

نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار العلا لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء



برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار العلا 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 العلا

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار العلا



تسجيل
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول
للمطار

42%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

32%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

37%



الصعود للطائرة

65%



استلام الأمتعة

52%



تجربة القdom

57%



فندق المطار

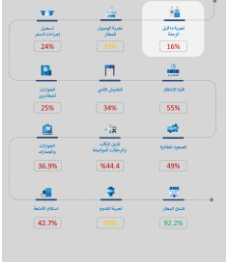
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار العلا

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 الإلكتروني للمطار



مستوى الموقع الإلكتروني لمطار العلا بشكل عام لا يرتقي للمستوى المأمول.

يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات حالة الرحلات للمطار

يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات الناقلات الجوية المشغلة للمطار وعن تواجدتها في أي صالة

لا تتوفر اتجاهات قيادة لأماكن الركوب والإنزال في الصالة ووقت الانتظار المسموح في نقاط الركوب

يخلو الموقع الإلكتروني من خريطة لمرافق المطار

يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات مواقف السيارات طويلة وقصيرة المدى واتجاهات الوصول إليها

يخلو الموقع الإلكتروني من مؤشرات قياس الأداء الأساسية (كأوقات الانتظار وأوقات الإقلاع والهبوط لكل شهر)

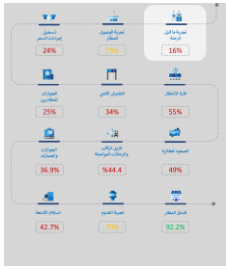
يخلو الموقع الإلكتروني من المعلومات التي تخص المسافرين من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة



يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات أمن المطار بما في ذلك، أوقات التشغيل وقائمة بالمحظورات، وإجراءات التشغيل

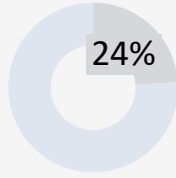
لا يوفر موقع المطار معلومات عن التخطيط للقطارات بالوجهات والنصائح والدليل بالإضافة إلى خيارات حجز الفندق / الرحلة

رحلة المسافر في مطار العلا

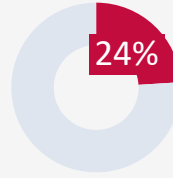
تجربة ما قبل الرحلة



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 العلا

تجربة ما قبل الرحلة

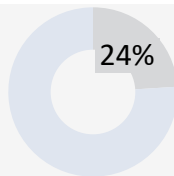
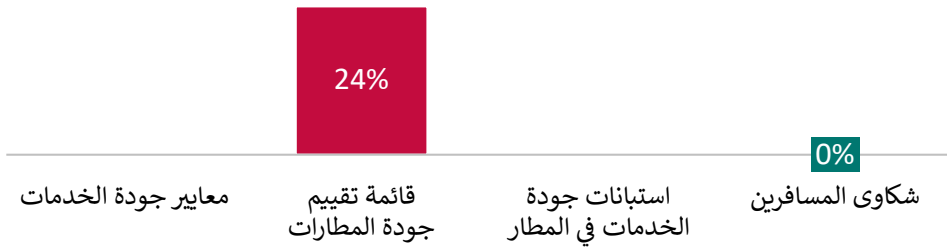
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

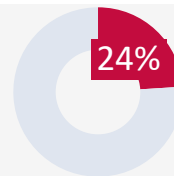
٤- شكاوى المسافرين

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 العلا



تسجيل
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول
للمطار

42%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

32%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

37%



الصعود للطائرة

65%



استلام الأمتعة

52%



تجربة القდوم

57%



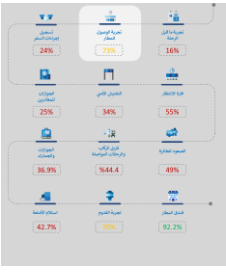
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار العلا

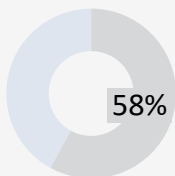
تجربة الوصول للمطار



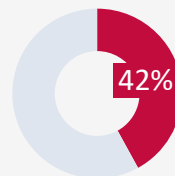
1- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



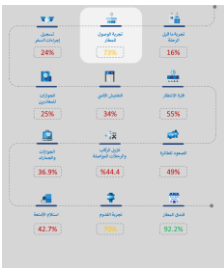
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

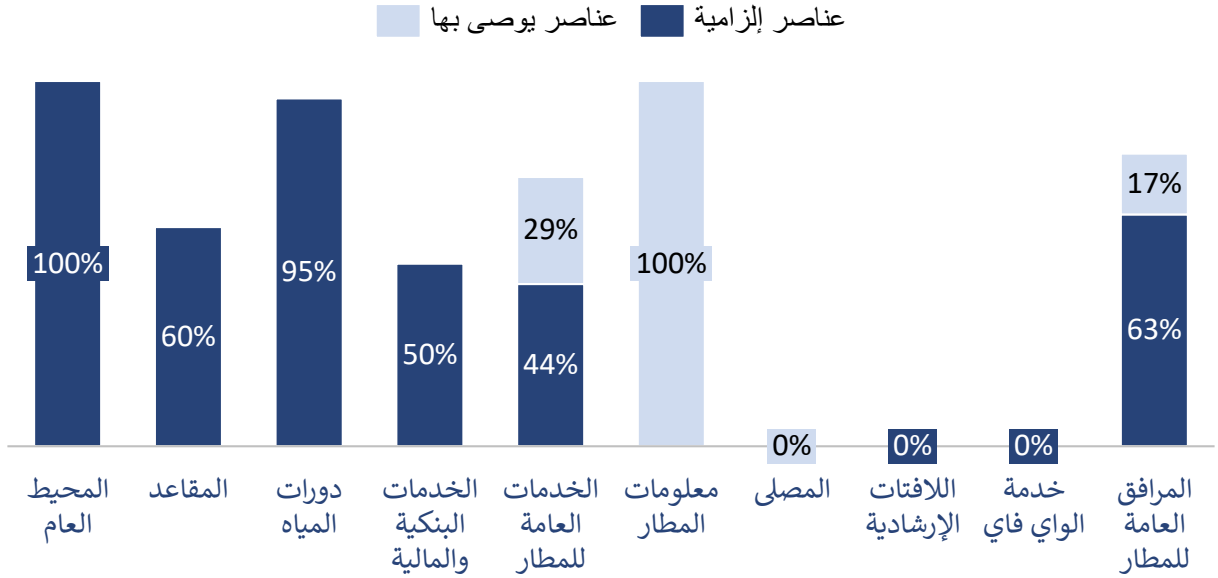
رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة الوصول للمطار



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

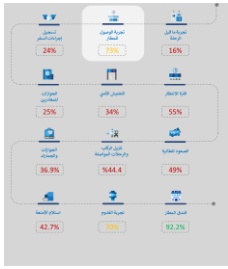



حصل مطار العلا على نسبة أعلى من متوسط الفئة في تجربة الوصول للمطار. و لكن تم ملاحظة عدم توفر أو تذيي جودة الخدمات التالية:


- عدم توفر مكتب لطلب الخدمات الخاصة للمسافرين ذوي الإعاقة على جانب الرصيف.
- الطريق من مواقف السيارات الى الصالة لا يناسب عربات المسافرين ذوو الإعاقة.
- عدم توفر عربات نقل الأمتعة في مواقف السيارات.
- عدم توفر كاميرا المراقبة الأمنية.
- عدم عرض أسعار مواقف السيارات و عدم توفير خيارات متنوعة للدفع.
- عدم توفير ٥% من مواقف السيارات للمسافرين ذوي الإعاقة .
- لا يتوفر مصلى في منطقة المغادرين.
- عدم استوفاء جميع المعايير المطلوبة فيما يخص منافذ المأكولات والمشروبات و التسوق مثل (عرض الأسعار و تنوع خيارات الدفع و وجود بعض التلف في أسطح و جدران المنافذ و
- لا توجد لافتات لشركات الطيران خارج مبنى المطار.
- لا تتوفر لوحات ارشادية تشير الى أماكن عربات نقل الأمتعة.

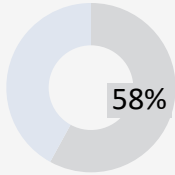
رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة الوصول للمطار

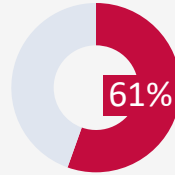


لا تتوفر ساعات العمل في مكاتب التأجير. 

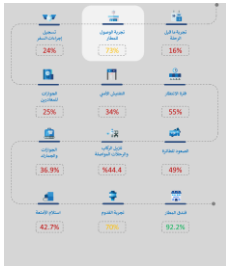
عدم توفر خدمة الواي-فاي. 



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات



رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة الوصول للمطار

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

6%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-30%

متوسط نتيجة الفئة

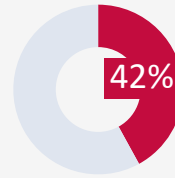
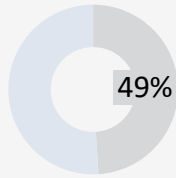
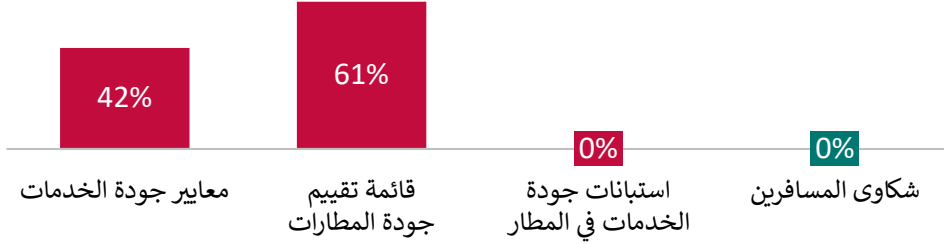
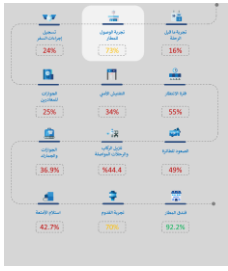
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة الوصول للمطار

٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار العلا



تسجيل
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول
للمطار

42%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

32%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

37%



الصعود للطائرة

65%



استلام الأمتعة

52%



تجربة القdom

57%



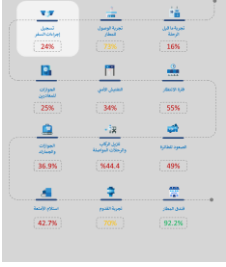
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة تسجيل إجراءات السفر



١- 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

| | |
|---|--------|
| 1 | يناير |
| 1 | فبراير |
| 1 | مارس |
| 1 | أبريل |
| 1 | مايو |
| 1 | يونيو |
| 1 | يوليو |
| 1 | أغسطس |
| 1 | سبتمبر |
| 1 | أكتوبر |
| 1 | نوفمبر |
| 1 | ديسمبر |

(متوسط أوقات انتظار تسجيل إجراءات السفر في مطار العلا)

٢,٩٩ دقائق

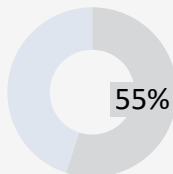
متوسط الفئة

١,١٤ دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار العلا

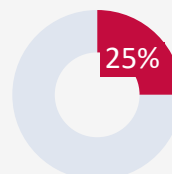
سجل المطار متوسطات زمن انتظار ثابتة خلال السنة. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٣,٤٦ دقيقة. 💡

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٧ أكتوبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٠ دقيقة، سجل المطار ساعات الذروة خلال اليوم في الساعة ٨ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ١٧ دقيقة. سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٠ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقتين. 💡



متوسط نتيجة الفئة

55%

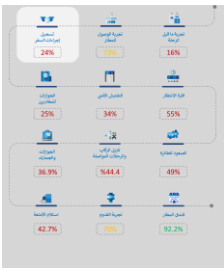


متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

25%

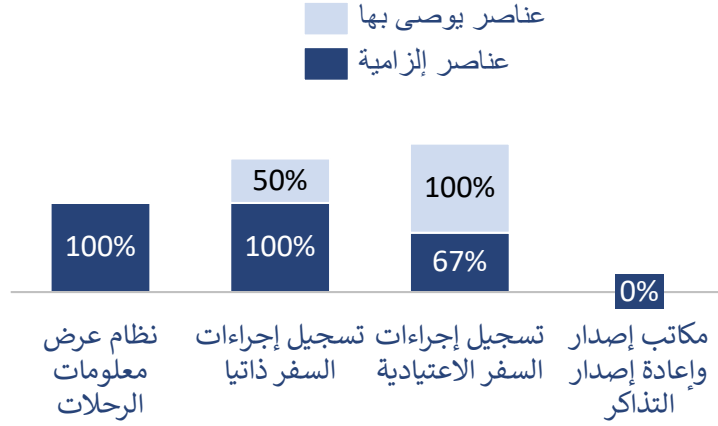
رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة تسجيل إجراءات السفر



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تسجيل إجراءات السفر للمطار على 20 عنصر لمطار العلا



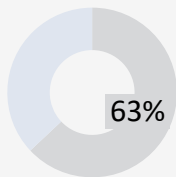
لوحظ غياب بعض الخدمات و الخصائص في تجربة تسجيل إجراءات السفر لمطار العلا :

ارتفاع منصات التسجيل لا يناسب مسافري ذوي الاحتياجات الخاصة.

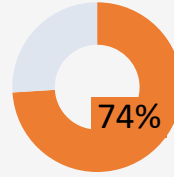
لا تتوفر شبابيك مخصصه لشحن الأمتعة.

لوحظ أن أجهزة اوزان الأمتعة بحاجة إلى تحديث.

لا تتوفر مكاتب لإعادة إصدار التذاكر في منطقة تسجيل الركاب.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

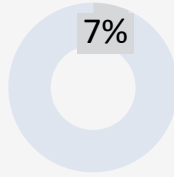
| | | |
|---------|----------------|----------------|
| التحسين | البنية التحتية | البنية التحتية |
| 24% | 75% | 16% |
| التحسين | البنية التحتية | البنية التحتية |
| 25% | 34% | 55% |
| التحسين | البنية التحتية | البنية التحتية |
| 36.9% | 44.4 | 49% |
| التحسين | البنية التحتية | البنية التحتية |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

رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة تسجيل إجراءات السفر

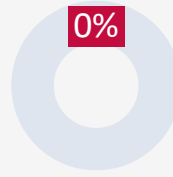
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



7%

متوسط نتيجة الفئة

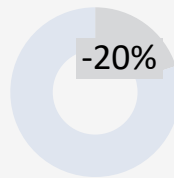


0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

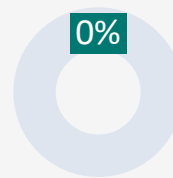
٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



-20%

متوسط نتيجة الفئة



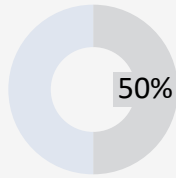
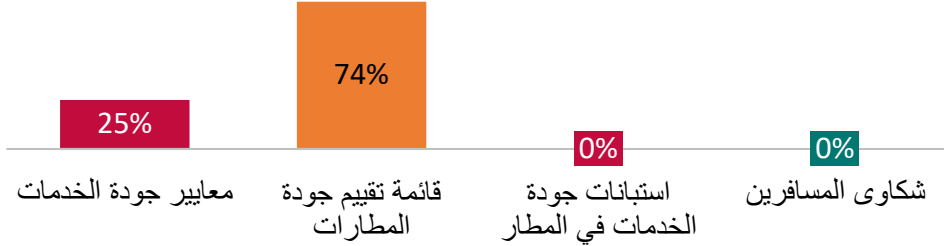
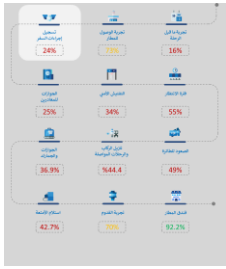
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار العلا

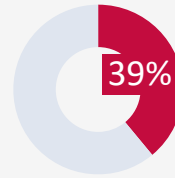
تجربة تسجيل إجراءات السفر

٥- ملخص تحليل تسجيل إجراءات السفر



50%

متوسط نتيجة الفئة



39%

النتيجة الإجمالية لتجربة
لتسجيل إجراءات السفر

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار العلا



تسجيل
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول
للمطار

42%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

32%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

37%



الصعود للطائرة

65%



استلام الأمتعة

52%



تجربة القდوم

57%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة التفتيش الأمني

١- 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 العلا)

١,٩١ دقائق

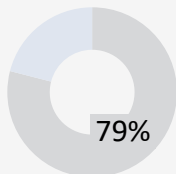
متوسط الفئة

0.85 دقائق

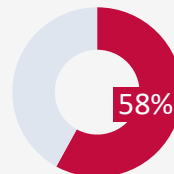
متوسط وقت الانتظار لمطار العلا

سجل المطار متوسطات زمن انتظار ثابتة خلال السنة، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٣,٣٣ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٨ فبراير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٤ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال في الساعة ٩ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٦ دقائق. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٠ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



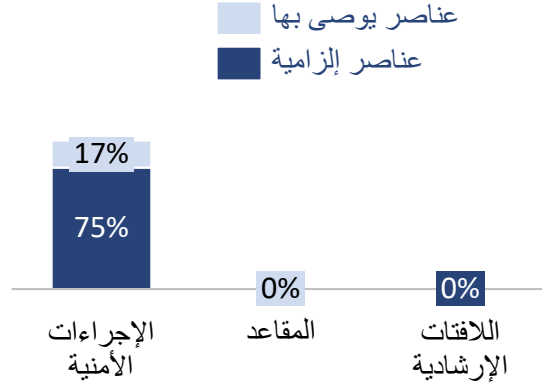
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة التفتيش الأمني

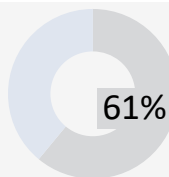
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

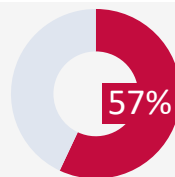


تفتقر تجربة التفتيش الأمني في مطار العلا لخدمات وخصائص متعددة تلخص في التالي:

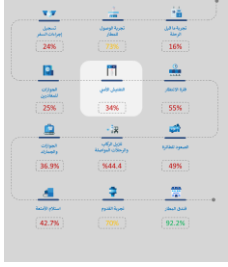
- ❖ عدم توفر مقاعد عند منطقة التفتيش الأمني.
- ❖ لوحظ عدم توفر لوحات عرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني.
- ❖ لا تتوفر مسار خاص للمسافرين من ذوي الإعاقة.
- ❖ عدم تتوفر غرف خاصة للتفتيش الأمني للمسافرين ذوي الإعاقة.
- ❖ لا تتوفر مسارات مستقلة للموظفين وطواقم الطائرات والمسار السريع بالإضافة الى ركاب الدرجة الأولى والأعمال.
- ❖ لا تتوفر مساعدة في منطقة التفتيش الأمني.



متوسط نتيجة الفنة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

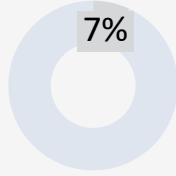


رحلة المسافر في مطار العلا

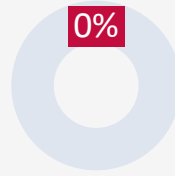
تجربة التفتيش الأمني

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



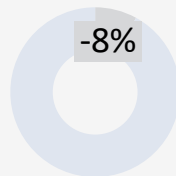
متوسط نتيجة الفئة



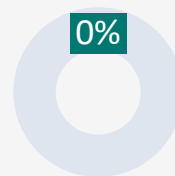
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

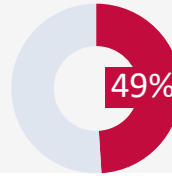
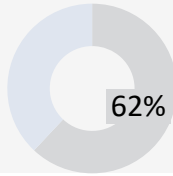
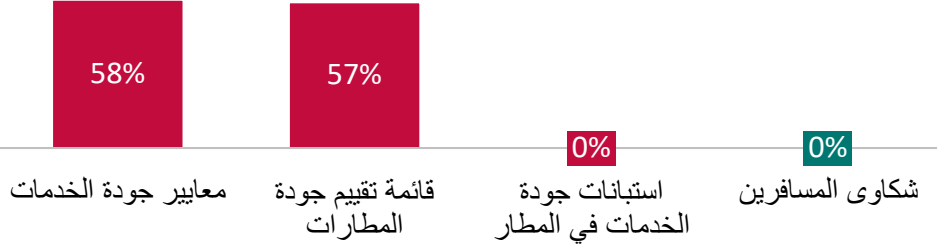
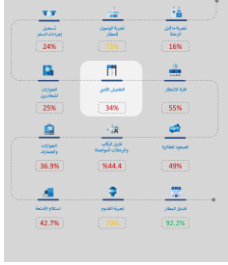


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة التفتيش الأمني

٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار العلا



تسجيل
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول
للمطار

42%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

32%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلية

37%



الصعود للطائرة

65%



استلام الأمتعة

52%



تجربة القdom

57%



فندق المطار

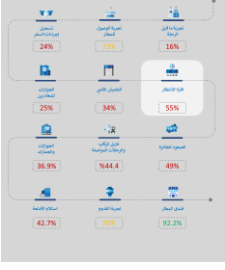
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة فترة الانتظار

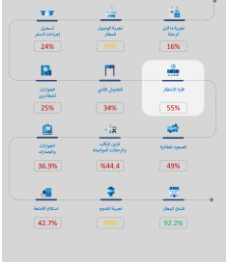
١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة
الانتظار في معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة فترة الانتظار



لم تكن تجربة فترة الانتظار في مطار العلا في المستوى المأمول بسبب الملاحظات التالية:

عدم توفر مكتب تسجيل إجراءات السفر، اصدار، وإعادة اصدار التذاكر

عدم توفر مصلى للنساء.

لا تتوفر أجهزة الصراف الآلي.

لا تتوفر لائحة حقوق المسافرين في صالة الانتظار.

عدم توفر منافذ للتسوق و منافذ المأكولات و المشروبات.

لا تتوفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة.

عدم توفر مقاعد خاصة لمسافرين ذوي الإعاقة.

عدم توفر منطقة لعب للأطفال.

لا توجد اتجاهات تشير الى مرافق الصالة بشكل كافي.

لا تتوفر وسائل ترفيه في منطقة الانتظار.

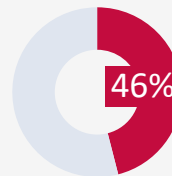
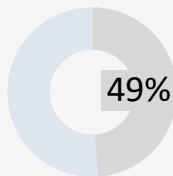
عدم توفر مكتب للاستعلامات عن الرحلات.

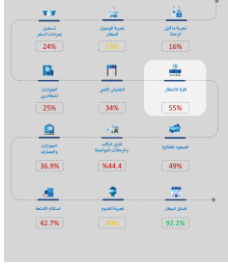
عدم توفر غرف للتدخين

عدم توفر لوحات إرشادية بشكل كافي

لا تتوفر صالة لرجال الأعمال.

يقترح توفير منصات لشحن الأجهزة الذكية.



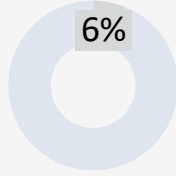


رحلة المسافر في مطار العلا

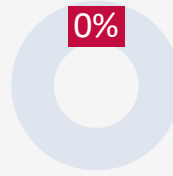
تجربة فترة الانتظار

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



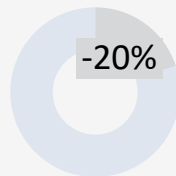
متوسط نتيجة الفئة



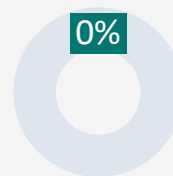
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



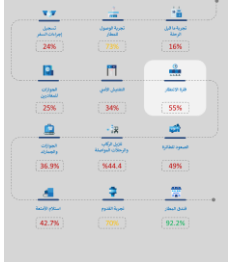
متوسط نتيجة الفئة



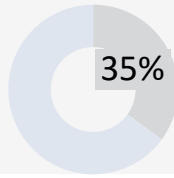
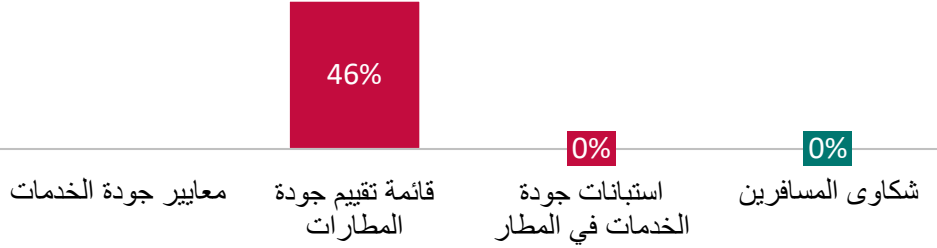
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار العلا

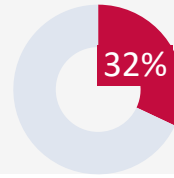
تجربة فترة الانتظار



٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار العلا



تسجيل
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول
للمطار

42%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

32%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

37%



الصعود للطائرة

65%



استلام الأمتعة

52%



تجربة القდوم

57%



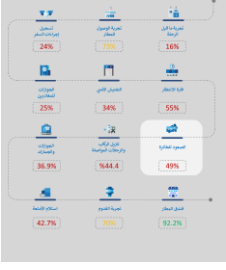
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة الصعود للطائرة



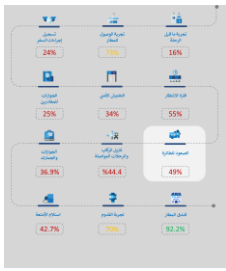
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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 العلا

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

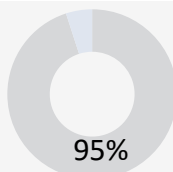
نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار



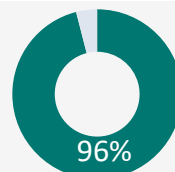
(نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار لمطار العلا)

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

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



متوسط نتيجة الفئة



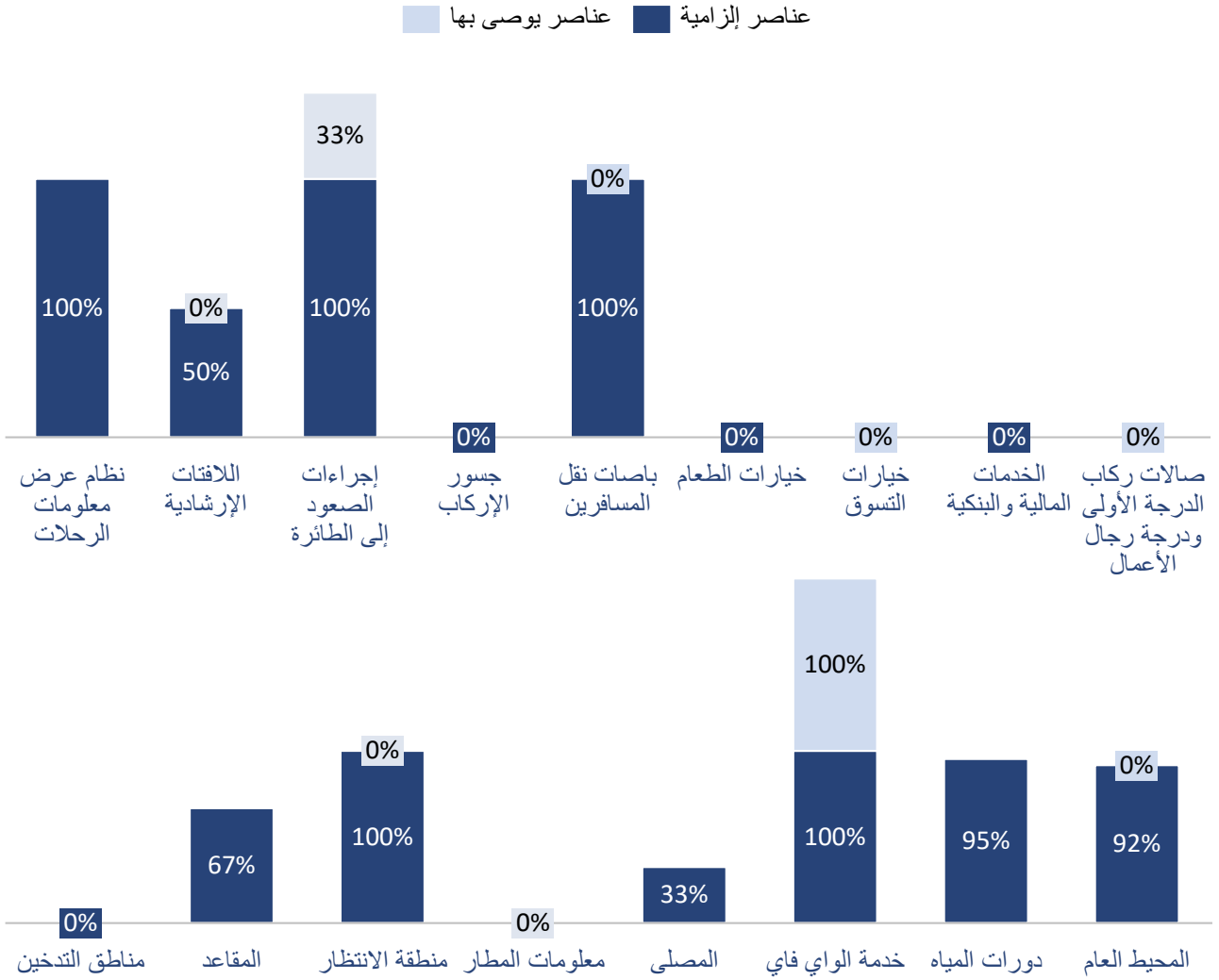
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة الصعود للطائرة

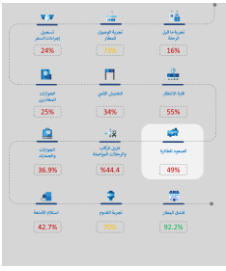
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



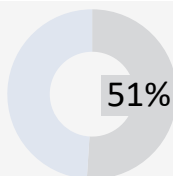
رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة الصعود للطائرة

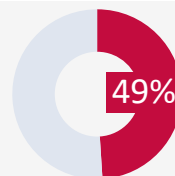


لوحظ أن تجربة الصعود للطائرة لم تكن بالمستوى المأمول و بحاجة لتوفير أو تحسين الخدمات و المرافق التالية:

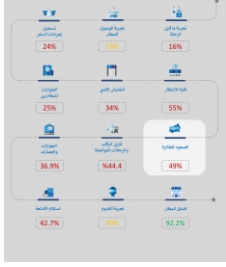
- لا تتوفر الخدمة الذاتية للصعود للطائرة.
- كما لا تتوفر باصات مستقلة لركاب درجتي الأولى و الأعمال.
- عدم توفر منافذ للمأكولات و المشروبات و منافذ للتسوق.
- عدم توفر خدمة الصراف الآلي.
- عدم توفر غرف للتدخين.
- مقاعد الانتظار بحاجة لتحديث.
- لا تتوفر صالة لرجال الأعمال.
- عدم توفر معلومات حقوق المسافرين.
- تم ملاحظة وجود بعض التلف في الجدران و الأسطح.
- جودة مقاعد الانتظار متدنية.



متوسط نتيجة الفئة 51%



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات 49%

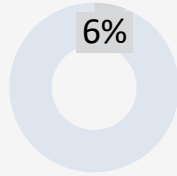


رحلة المسافر في مطار العلا

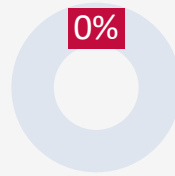
تجربة الصعود للطائرة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



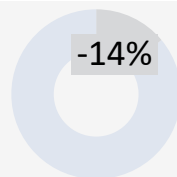
متوسط نتيجة الفئة



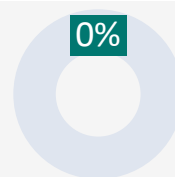
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

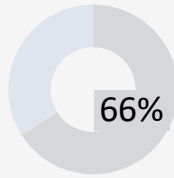
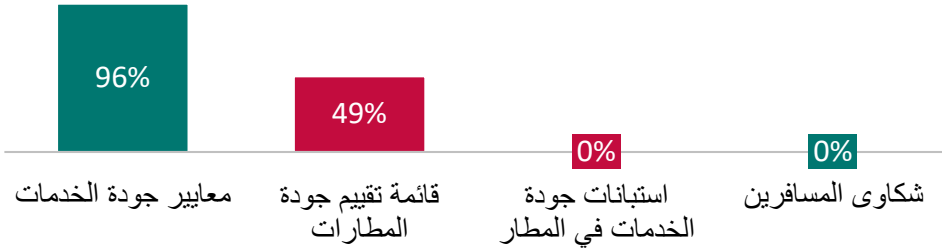
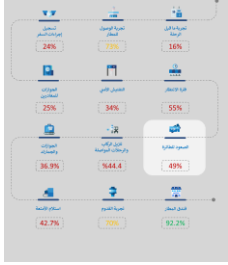


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

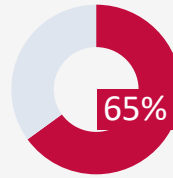
رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة الصعود للطائرة

٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار العلا



تسجيل
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول
للمطار

42%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

32%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

37%



الصعود للطائرة

65%



استلام الأمتعة

52%



تجربة القდوم

57%



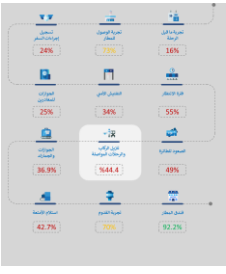
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار العلا

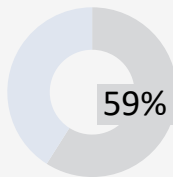
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



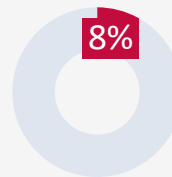
1- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



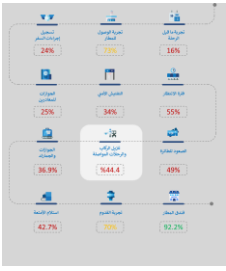
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

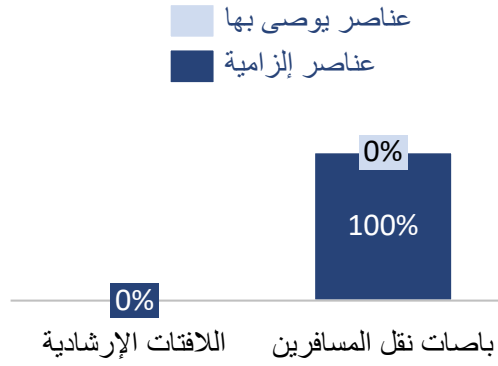
رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

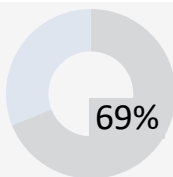


٢- قائمة تقييم جودة المطارات

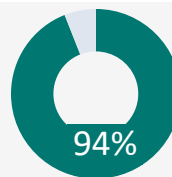
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على 7 عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لمطار العلا



حصل مطار العلا على نتيجة مرتفعة جدا في تجربة تنزيل الركاب و الرحلات المواصلة مقارنة بباقي مطارات الفئة. لكن أثر غياب باصات مستقلة لركاب درجتي الأولى و الأعمال على التقييم الكلي. باعتبار المطار داخلي بعض عناصر التقييم لا تنطبق على المطار ولا تؤثر سلباً على النتيجة النهائية



متوسط نتيجة الفئة

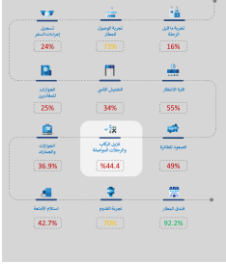


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

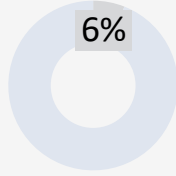
رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

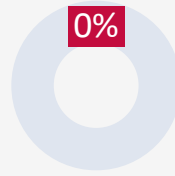
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



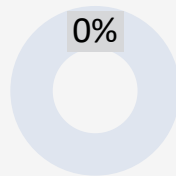
متوسط نتيجة الفئة



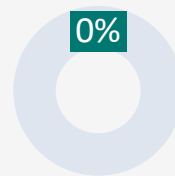
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

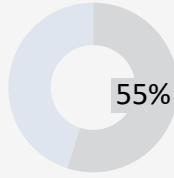
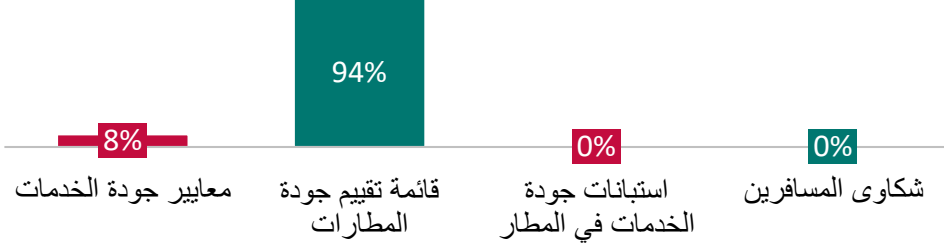
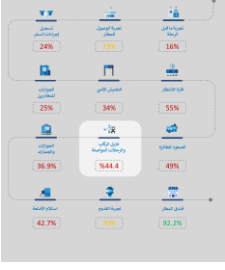


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

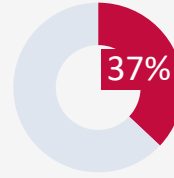
رحلة المسافر في مطار العلا

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 العلا



تسجيل
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول
للمطار

42%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

32%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

37%



الصعود للطائرة

65%



استلام الأمتعة

52%



تجربة القdom

57%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار العلا

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 العلا)

7,06 دقائق

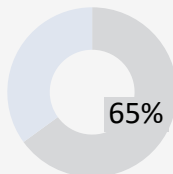
متوسط الفئة

5,61 دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار العلا

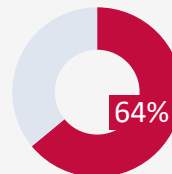
سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال الثلث الأخير من السنة ومتوسط ثابتة خلال باقي السنة، ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ٧ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٩ ديسمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٧ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١١ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٢١ دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة

65%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

64%

رحلة المسافر في مطار العلا

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)

آخر حقيبة



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

متوسط وقت الانتظار لمطار العلا

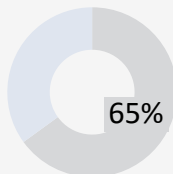
متوسط الفئة

9,12 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار العلا

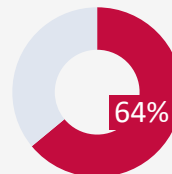
🔦 سجل المطار متوسطات ثابتة في زمن الانتظار خلال الثلاث أرباع الأولى من السنة ثم ارتفع تدريجيا الى نهاية السنة، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 13,7 دقيقة.

🔦 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٤ ديسمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٢٤ دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١١ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٢٢ دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة

65%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

64%

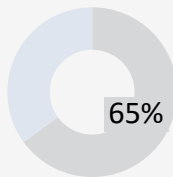
رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة إستلام الأمتعة

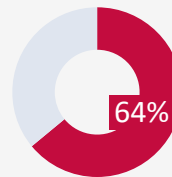
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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



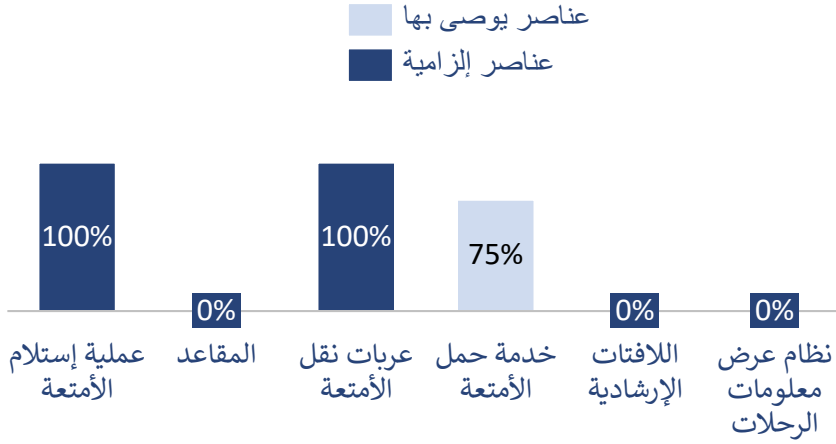
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة استلام الأمتعة

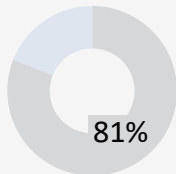
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

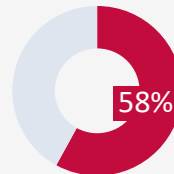


حصلت تجربة استلام الأمتعة في مطار العلا على تقييم متدني و أقل من متوسط باقي مطارات الفئة بسبب غياب الخدمات و الخصائص التالية:

- شاشة عرض معلومات الرحلات قبل منطقة سيور الأمتعة.
- عدم توفر خيارات متعددة لدفع أجرة نقل الأمتعة.
- لا تتوفر مقاعد انتظار.
- عدم توفر لوحات إرشادية لتحديد سيور الأمتعة.



متوسط نتيجة قائمة تقييم

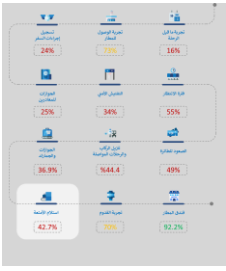


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة استلام الأمتعة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

6%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-13%

متوسط نتيجة الفئة

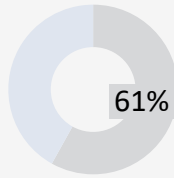
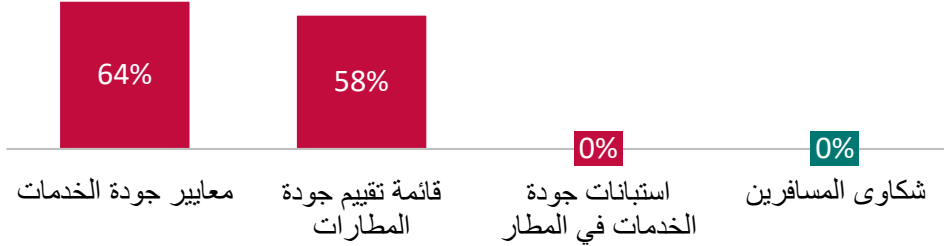
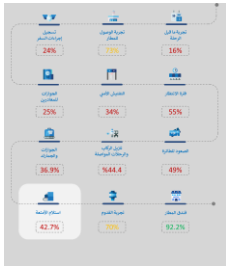
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

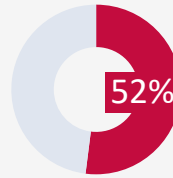
رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة استلام الأمتعة

٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار العلا



تسجيل
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول
للمطار

42%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

49%



فترة الانتظار

32%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

37%



الصعود للطائرة

65%



استلام الأمتعة

52%



تجربة القdom

57%



فندق المطار

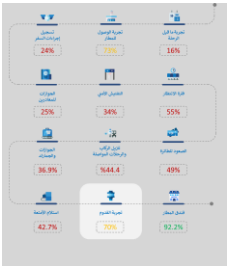
لا يوجد



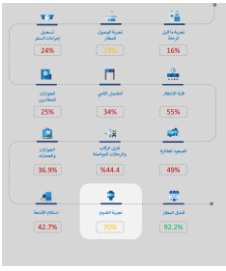
رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة القدوم

١- معايير جودة الخدمات

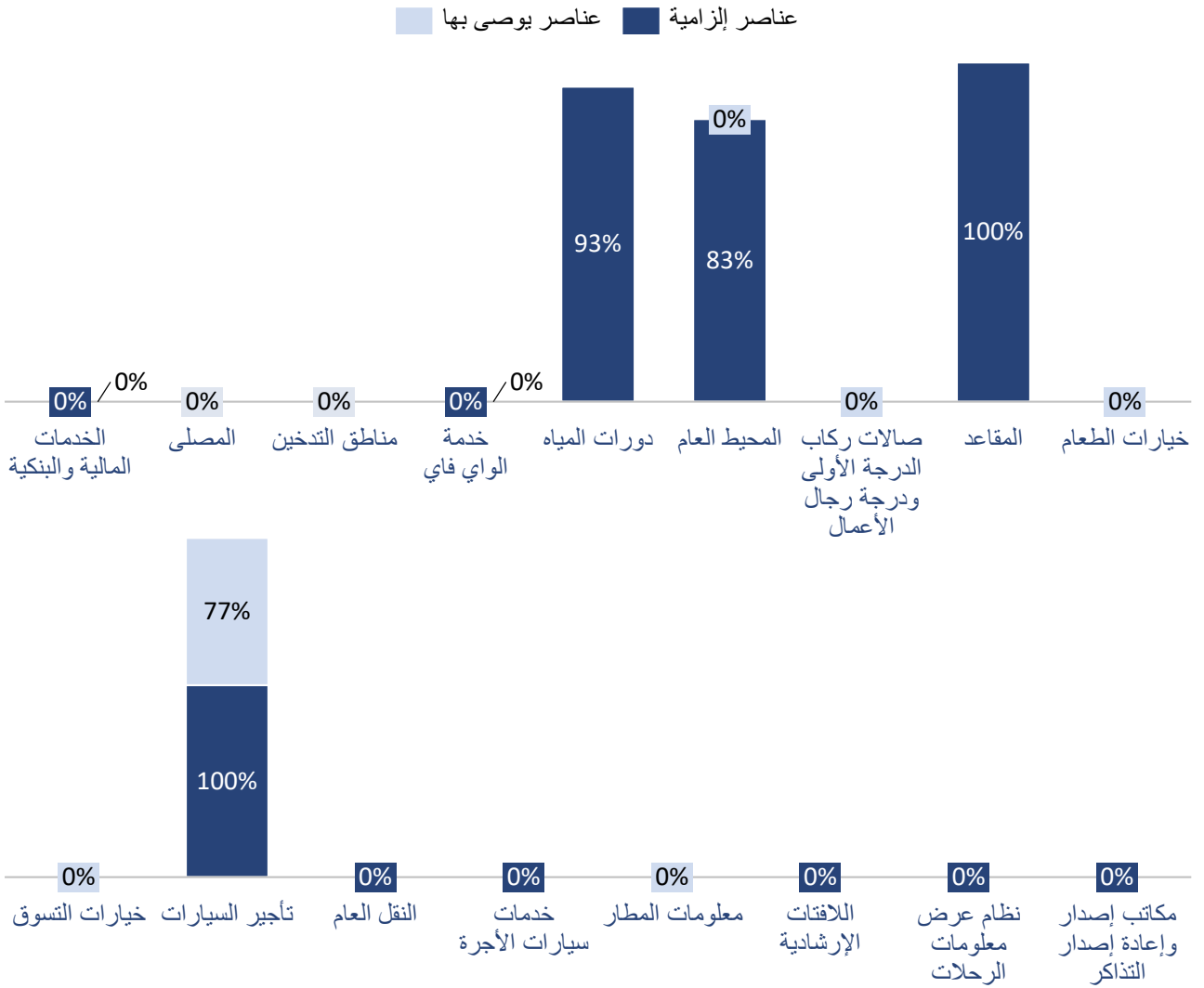


لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في معايير جودة الخدمات



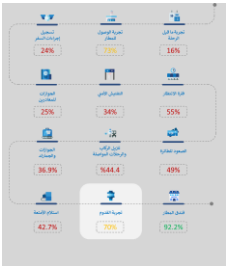
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

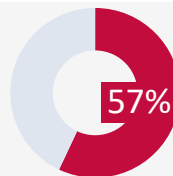
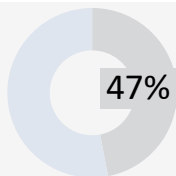


رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة القدوم

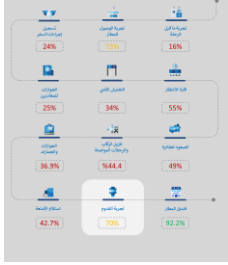


- حصل مطار العلا على تقييم أعلى من متوسط باقي مطارات الفئة في تجربة القدوم، لكن تمت ملاحظة التالي،
- عدم وجود مصلى في صالة القدوم.
 - عدم وجود أجهزة الصراف الآلي في منطقة القدوم.
 - لا تتوفر منافذ للتسوق و الأطعمة و المشروبات.
 - عدم توفر خيارات للنقل عام بشكل كافي
 - تم ملاحظة عدم توفر التالي في خدمات سيارات الأجرة:
 - عرض رسوم / معلومات سيارات الأجرة
 - وجود مشرف / المساعدة بشأن سيارات الأجرة
 - المهارات اللغوية بالإنجليزية والعربية لدى مشرف سيارات الأجرة
 - عدم توفر لافتات ارشادية توضح موقع سيارات الأجرة العامة.
 - عدم وجود غرف تدخين في صالة القدوم.
 - عدم توفر خدمة الواي فاي.
 - لا تتوفر عرض ساعات العمل في مكاتب تأجير السيارات.
 - عدم توفر منصة لاستعلامات المطار.



رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة القدوم

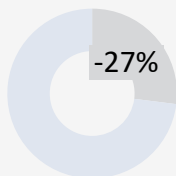


٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

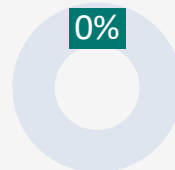
لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

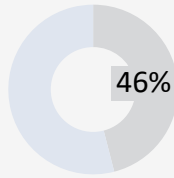
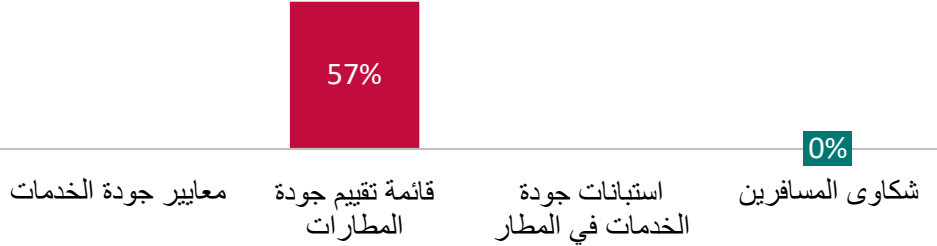
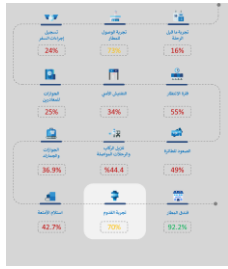


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

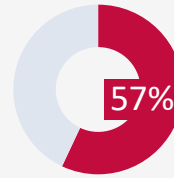
رحلة المسافر في مطار العلا

تجربة القدوم

٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم