

نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الملك عبدالله بن عبد العزيز بجازان لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء

برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الملك عبدالله بن عبدالعزيز بجازان

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 الملك عبدالله بن عبدالعزيز بجازان

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجيزان



تسجيل
إجراءات السفر

33%



تجربة الوصول
للمطار

63%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

29%



التفتيش الأمني

38%



فترة الانتظار

50%



الجوازات
والجمارك

37.7%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

50.8%



الصعود للطائرة

42%



استلام الأمتعة

34.7%



تجربة القdom

55.3%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

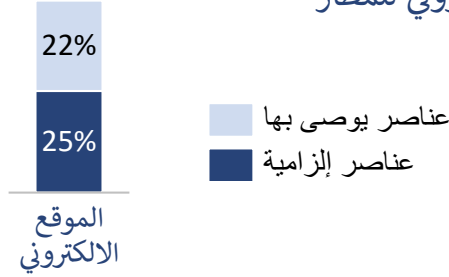
تجربة ما قبل الرحلة

1- معايير جودة الخدمات

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

2- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة ما قبل الرحلة على 17 عنصر جميعها تخص الموقع الالكتروني للمطار



مستوى الموقع الالكتروني لمطار الملك عبدالله 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

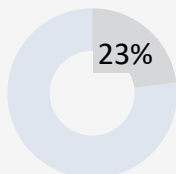
يخلو الموقع الالكتروني من معلومات مواقف السيارات طويلة وقصيرة المدى

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

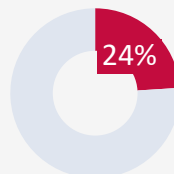
يخلو الموقع الالكتروني من المعلومات التي تخص المسافرين من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة

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

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



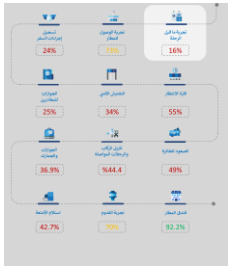
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة ما قبل الرحلة

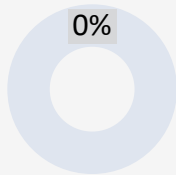


٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

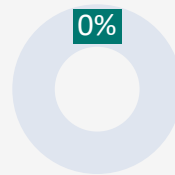
لا توجد عناصر لتقييم تجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

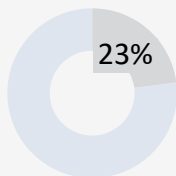
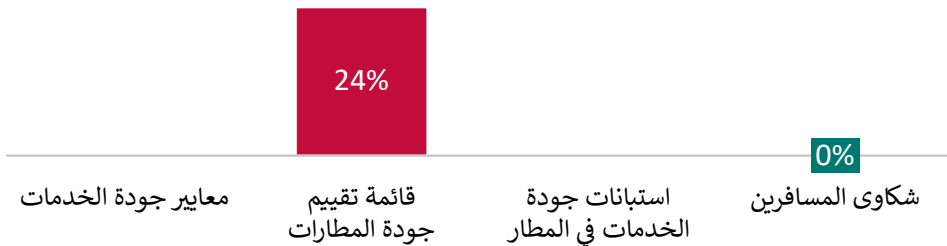


متوسط نتيجة الفئة

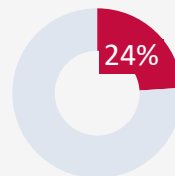


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

٥- ملخص تحليل تجربة ما قبل الرحلة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة ما قبل الرحلة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجيزان



تسجيل
إجراءات السفر

33%



تجربة الوصول
للمطار

63%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

29%



التفتيش الأمني

38%



فترة الانتظار

50%



الجوازات
والجمارك

37.7%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

50.8%



الصعود للطائرة

42%



استلام الأمتعة

34.7%



تجربة القდوم

55.3%



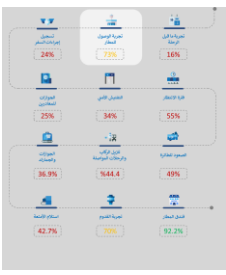
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

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 الملك عبدالله)

٢,٤٤ دقيقة

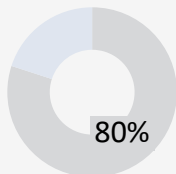
متوسط الفئة

6.23 دقيقة

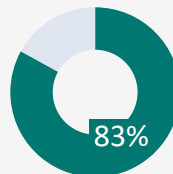
متوسط وقت الانتظار لمطار الملك عبدالله الدولي

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر يوليو وديسمبر و أقل فترة إنتظار في شهر أكتوبر، 90% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 8 دقائق

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 18 أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 13 دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة ١٢ مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار ١١ دقيقة، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٢ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ١٥ دقيقة، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٣ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٩ دقائق



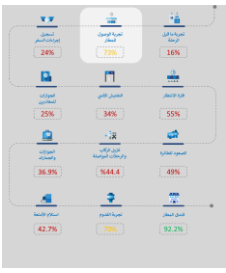
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

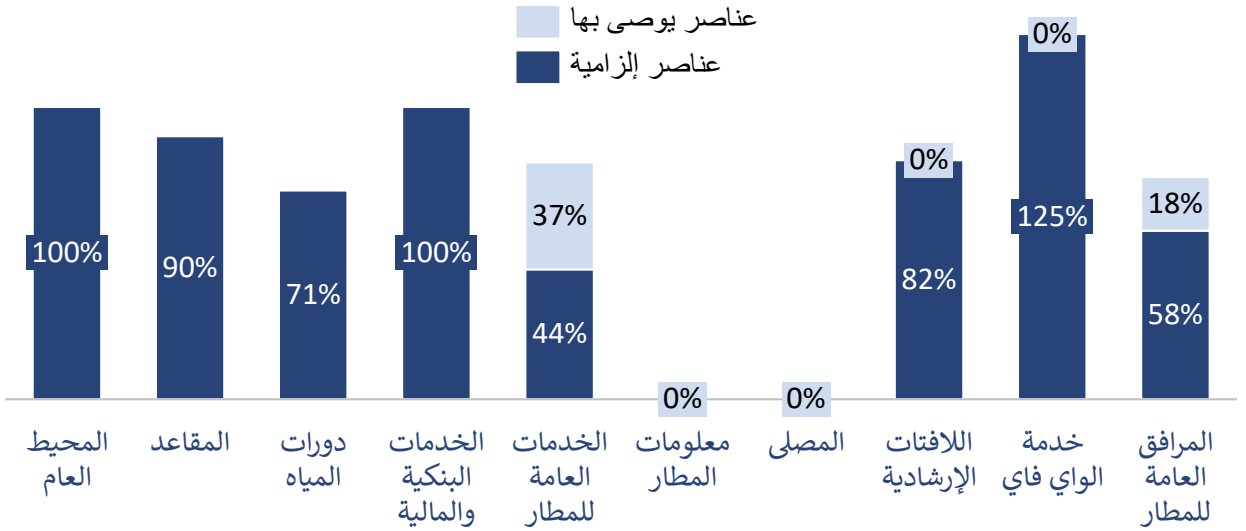
رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة الوصول للمطار

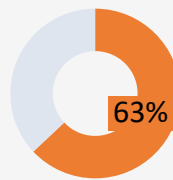
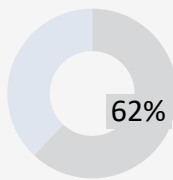


٢- قائمة تقييم جودة المطارات

- ❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول للمطار
- ❖ على ١٧٨ عنصر مقسمة على ١٠ فئات لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك عبدالله



- 💡 تعدى مطار الملك عبدالله المطلوب منه في العناصر الإلزامية التابعة للواي فاي في تجربة الوصول للمطار
- 💡 لوحظ وجود تلفيات في مواقف السيارات
- 💡 لوحظ عدم توفر خيارات متعددة للدفع
- 💡 لا يوفر المطار عربات نقل الأمتعة في مواقف السيارات
- 💡 لا يوفر المطار مكتب للخدمات الخاصة بالمسافرين ذوي الإعاقة
- 💡 لوحظ عدم توفر منطقة خاصة لإعادة سيارات الإيجار
- 💡 لوحظ عدم جاهزية منطقة المواصلات العامة لخدمة المسافرين ذوي الإعاقة
- 💡 لوحظ أن دورات المياه بحاجة إلى صيانة وتجديد الأدوات الصحية
- 💡 صعوبة استخدام دورات المياه من قبل المسافرين ذوي الإعاقة
- 💡 عدم توفر لوحات إرشادية تشير الى نقاط عربات نقل الأمتعة في منطقة المغادرة

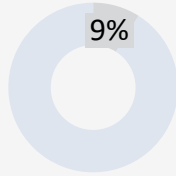


رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

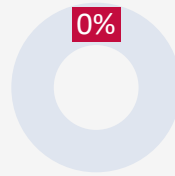
تجربة الوصول للمطار

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

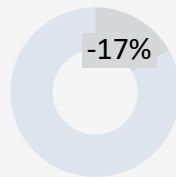
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ١,٤١ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئتين كما هو موضح أدناه:

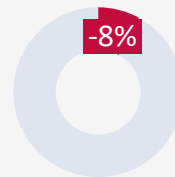
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



- 💡 50% من الشكاوى لتجربة الوصول للمطار في مطار الملك عبدالله الدولي كانت على دورات المياه
- 💡 50% من الشكاوى لتجربة الوصول للمطار في مطار الملك عبدالله الدولي كانت على مواقف السيارات



متوسط نتيجة الفئة

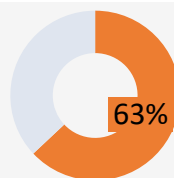
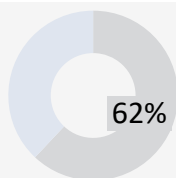
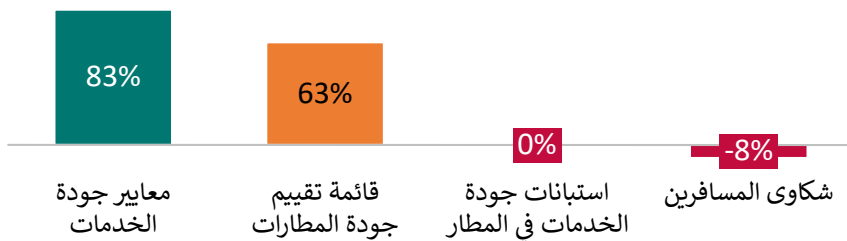
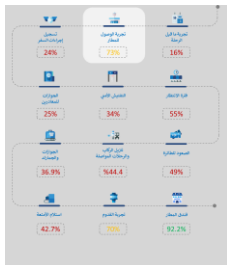


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة الوصول للمطار

٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجيزان



تسجيل
إجراءات السفر

33%



تجربة الوصول
للمطار

63%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

29%



التفتيش الأمني

38%



فترة الانتظار

50%



الجوازات
والجمارك

37.7%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

50.8%



الصعود للطائرة

42%



استلام الأمتعة

34.7%



تجربة القdom

55.3%



فندق المطار

لا يوجد



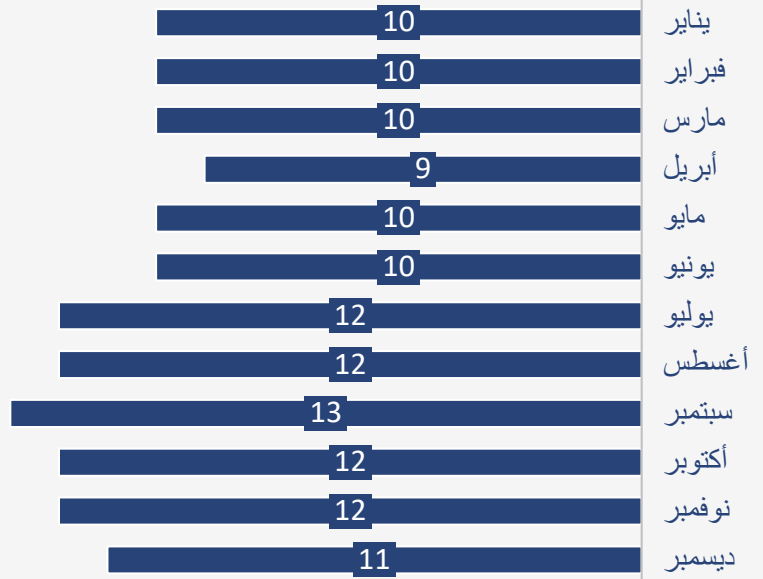
رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

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 الملك عبدالله الدولي بجازان)

٤٥ دقائق

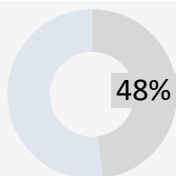
متوسط الفئة

١١ دقيقة

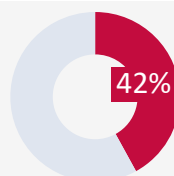
متوسط وقت الانتظار لمطار الملك عبدالله الدولي

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر سبتمبر وقل فترة إنتظار في شهر، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ١٦ دقيقة

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٨ يونيو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٢١ دقيقة، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٢ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ١٣ دقيقة



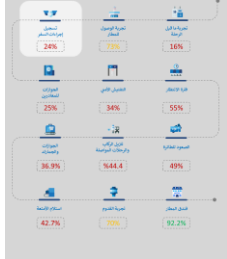
متوسط نتيجة الفئة 48%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات 42%

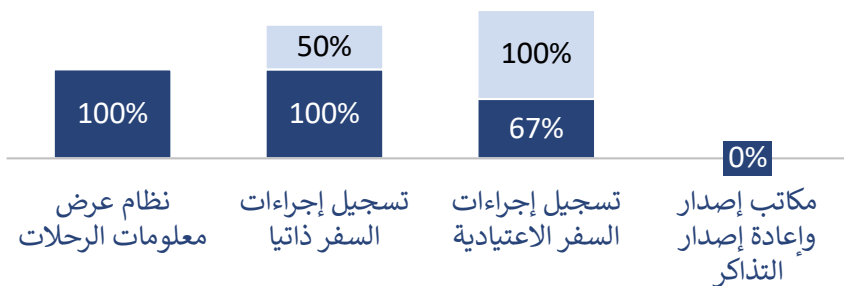
رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة تسجيل إجراءات السفر

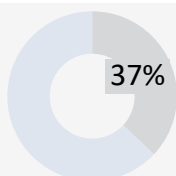


٢- قائمة تقييم جودة المطارات

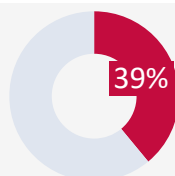
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تسجيل إجراءات السفر للمطار على 24 عنصر للمطار الملك عبدالله



- ❖ مسارات تسجيل الدخول غير مرقمة.
- ❖ ارتفاع منصات تسجيل دخول المسافرين لا تناسب المسافرين من ذوي الإعاقة.
- ❖ لا تتوفر مكاتب تسجيل السفر و شحن الأمتعة في منطقة الوصول للرحلات الدولية.
- ❖ لا تتوفر معلومات حقوق المسافرين في منطقة التسجيل.



متوسط نتيجة الفئة

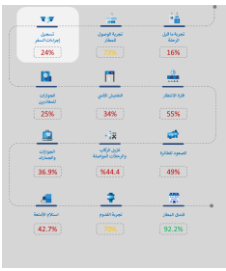


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

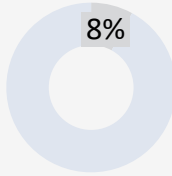
رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة تسجيل إجراءات السفر

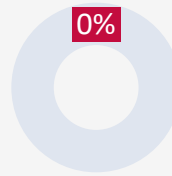
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

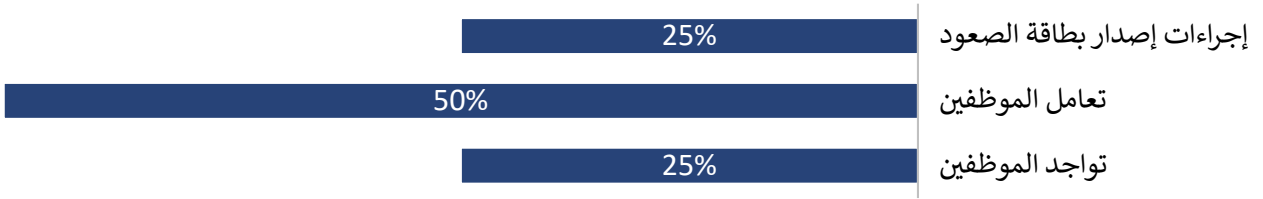


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٢,٤٧ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:

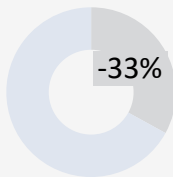
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



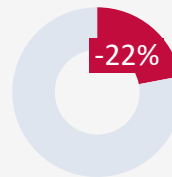
25% من الشكاوى على تعامل موظفي مكاتب تسجيل إجراءات السفر

50% من الشكاوى كانت على عدم تواجد الموظفين.

25% من الشكاوى على إجراءات إصدار بطاقة الصعود



متوسط نتيجة الفئة

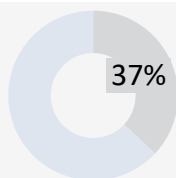
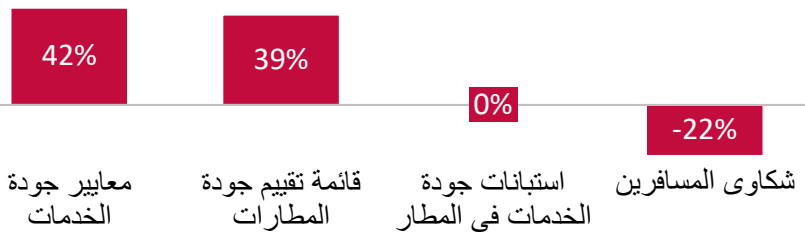
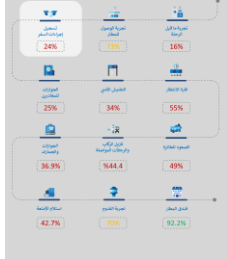


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

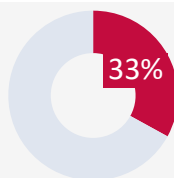
رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

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 الملك عبدالله الدولي بجيزان



تسجيل
إجراءات السفر

33%



تجربة الوصول
للمطار

63%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

29%



التفتيش الأمني

38%



فترة الانتظار

50%



الجوازات
والجمارك

37.7%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

50.8%



الصعود للطائرة

42%



استلام الأمتعة

34.7%



تجربة القdom

55.3%



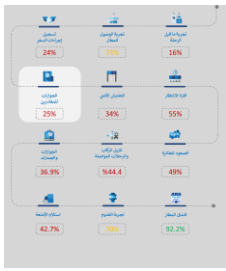
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة الجوازات للمغادرين



١- 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 لمطار الملك عبدالله الدولي بجازان)

٢,٥ دقائق

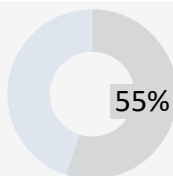
متوسط الفئة

٣,٥ دقيقة

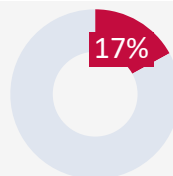
متوسط وقت الانتظار لمطار الملك عبدالله الدولي

💡 سجل المطار على فترة انتظار في الربع الأخير من السنة واصل فترة إنتظار في الربع الأول، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ١٠ دقائق

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 8 أكتوبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١١ دقيقة، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٠ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٩ دقائق



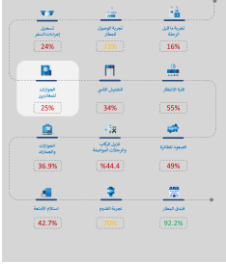
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

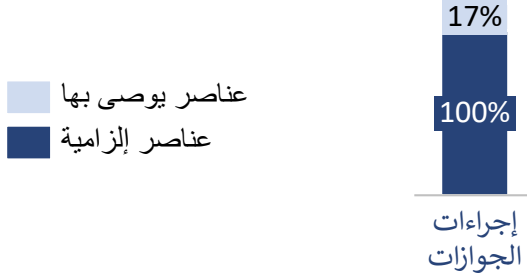
رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة الجوازات للمغادرين



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات للمغادرين من مطار على ٨ عناصر لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك عبدالله



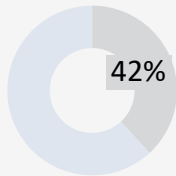
لوحظ عدم وجود بوابات الكترونية لمسح جوازات المغادرين لجميع صالات المطار

كما لوحظ عدم تواجد شاشات لعرض وقت الانتظار لجميع الصالات

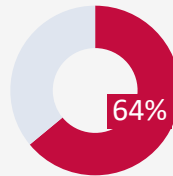
عدم توفر طاבור إنتظار مستقل لمسافري الدرجة الأولى و درجة رجال الأعمال

عدم توفر طاבור إنتظار مستقل لمسافري المساعدات الخاصة

عدم توفر طاבור إنتظار مستقل لمسافري حاملي جوازات السفر الدبلوماسية



متوسط نتيجة الفئة



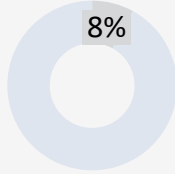
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

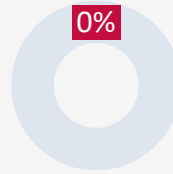
تجربة الجوازات للمغادرين

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

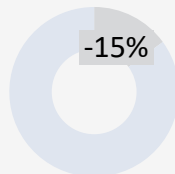
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٠,٣٥ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة واحدة كما هو موضح أدناه:

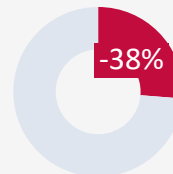
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



رصدت ملاحظة واحدة فقط في هذه المرحلة وكانت بخصوص تعامل الموظفين



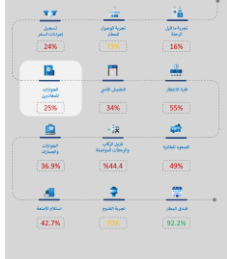
متوسط نتيجة الفئة



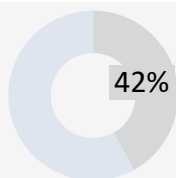
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

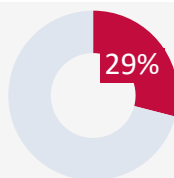
تجربة الجوازات للمغادرين



٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات للمغادرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات للمغادرين

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجيزان



تسجيل
إجراءات السفر

33%



تجربة الوصول
للمطار

63%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

29%



التفتيش الأمني

38%



فترة الانتظار

50%



الجوازات
والجمارك

37.7%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

50.8%



الصعود للطائرة

42%



استلام الأمتعة

34.7%



تجربة القdom

55.3%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

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 الملك عبدالله الدولي بجازان)

٢,٤ دقائق

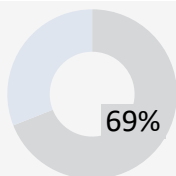
متوسط الفئة

2.0 دقيقة

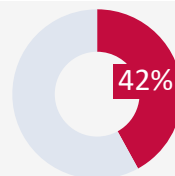
متوسط وقت الانتظار لمطار الملك عبدالله الدولي

سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر مايو و أقل فترة إنتظار في شهر مايو وديسمبر وأقل فتره إنتظار في شهر سبتمبر، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٦ دقائق

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٧ ديسمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٦ دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة ٢ مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار ١٠ دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٦ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق



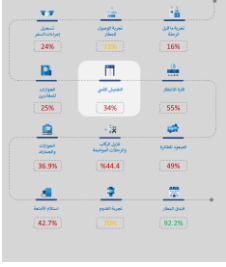
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

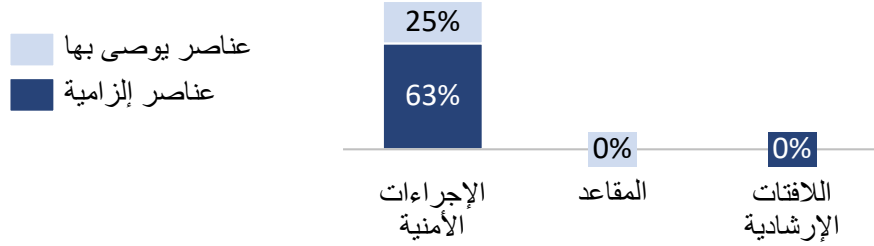
رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة التفتيش الأمني

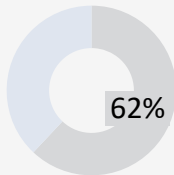


٢- قائمة تقييم جودة المطارات

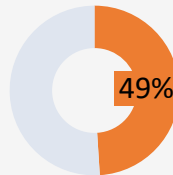
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة التفتيش الأمني للمطار على ١٧ عنصر لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك عبدالله



- عدم توفر طابور انتظار مستقل لمسافري المساعدات الخاصة.
- عدم توفر طابور انتظار مستقل لمسافري الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال و المسار السريع.
- عدم توفر طابور مستقل للموظفين و طواقم الطائرات.
- عدم عرض قواعد وإرشادات التفتيش الأمني .
- عدم توفر أوقات الانتظار التقديرية .
- عدم توفر غرف تفتيش أمنية خاصة بمسافري ذوي الإعاقة.
- عدم توفر مقاعد انتظار .



متوسط نتيجة الفئة



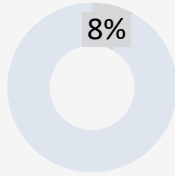
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

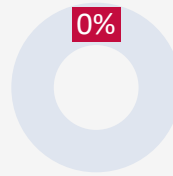
تجربة التفتيش الأمني

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



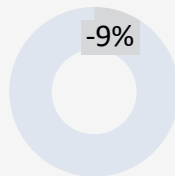
متوسط نتيجة الفئة



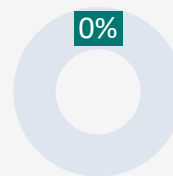
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

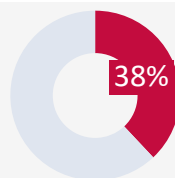
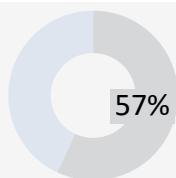
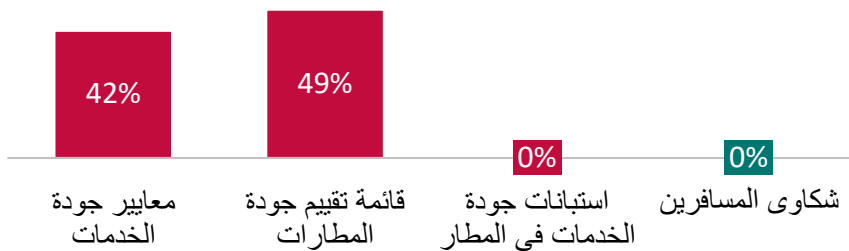
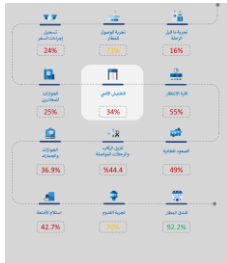


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة التفتيش الأمني

٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجيزان



تسجيل
إجراءات السفر

33%



تجربة الوصول
للمطار

63%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

29%



التفتيش الأمني

38%



فترة الانتظار

50.8%



الجوازات
والجمارك

37.7%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

54%



الصعود للطائرة

42%



استلام الأمتعة

34.7%



تجربة القdom

55.3%



فندق المطار

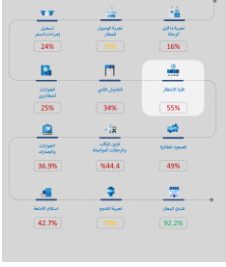
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة فترة الانتظار

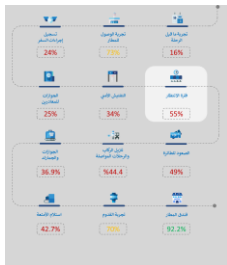
١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة
الانتظار في معايير جودة الخدمات

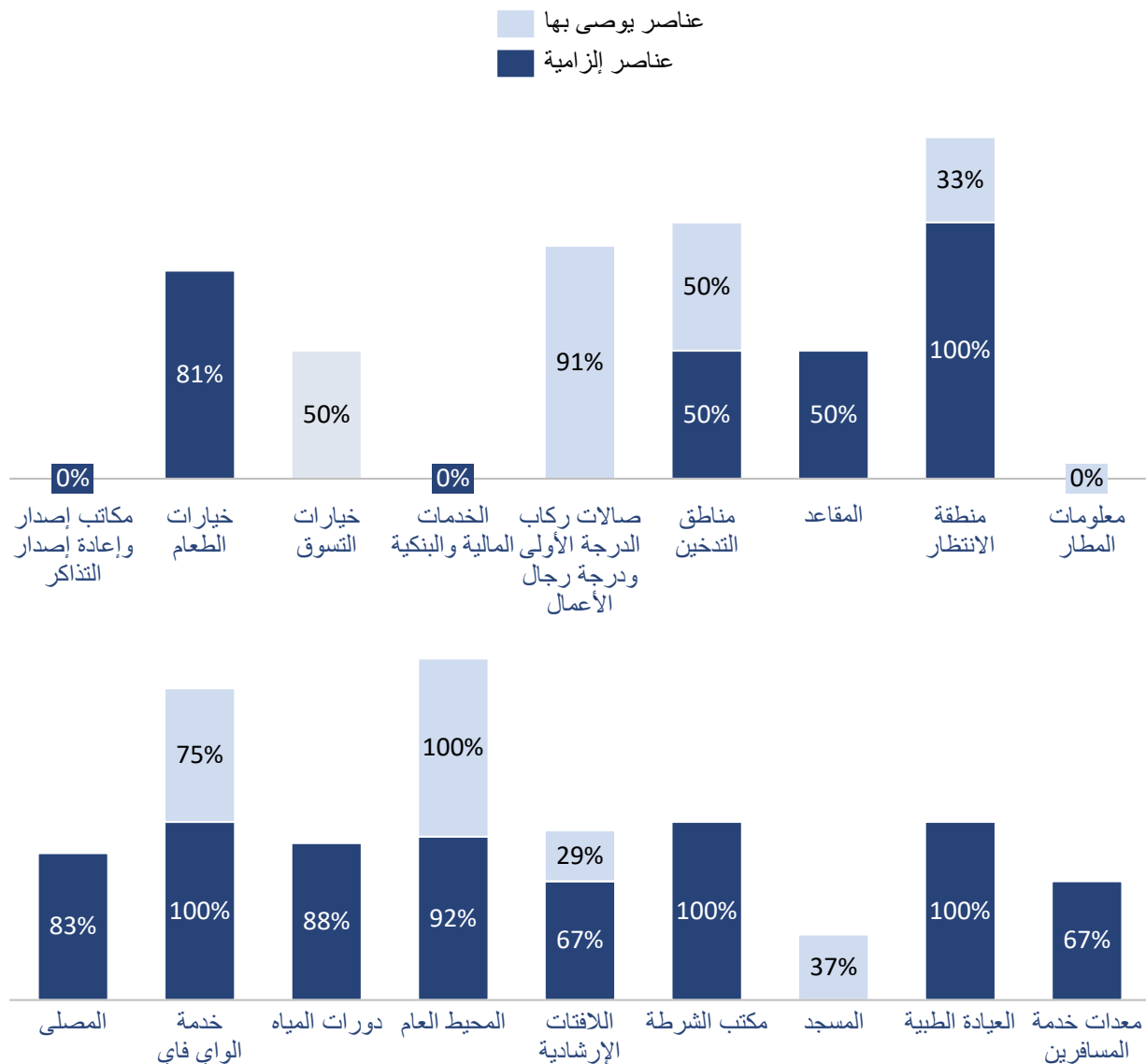
رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة فترة الانتظار



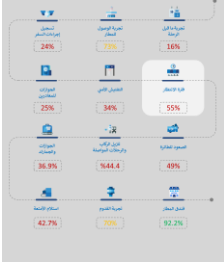
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة فترة الانتظار على ١٤9 عنصر مقسمة على ١٨ فئة لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك عبدالله

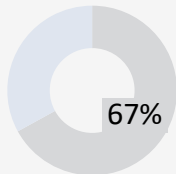


رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

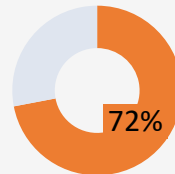
تجربة فترة الانتظار



- لا توفر مكتب تسجيل إجراءات السفر و إصدار وإعادة إصدار التذاكر في الصالات الدولية
- عدم توفر معلومات حقوق المسافرين بشكل كافي.
- تم ملاحظة عدم توفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة .
- عدم قبول العملات الرئيسية في منافذ المأكولات و المشروبات.
- عدم توفر أجهزة الصراف الآلي.
- لا تتواجد في الصالة خدمة صرف العملات الأجنبية.
- عدم وجود آلية لأولوية جلوس الركاب من ذوي الإعاقة في مقاعد الانتظار.
- عدم توفر مصلى للنساء، مما أدى لانخفاض تقييم المنطقة.
- عدم سهولة وصول و استخدام مسافري ذوي الإعاقة لدورات المياه.
- لوحظ وجود نقص في اللافتات الإرشادية التي تخص الاتجاهات لمنافذ المأكولات و المشروبات و غرف التدخين.
- تفتقر الصالة لبعض المرافق الخدمية و الترفيهية مثل منطقة ألعاب للأطفال و شاشات لعرض المرئيات.
- تم ملاحظة أن مصلى الرجال بحاجة لتوفير المستلزمات و الخدمات مثل رفوف لوضع الأحذية.



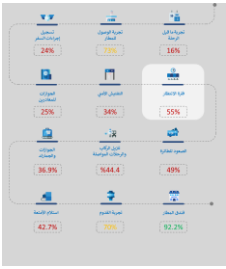
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

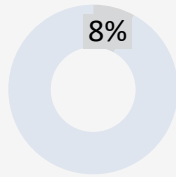
رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة فترة الانتظار

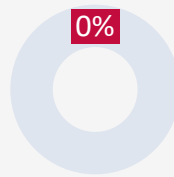


٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

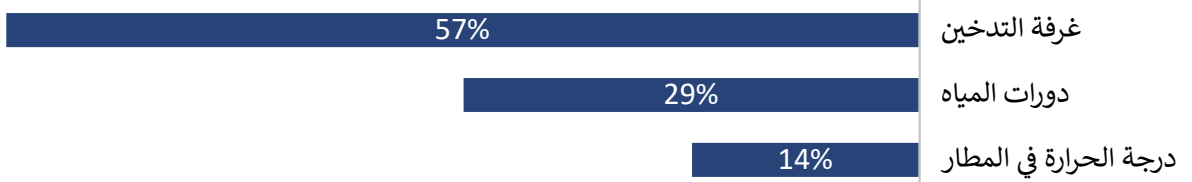


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٢,٤٧ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاث فئات كما هو موضح أدناه:

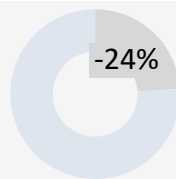
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



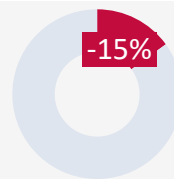
مثلت شكاوى غرف التدخين نسبة 57% من اجمالي شكاوى المرحلة بسبب صغر مساحتها و عدم وجود أنظمة تهوية

29% نسبة شكاوى دورات المياه في منطقة فترة الانتظار.

شكلت شكوة درجة الحرارة في الصالة 14%



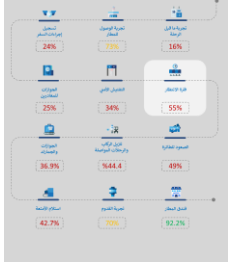
متوسط نتيجة الفئة



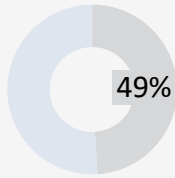
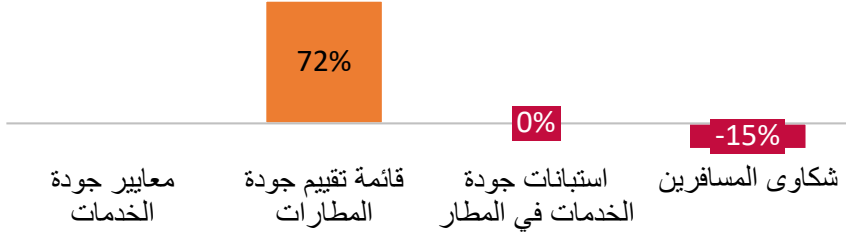
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

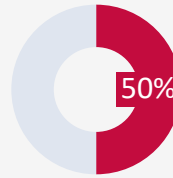
تجربة فترة الانتظار



٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجيزان



تسجيل
إجراءات السفر

33%



تجربة الوصول
للمطار

63%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

29%



التفتيش الأمني

38%



فترة الانتظار

50%



الجوازات
والجمارك

37.7%



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

50.8%



الصعود للطائرة

42%



استلام الأمتعة

34.7%



تجربة القdom

55.3%



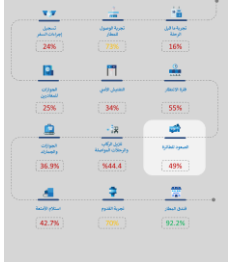
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

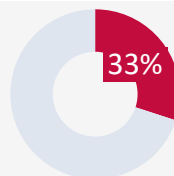
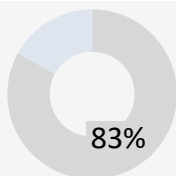
تجربة الصعود للطائرة



1- معايير جودة الخدمات

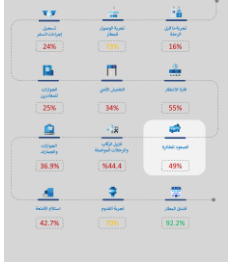
- ❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الصعود للطائرة هو معيار توفر المعدات الداعمة لحركة المسافرين

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

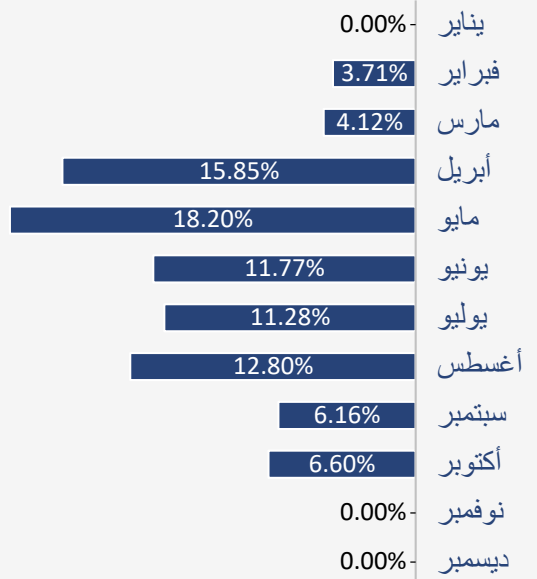
تجربة الصعود للطائرة



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 لفي مطار الملك عبدالله الدولي بجازان)

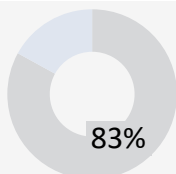
0.5%

متوسط الفئة

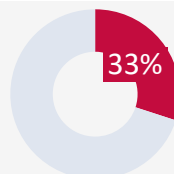
7.5%

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

سجل المطار نسب تأخير مرتفعة ناجمة من مشغل المطار تعد الأعلى بين مطارات المملكة بدأت من شهر فبراير وحتى أكتوبر وبلغت ذروتها في شهر مايو من العام السابق



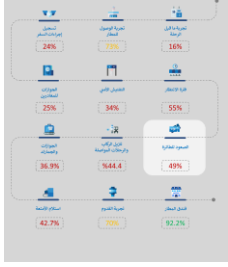
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

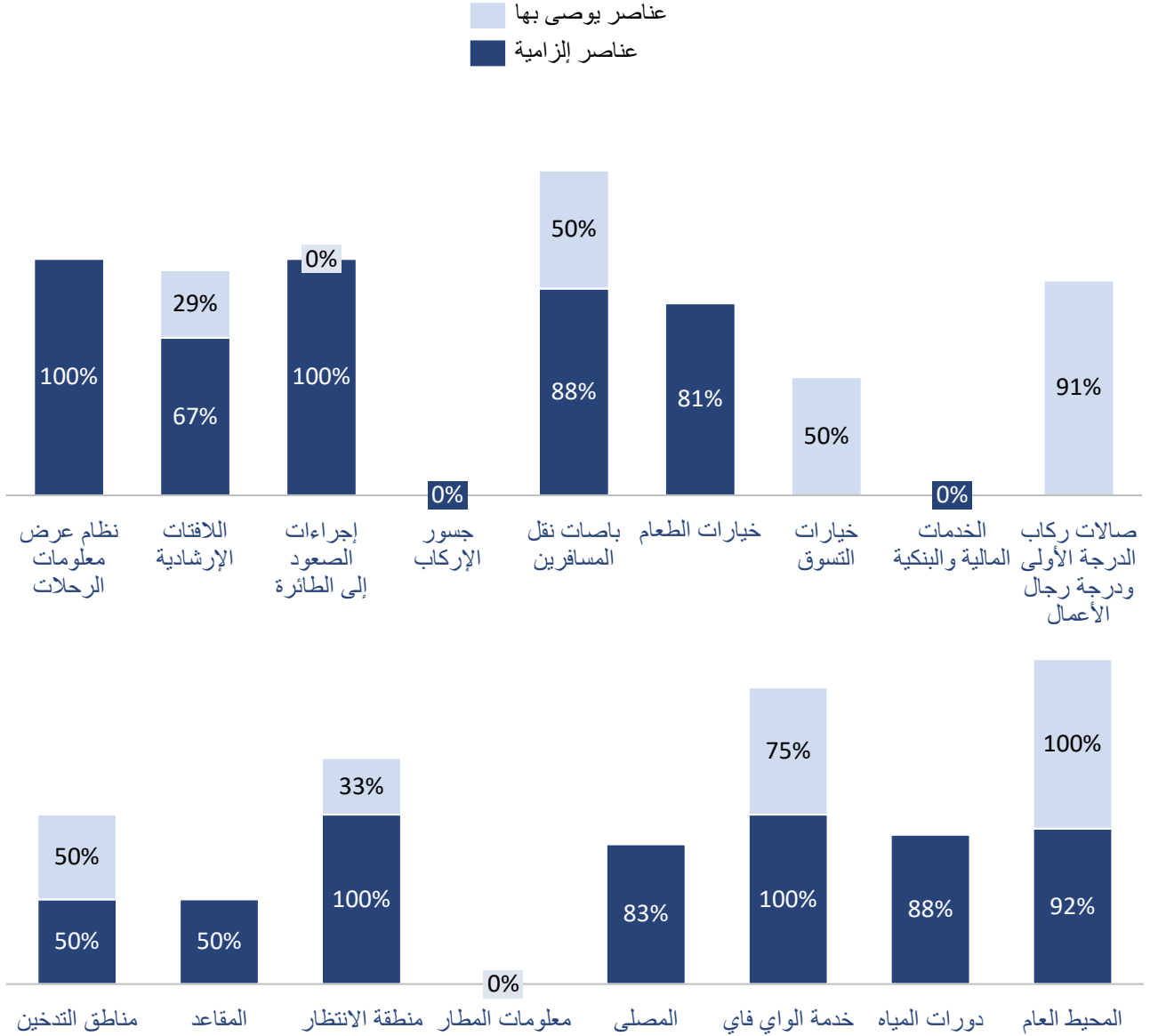
رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة الصعود للطائرة



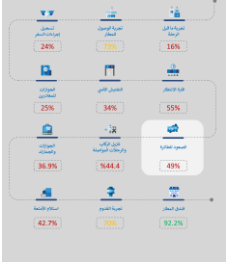
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الصعود للطائرة على ١٣٤ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك عبدالله

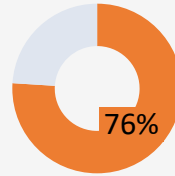
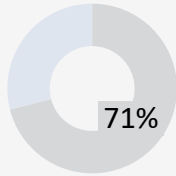


رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة الصعود للطائرة



- ❗ لوحظ عدم توفر الخدمة الذاتية لصعود الطائرة
- ❗ عدم ترقيم البوابات
- ❗ عدم تخصيص طوابير انتظار مستقلة لركاب درجة الأولى و الأعمال و مسافري المسار السريع
- ❗ عدم توفر جسور الإركاب للتصعيد
- ❗ لا يوفر المطار الخدمات المالية والبنكية بشكل كلي في المنطقة المعقمة أمنياً

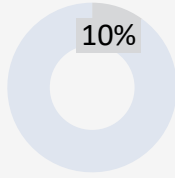


رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

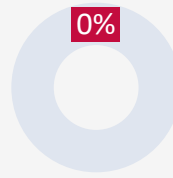
تجربة الصعود للطائرة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

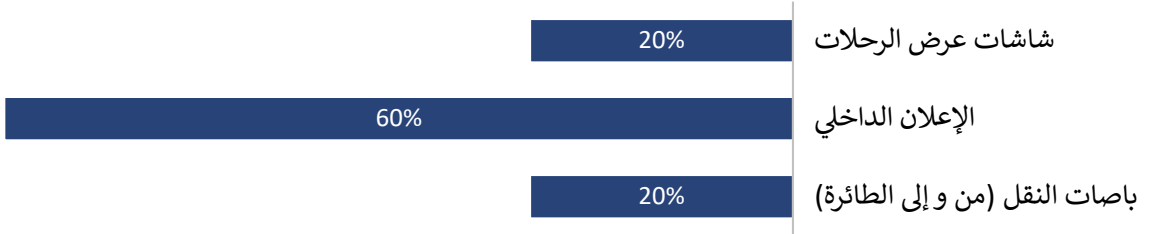


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

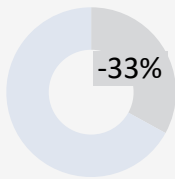
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 1.76 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:

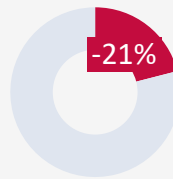
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



كانت لشكاوى المسافرين على الإعلان الداخلي الحصة الأكبر من مجموع شكاوى تجربة الصعود للطائرة. يليها بالتساوي شكاوى شاشات عرض الرحلات و باصات النقل بنسبة 20% لكل منهما.



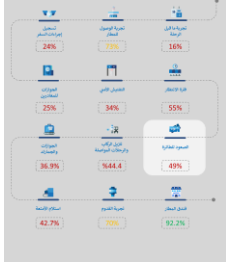
متوسط نتيجة الفئة



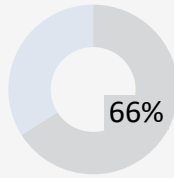
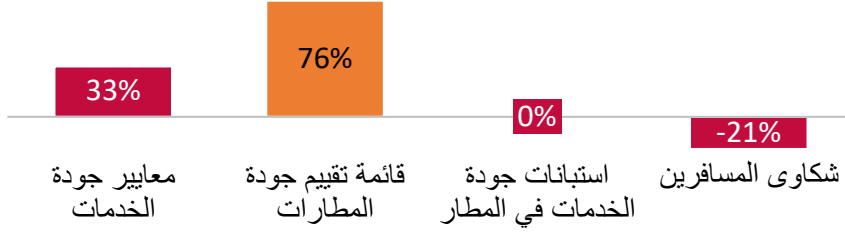
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

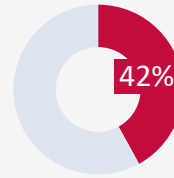
تجربة الصعود للطائرة



٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجيزان



تسجيل
إجراءات السفر

33%



تجربة الوصول
للمطار

63%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

29%



التفتيش الأمني

38%



فترة الانتظار

50%



الجوازات
والجمارك

37.7%



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

50.8%



الصعود للطائرة

42%



استلام الأمتعة

34.7%



تجربة القdom

55.3%



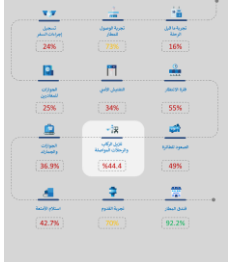
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

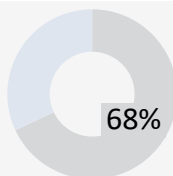
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



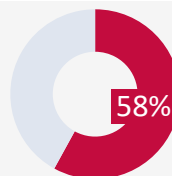
1- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



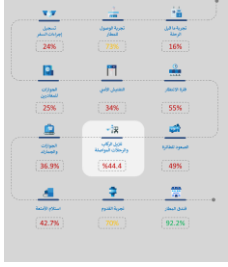
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

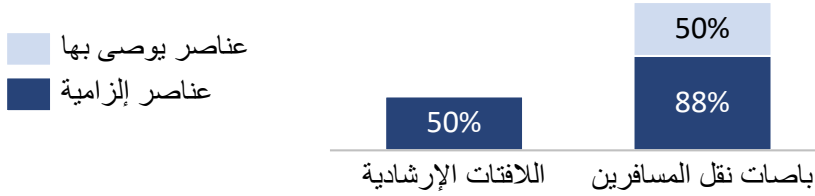
رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

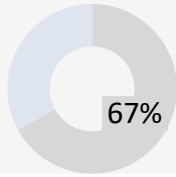


٢- قائمة تقييم جودة المطارات

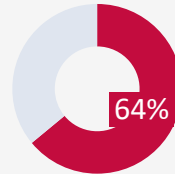
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على 7 عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك عبدالله



💡 تدني جودة الحافلات كان عاملاً أساسياً لانخفاض الدرجة الاجمالية
💡 لوحظ عدم وجود اتجاه يشير إلى تحويل الرحلات للرحلات المواصلة



متوسط نتيجة الفئة



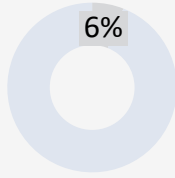
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

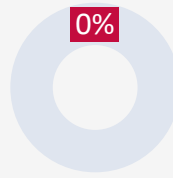
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

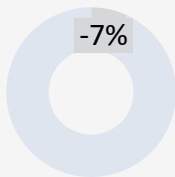
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٠,٣٥ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة واحدة كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي

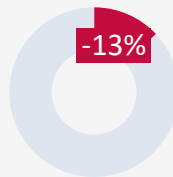
100%

باصات النقل (من وإلى الطائرة)

رصدت الملاحظة الوحيدة في مرحلة تنزيل الركاب على باصات النقل حيث أن بعض المقاعد متلفة و الإضاءة لم تكن كافية



متوسط نتيجة الفئة

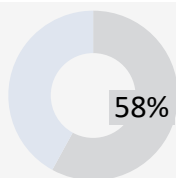
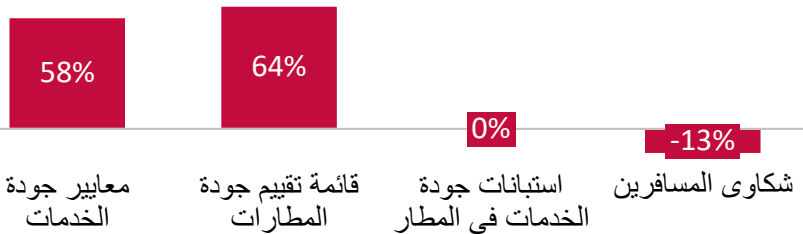
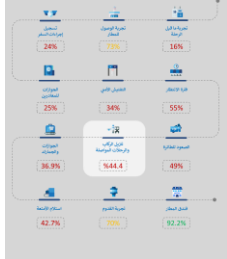


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

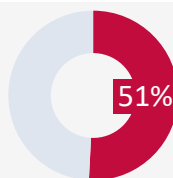
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

٥- ملخص تحليل تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



متوسط نتيجة الفئة

58%



النتيجة الإجمالية لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

51%

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجيزان



تسجيل
إجراءات السفر

33%



تجربة الوصول
للمطار

63%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

29%



التفتيش الأمني

38%



فترة الانتظار

50%



الجوازات
والجمارك

37.7%



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

50.8%



الصعود للطائرة

42%



استلام الأمتعة

34.7%



تجربة القdom

55.3%



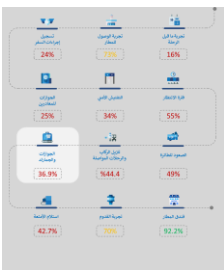
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

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 للقادمين

معاينة وثيقة السفر للقادمين



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للقادمين لمطار الملك عبدالله الدولي بجازان)

٤,٥ دقائق

متوسط الفئة

4.1 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الملك عبدالله الدولي

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر سبتمبر، وشهد المطار ارتفاع متوسط أوقات الإنتظار للنصف الأخير من السنة، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ١١ دقيقة

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٦ ديسمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١١ دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة ٢ مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار ١٣ دقيقة، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٤ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٨ دقائق

42%

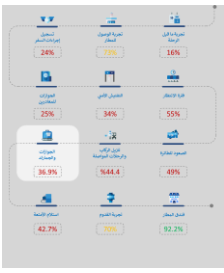
متوسط نتيجة الفئة

33%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

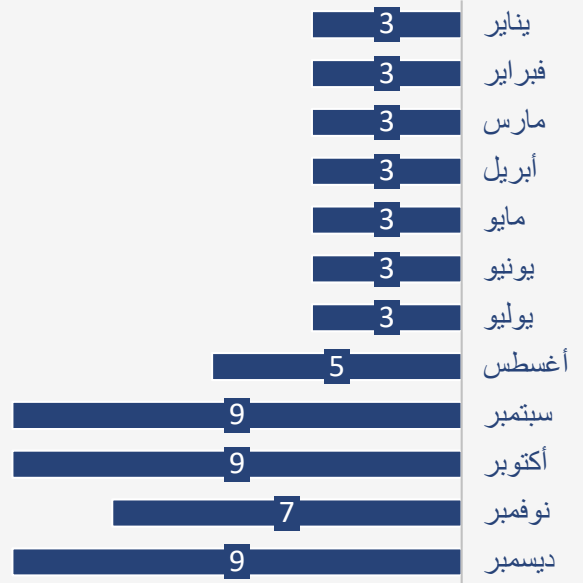
تجربة الجوازات والجمارك



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 الملك عبدالله الدولي بجازان)

٢,٥ دقائق

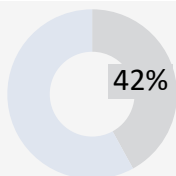
متوسط الفئة

٠,٥ دقيقة

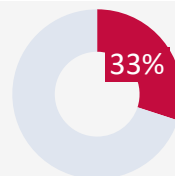
متوسط وقت الانتظار لمطار الملك عبدالله الدولي

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر ديسمبر، وأقل فترة إنتظار في النصف الأول من السنة، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ١١ دقيقة

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٧ ديسمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١١ دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة ١ مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار ١٢ دقيقة، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٣ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٦ دقائق



متوسط نتيجة الفئة



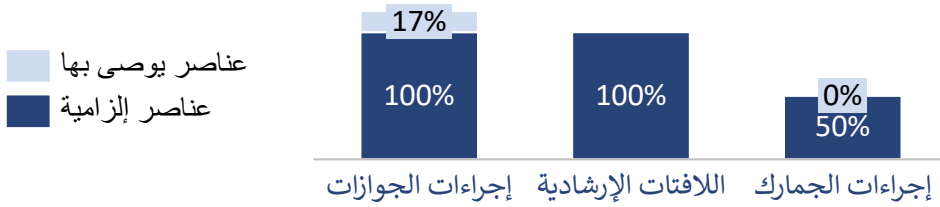
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

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 لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك عبدالله



النتيجة الاجمالية لقائمة تقييم جودة المطارات غير مرضية لتجربة الجوازات والجمارك

لوحظ عدم توفر نظام ثنائي القنوات للجمارك

عدم وضوح عرض الأغراض الممنوعة في منطقة الجمارك.

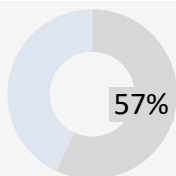
لوحظ عدم وجود بوابات الكترونية في منطقة الجوازات.

كما لوحظ عدم تواجد شاشات لعرض وقت الانتظار في منطقة الجوازات.

عدم توفر طاوور انتظار مستقل لمسافري الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال

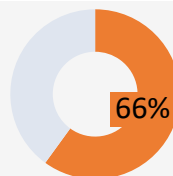
عدم توفر طاوور انتظار مستقل لمسافري المساعدات الخاصة

عدم توفر طاوور انتظار مستقل لمسافري حاملي جوازات السفر الدبلوماسية



متوسط نتيجة الفئة

57%



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

66%

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة الجوازات والجمارك

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

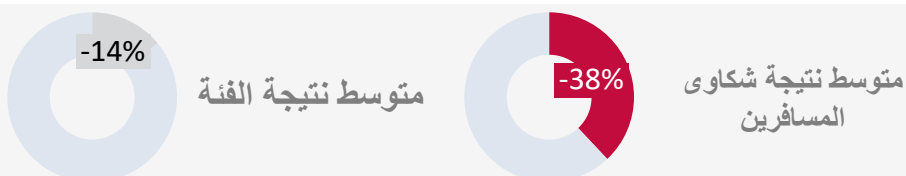


٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٠,٣٥ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة واحدة كما هو موضح أدناه:

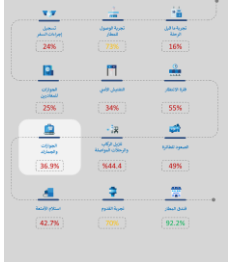


سجل المطار شكوى واحدة في مرحلة الجوازات والجمارك على تعامل موظفي الجوازات

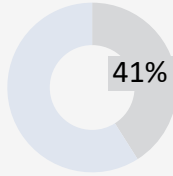
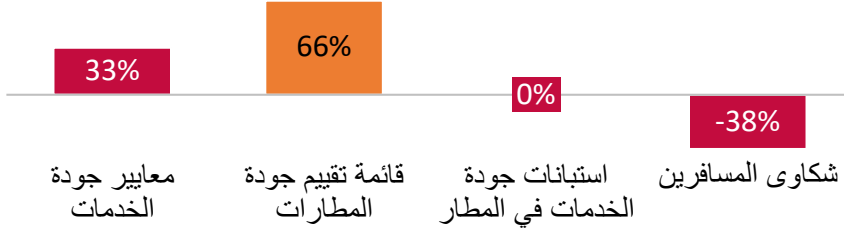


رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

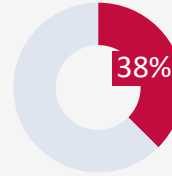
تجربة الجوازات والجمارك



٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات والجمارك



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات والجمارك

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجيزان



تسجيل
إجراءات السفر

33%



تجربة الوصول
للمطار

63%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

29%



التفتيش الأمني

38%



فترة الانتظار

50%



الجوازات
والجمارك

37.7%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

50.8%



الصعود للطائرة

42%



استلام الأمتعة

34.7%



تجربة القდوم

55.3%



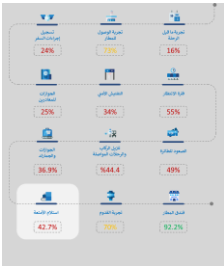
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

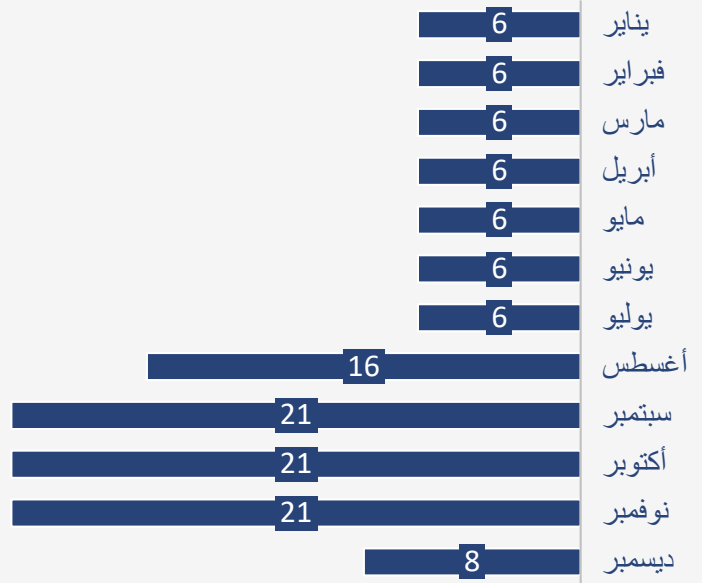
تجربة إستلام الأمتعة



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) لفي مطار الملك عبدالله الدولي بجازان)

11,5 دقائق

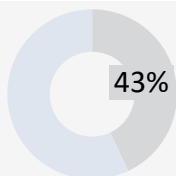
متوسط الفئة

21.1 دقيقة

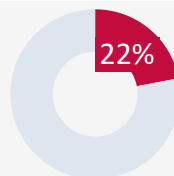
متوسط وقت الانتظار لمطار الملك عبدالله الدولي

سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر يوليو وأقل فترة إنتظار في شهر سبتمبر، وأقل فترة إنتظار النصف الأول من السنة، ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ١٦ دقيقة

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٤ نوفمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٢٢ دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة ١ مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار ٢٥ دقيقة، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٧ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ١٨ دقيقة



متوسط نتيجة الفئة



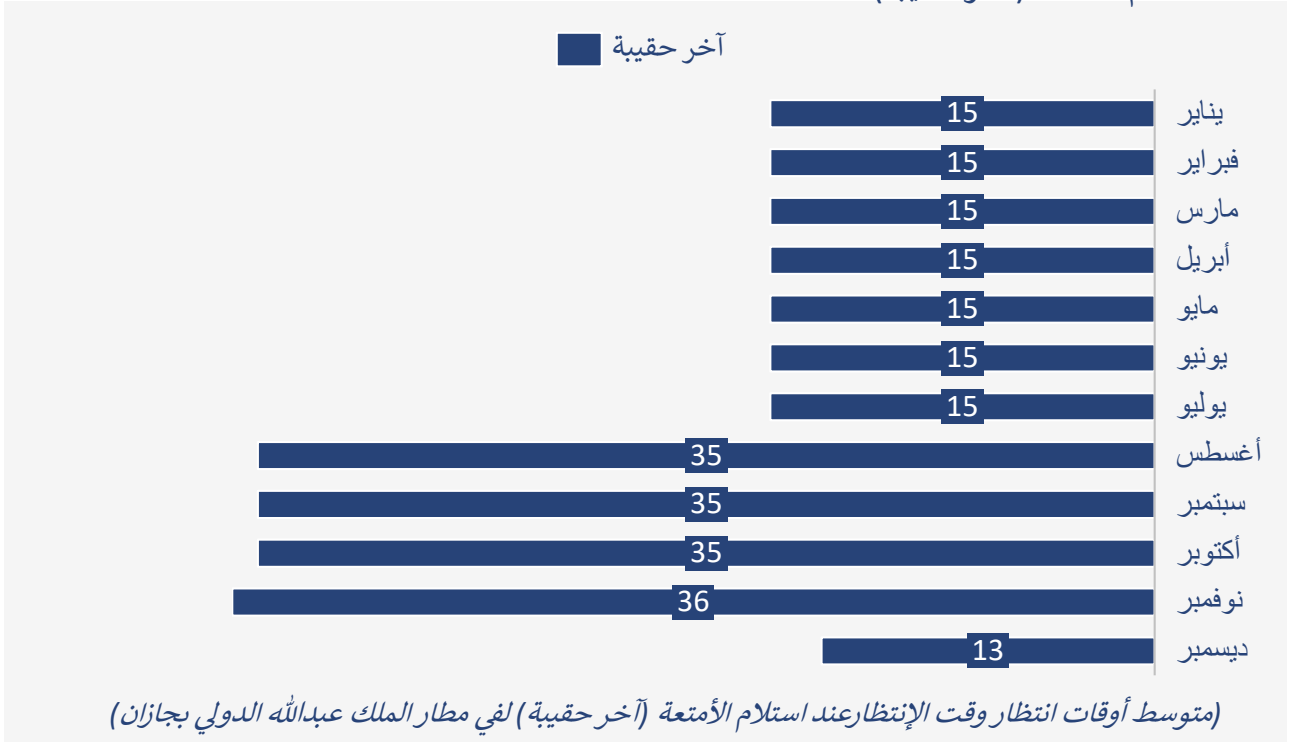
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

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)



٢٢,٤ دقائق

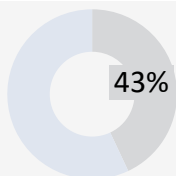
متوسط الفئة

٢٣,٥ دقيقة

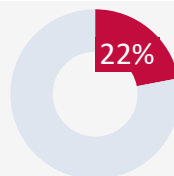
متوسط وقت الانتظار لمطار الملك عبدالله الدولي

سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر نوفمبر و أقل فترة إنتظار في شهر ديسمبر، ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٣٦ دقيقة

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٦ نوفمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٤٨ دقيقة وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 3 صباحاً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار 64 دقيقة، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٧ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٣٤ دقيقة



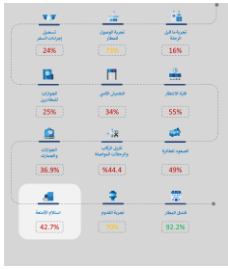
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

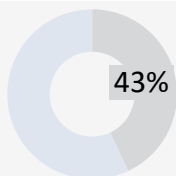
تجربة إستلام الأمتعة



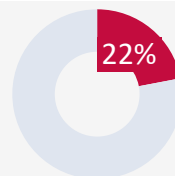
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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



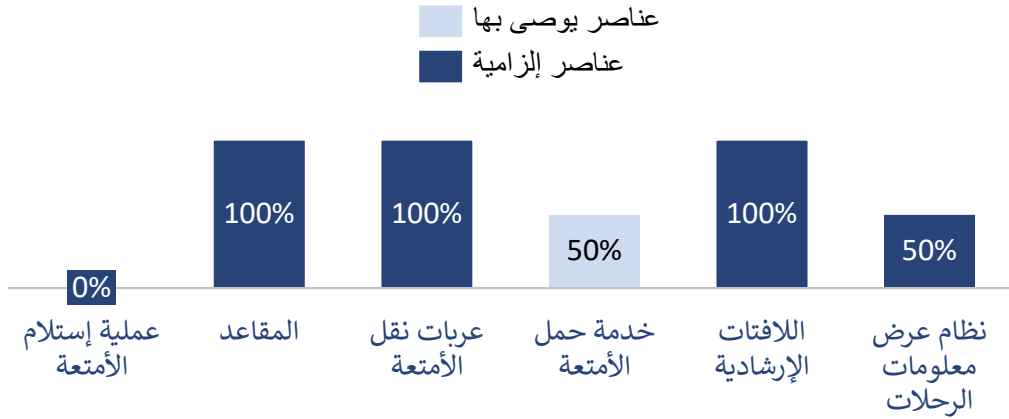
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

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 لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك عبدالله

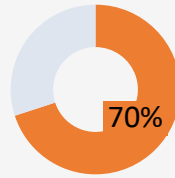
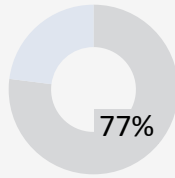


لوحظ عدم وجود معلومات حقوق المسافرين عند منطقة استلام الامتعة

يوصى بعرض أسعار أجرة عمال نقل الأمتعة

يوصى بتوفير خيارات متعددة لدفع أجرة عمال نقل الأمتعة

عدم توفر مكتب لخدمات الأمتعة المفقودة التابعة لشركات الطيران

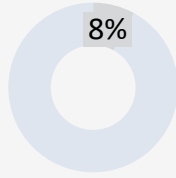


رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

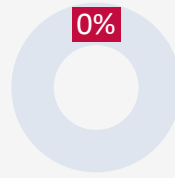
تجربة استلام الأمتعة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

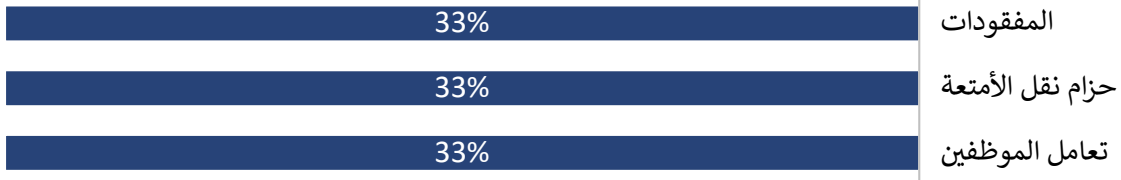


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

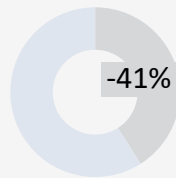
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ١,٠٦ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاث فئات كما هو موضح أدناه:

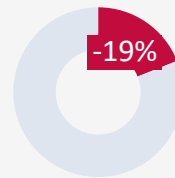
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



تقاسمت شكاوى مرحلة استلام الأمتعة بالتساوي على خدمة الأمتعة المفقودة و على حزام نقل الأمتعة و تعامل الموظفين 



متوسط نتيجة الفئة

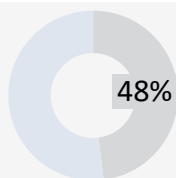
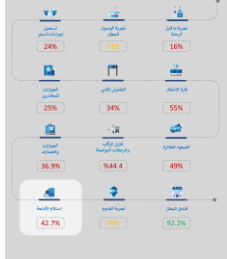


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

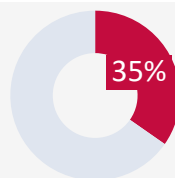
رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة استلام الأمتعة

٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجيزان



تسجيل
إجراءات السفر

33%



تجربة الوصول
للمطار

63%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

29%



التفتيش الأمني

38%



فترة الانتظار

50%



الجوازات
والجمارك

37.7%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلية

50.8%



الصعود للطائرة

42%



استلام الأمتعة

34.7%



تجربة القdom

55.3%



فندق المطار

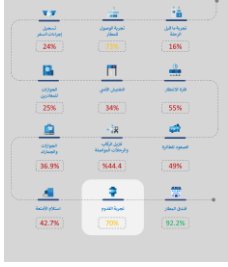
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة القدوم

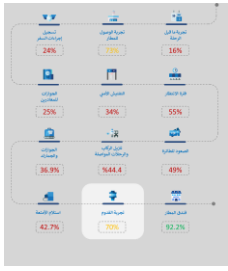
١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في
معايير جودة الخدمات

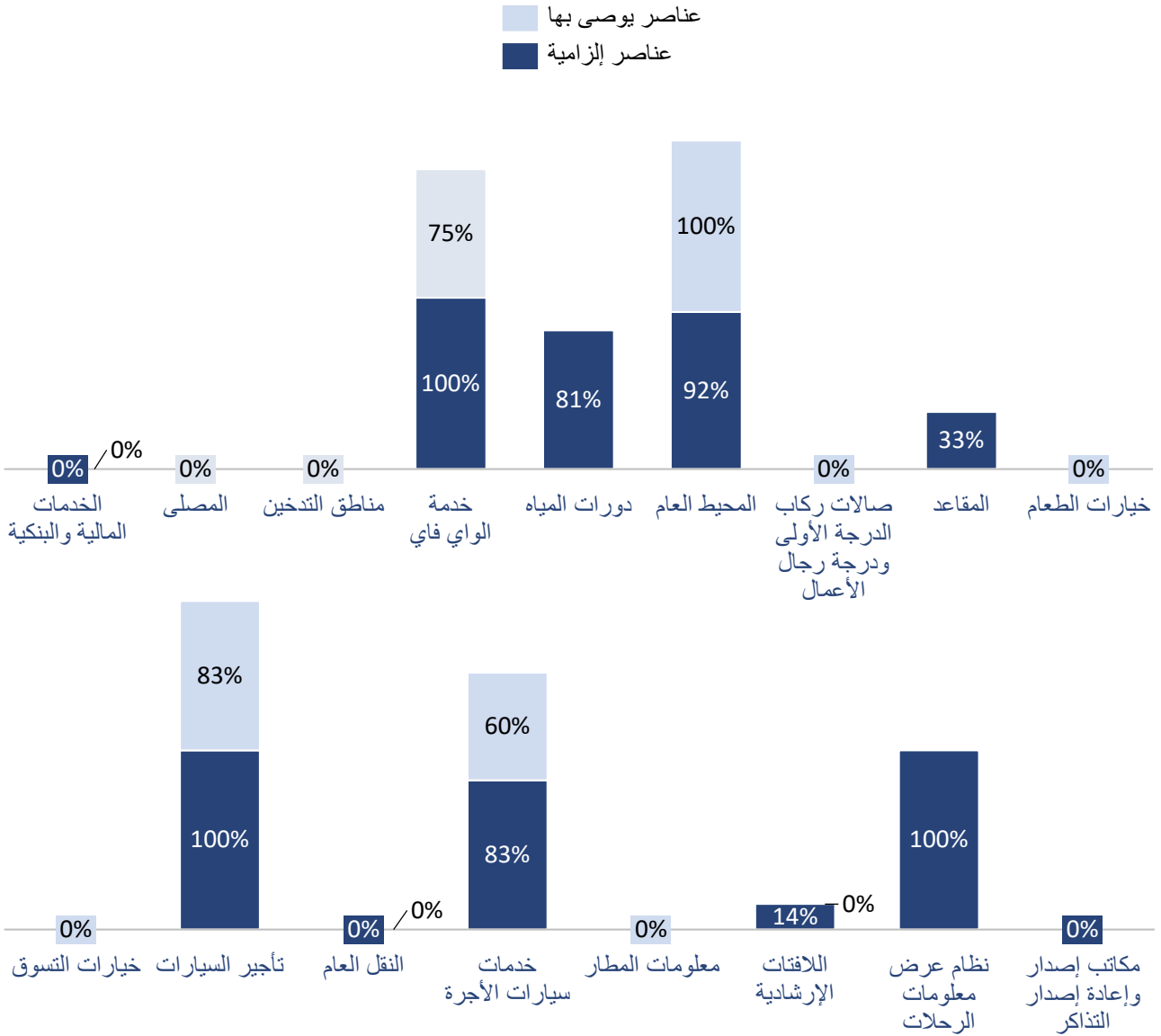
رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة القدوم



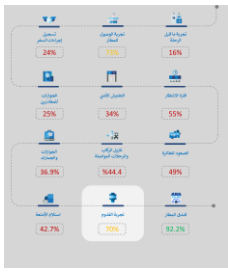
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة القدوم على ٢٠٧ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الملك عبدالله

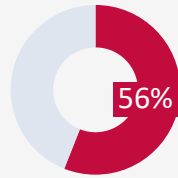
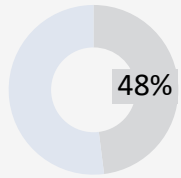


رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة القدوم

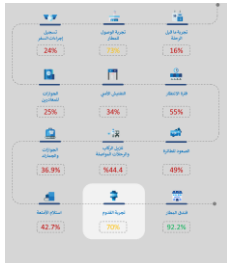


- تجربة القدوم للمطار بشكل عام لم ترتقي للمستوى المطلوب وتصنف كفرصة تطويرية
- لوحظ عدم وجود غرف تدخين
- عدم وجود نقل عام كالحافلات المترددة أو قطار أثر سلباً بشكل كبير على نتيجة تجربة القدوم
- عدم وجود صالات ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال في تجربة القدوم أثر سلباً على النتيجة الإجمالية حيث أنها تشكل ١١ عنصراً من عناصر التقييم
- جودة الواي فاي لم تصل إلى المستوى المأمول
- لوحظ حاجة إجراء صيانة شاملة لدورات المياه وتحديث الأدوات الصحية مثل النظام الآلي لغسل المراحيض و التشغيل الآلي للمغسلة وتوفير نظام التهوية لها.
- لوحظ عدم سهولة استخدام دورات المياه من قبل المسافرين ذوي الإعاقة .
- عدم توفر منطقة مخصصة لاستقبال المسافرين.
- لوحظ أن جودة مقاعد الانتظار متدنية.
- عدم توفر أجهزة الصراف الآلي .
- عدم توفر خدمة صرف العملات الأجنبية في منطقة القدوم.
- لوحظ أن الطريق من وإلى واقف السيارات لا تتماشى مع متطلبات مسافري ذوي الاحتياجات الخاصة.
- يفتقر المطار لتنوع وسائل النقل عام
- عدم توفير خدمة نقل مسافري ذوي الاحتياجات الخاصة من منطقة القدوم الى منطقة وسائل النقل عام.
- صالة القدوم تفتقر بشكل عام للوحات الارشادية مثل اتجاه يشير الى منطقة ركوب السيارات المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة و اتجاه يشير إلى منطقة سيارات الأجرة و اتجاه يشير الى وسائل النقل عام.
- عدم توفر مصليات للرجال و النساء.
- عدم توفر منافذ للتسوق و لبيع المأكولات و المشروبات مما أدى لتدني تقييم المنطقة بشكل عام.
- مكاتب تأجير السيارات لا تقبل العملات الرئيسية.



رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة القدوم



٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا توجد عناصر لتقييم تجربة القدوم في الاستبيان

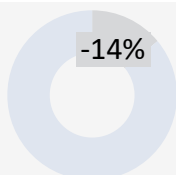
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ١,٤١ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئتين كما هو موضح أدناه:

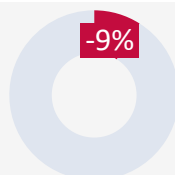
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



نسبة الشكاوى لم تكن عالية في تجربة القدوم وتركزت على تأجير و مواقف السيارات



متوسط نتيجة الفئة

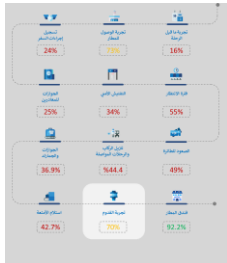


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الملك عبدالله الدولي بجازان

تجربة القدوم

٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



56%

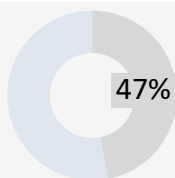
-9%

معايير جودة الخدمات

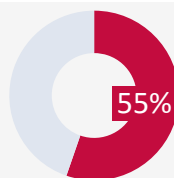
قائمة تقييم جودة المطارات

استبانات جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم