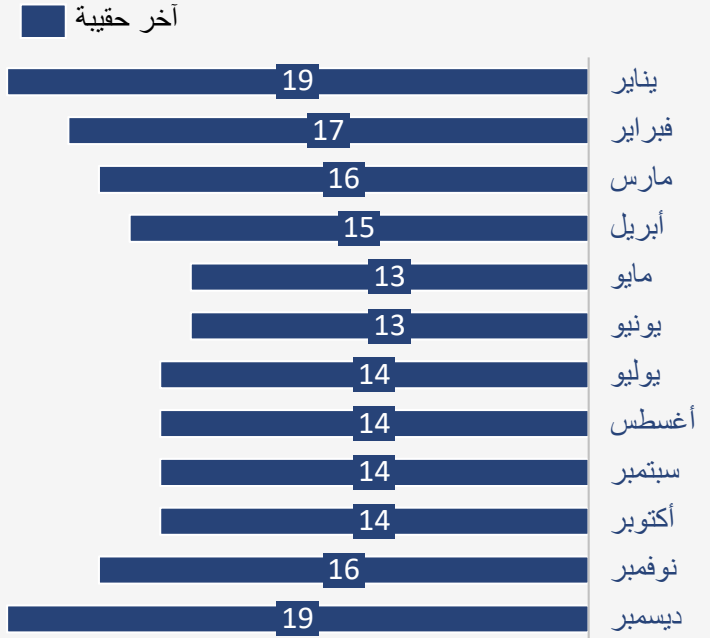
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة إستلام الأمتعة

### 1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة إستلام الامتعة هو معيار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (آخر حقيبة)



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (آخر حقيبة) لمطار الجوف)

متوسط وقت الانتظار لمطار الجوف

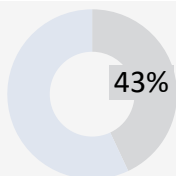
متوسط الفئة

١٥,٥ دقيقة

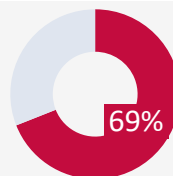
متوسط وقت الانتظار لمطار الجوف

📌 سجل المطار متوسط زمن انتظار عالي في أول وآخر شهر من السنة مع انخفاضه بعد الشهر الأول ثم الثبوت الى أن ارتفع تدريجياً عند الاقتراب من نهاية السنة، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ١٩,٣ دقيقة.

📌 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٨ يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٢٣,٨ دقيقة، سجلت ساعات ذروة اليوم في الساعة ٨ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٣٥ دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٨ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٢٧,٩٤ دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

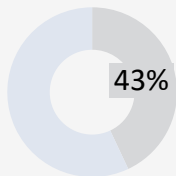
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة إستلام الأمتعة

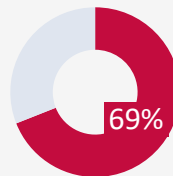
### 1- معايير جودة الخدمات

- ❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة إستلام الأمتعة هو معيار توفر نظام مناولة الأمتعة من وإلى الطائرة

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

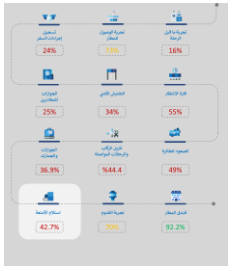


متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات



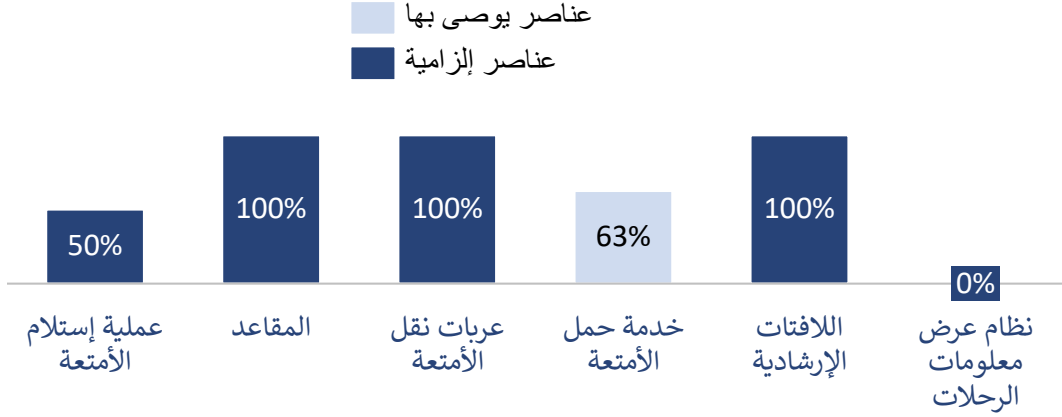
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة استلام الأمتعة

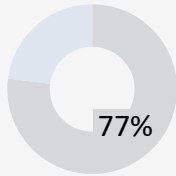


### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

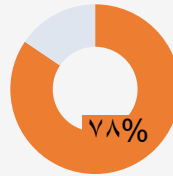
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة استلام الأمتعة على ١٣ عنصر مقسمة على ٦ تصنيفات فرعية لمطار الجوف



لا يتواجد مكتب للحقائب المفقودة في منطقة استلام الأمتعة. 💡



متوسط نتيجة الفئة



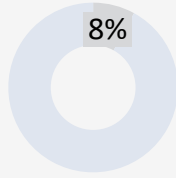
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الجوف

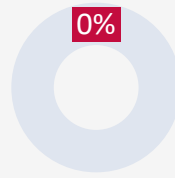
## تجربة استلام الأمتعة

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

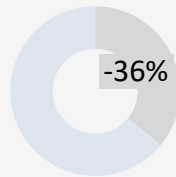


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

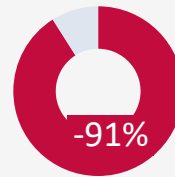
### ٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٥,٠٤ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئتين كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



متوسط نتيجة الفئة

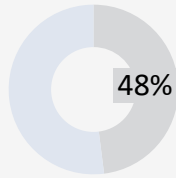
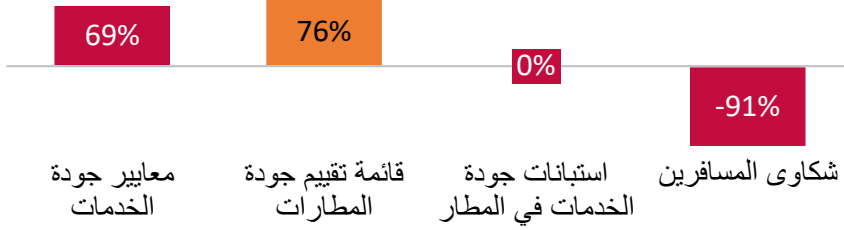
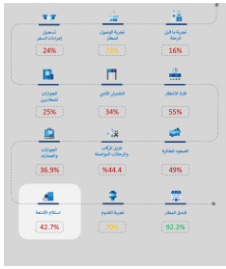


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

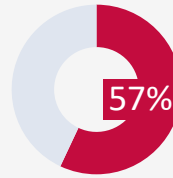
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة استلام الأمتعة

### ٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الجوف



تسجيل  
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول  
للمطار

70%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

60%



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

48%



الجوازات  
والجمارك

38.4%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

79.4%



الصعود للطائرة

75%



استلام الأمتعة

56.9%



تجربة القdom

34.4%



فندق المطار

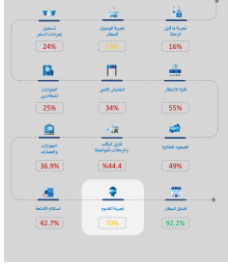
لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة القدوم

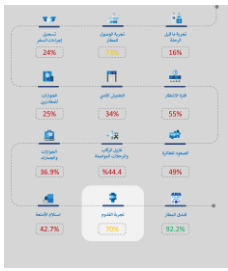
### ١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في  
معايير جودة الخدمات

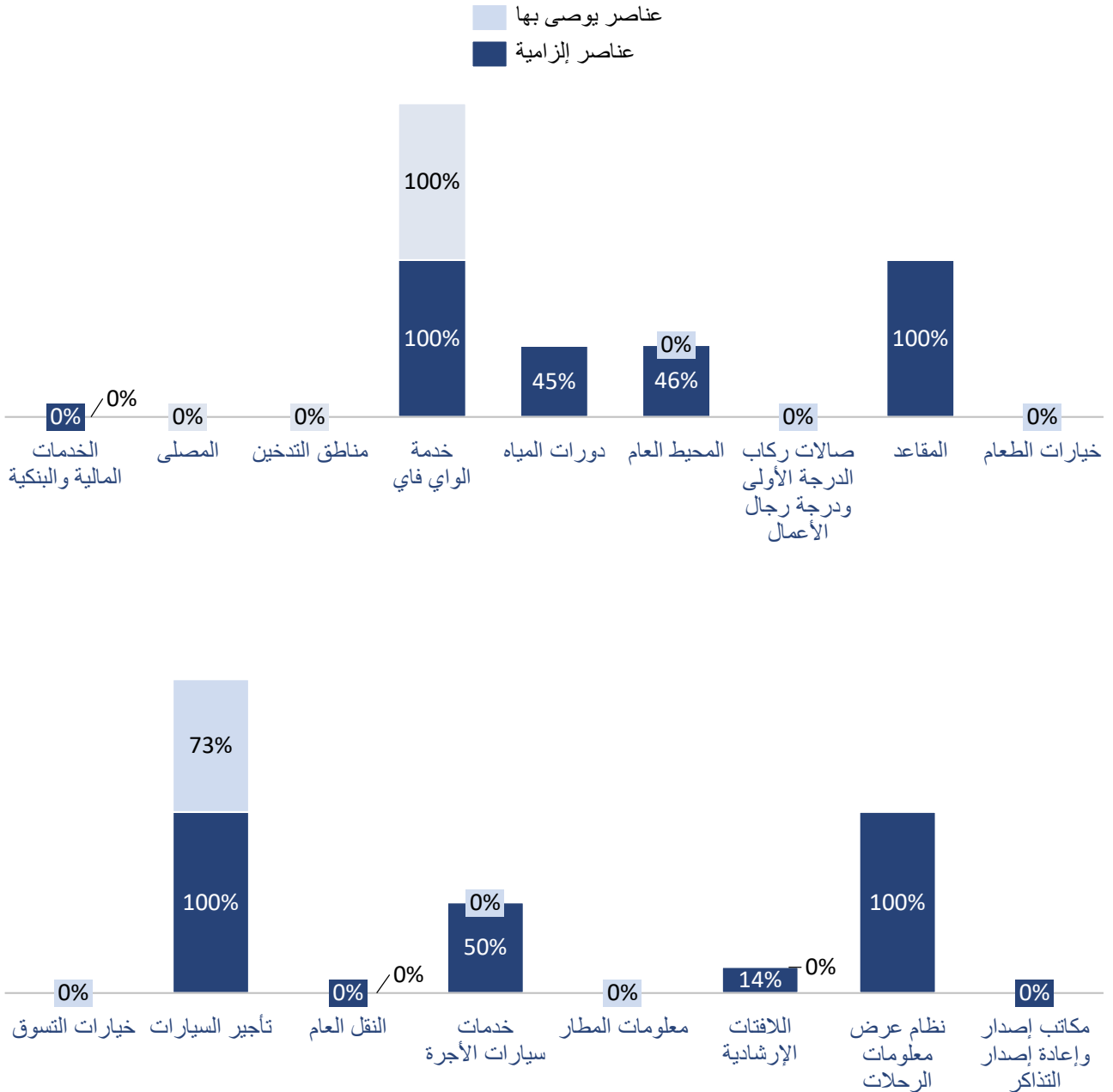
# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة القدوم



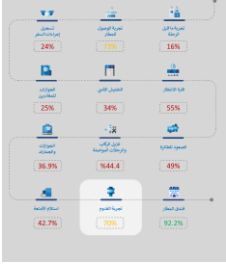
### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة القدوم على ٢٠٧ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لصالة مطار الجوف

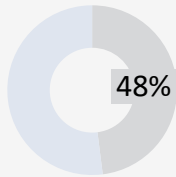


# رحلة المسافر في مطار الجوف

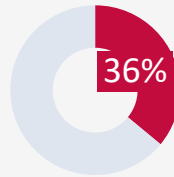
## تجربة القدوم



- عدم وجود غرف تدخين في صالة القدوم خفض من التقييم النهائي لتجربة القدوم بشكل بسيط حيث أنه يشكل عنصراً من ضمن ٢٠٧ عنصر
- عدم وجود خدمة الصراف الآلي في منطقة القدوم.
- لا تتوفر خدمة صرف العملات الأجنبية في صالة القدوم الدولي.
- مكاتب تأجير السيارات ومناطق التسوق لا تقبل العملات الأجنبية.
- دورات المياه في صالة القدوم بحاجة الى صيانة.
- لا تتوفر دورات مياه خاصة بذوي الإعاقة.
- تم ملاحظة عدم توفر التالي في خدمات سيارات الأجرة:
  - عرض رسوم / معلومات سيارات الأجرة.
  - وجود مشرف / المساعدة بشأن سيارات الأجرة.
- عدم وجود مصلى في صالة القدوم.
- لا تتوفر عرض لأسعار المنتجات في منطقة التسوق.
- عدم توفر الخدمة الذاتية لشراء التذاكر.
- عدم توفر لافتات ارشادية توضح موقع سيارات الأجرة العامة.
- عدم توفر مقاعد بشكل كافي في صالة القدوم.



متوسط نتيجة الفنة



متوسط نتيجة قائمة تقييم  
جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة القدوم

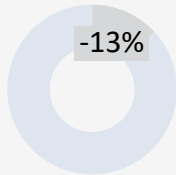
### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

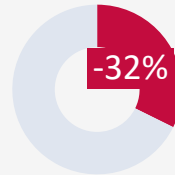
### ٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 5.04 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على مواقف السيارات كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



متوسط نتيجة الفئة



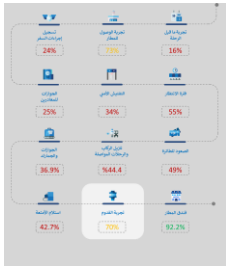
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين



# رحلة المسافر في مطار الجوف

## تجربة القدوم

### ٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



36%

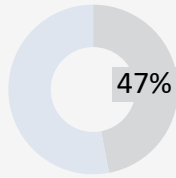
-32%

معايير جودة الخدمات

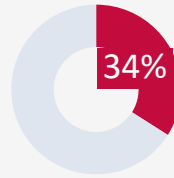
قائمة تقييم جودة المطارات

استبانات جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم