



نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الامير نايف بن عبدالعزيز بالقصيم لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء

برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الامير نايف بن عبدالعزيز بالقصيم

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

٩٥%

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

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

شكاوى المسافرين*



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

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

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

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 الامير نايف بن عبدالعزيز بالقصيم

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز بالقصيم



تسجيل
إجراءات السفر

15%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

47%



فترة الانتظار

48%



الجوازات
والجمارك

40%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

65%



الصعود للطائرة

73%



استلام الأمتعة

54%



تجربة القdom

34.9%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

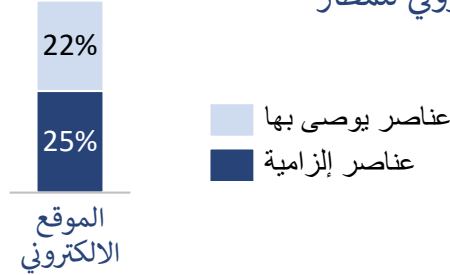
تجربة ما قبل الرحلة

١- معايير جودة الخدمات

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

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



مستوى الموقع الالكتروني لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي بشكل عام لا يرتقي للمستوى المأمول

يخلو الموقع الالكتروني من معلومات حالة الرحلات للمطار

يخلو الموقع الالكتروني من معلومات الناقلات الجوية المشغلة للمطار وعن تواجدها في أي صالة

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

يخلو الموقع الالكتروني من خريطة لمرافق المطار

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

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

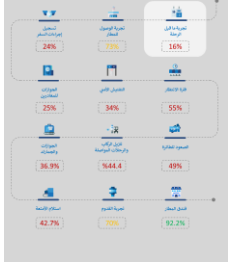
يخلو الموقع الالكتروني من المعلومات التي تخص المسافرين من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة



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

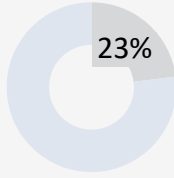
لا يوفر موقع المطار معلومات عن التخطيط للقطارات بالوجهات والنصائح والدليل بالإضافة إلى خيارات حجز الفندق / الرحلة

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

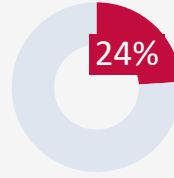
تجربة ما قبل الرحلة



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 



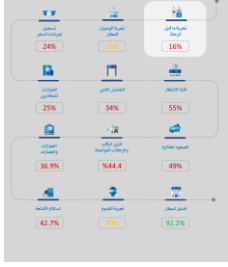
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة ما قبل الرحلة



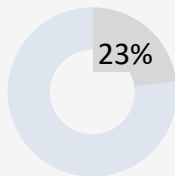
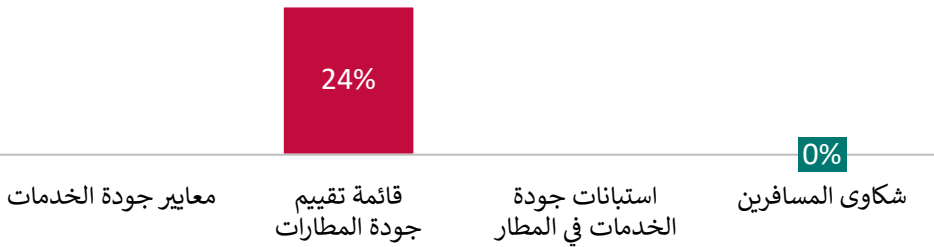
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

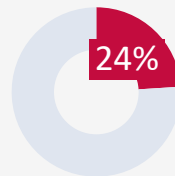
٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

٥- ملخص تحليل تجربة ما قبل الرحلة



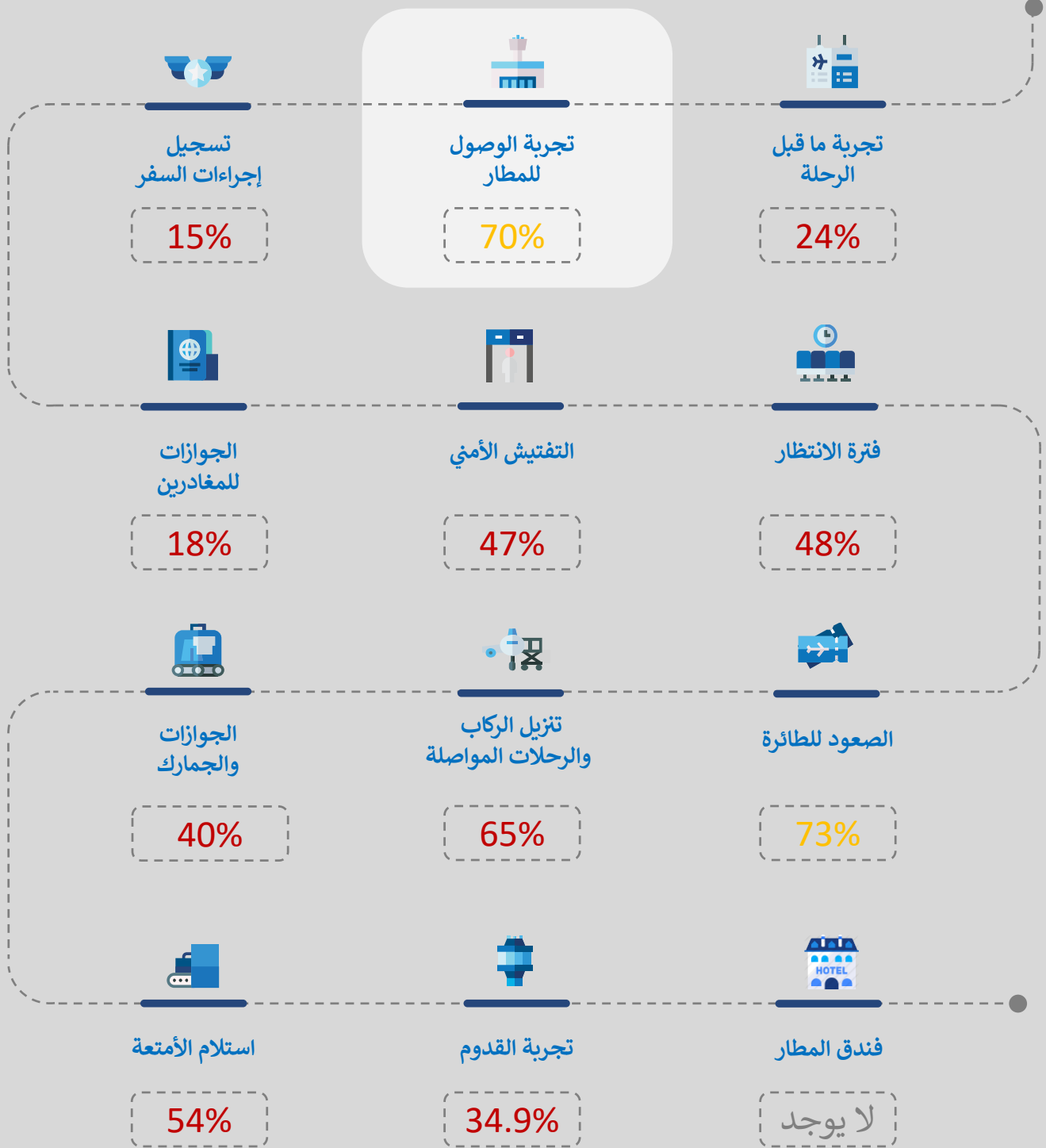
متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة ما قبل الرحلة

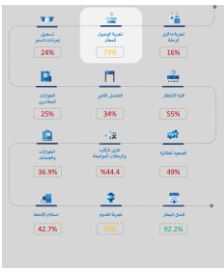
نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز



رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

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

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

(متوسط أوقات انتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي)

2.39 دقيقة

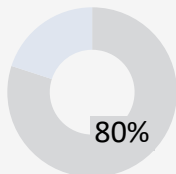
متوسط الفئة

1.01 دقيقة

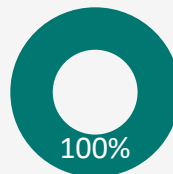
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي

سجل المطار مستوى ثابت في متوسط أوقات الانتظار خلال السنه، 90% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 1,01 دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في 3 نوفمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 3 دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة 3 مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار دقيقتين، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 8 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقتين.



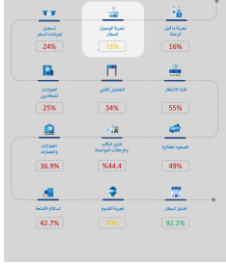
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

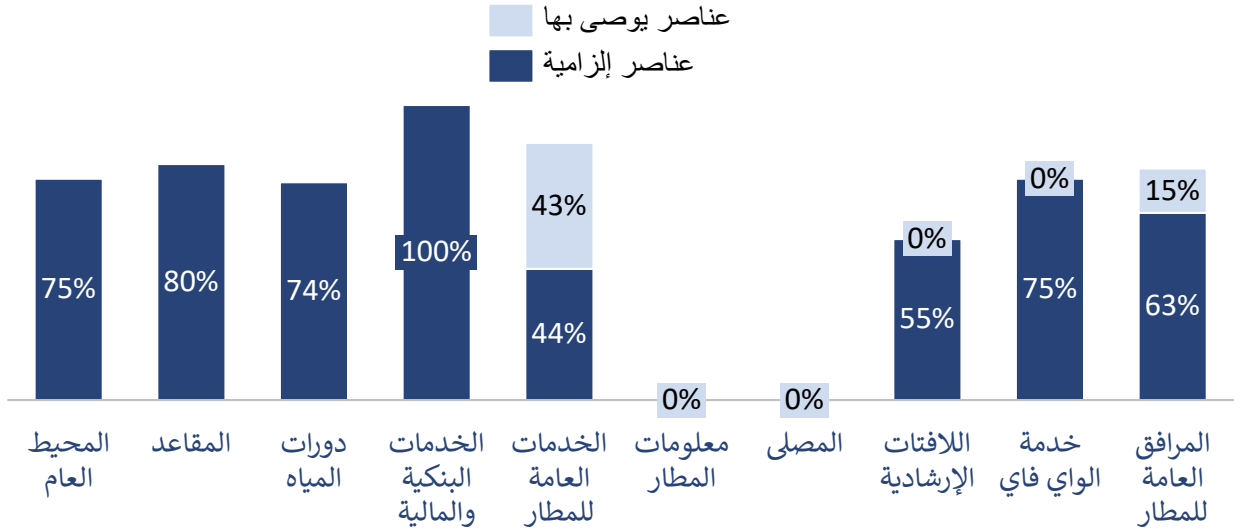
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

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 المطار على تقييم أقل من المتوسط مقارنة بالمطارات الأخرى في فئته في قائمة تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول إلى المطار.

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

عدم جاهزية المواقف للمسافرين ذوي الإعاقة.

بعض جدران وأسقف المطار بحاجة إلى صيانه بالإضافة إلى نظام التكييف.

عدم توفر لوحات إرشادية تشير إلى مواقف المطار.

عدم توفر عربات نقل الأمتعة بشكل كافي في جميع مناطق المطار

لوحظ ان دورات المياه بحاجة الى صيانه وتجديد الأدوات الصحية.

عدم توفير ٥% من مواقف السيارات للمسافرين ذوي الإعاقة

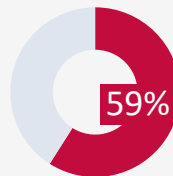
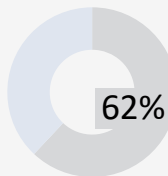
عدم توفر خيارات الدفع في منطقة التسوق والخدمات نقل الأمتعة.

لا توجد لافتات لشركات الطيران خارج مبنى المطار.

متاجر التسوق في المطار لا تقبل العملات الأجنبية.

لا تتوفر لوحات ارشادية من المواقف الى الصالة بالإضافة الى لوحات تشير الى اتجاه التفتيش الأمني.

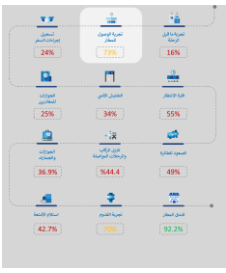
الطريق من مواقف السيارات الى الصالة لا يناسب عربات المسافرين ذوو الإعاقة.



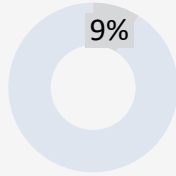
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة الوصول للمطار

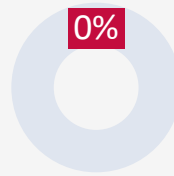
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



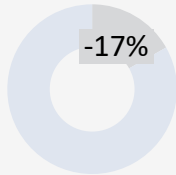
متوسط نتيجة الفئة



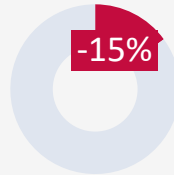
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٢,٢٤ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة واحده والتي كانت على مواقف السيارات كما هو موضح أدناه:



متوسط نتيجة الفئة

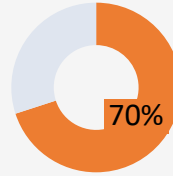
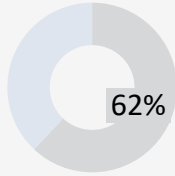
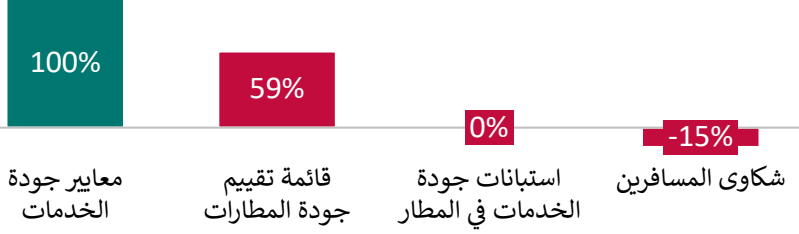
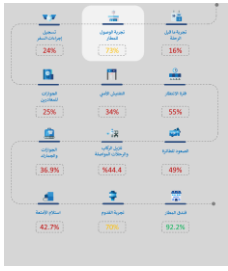


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة الوصول للمطار

٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

15%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

47%



فترة الانتظار

48%



الجوازات
والجمارك

40%



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

65%



الصعود للطائرة

73%



استلام الأمتعة

54%



تجربة القدوم

34.9%



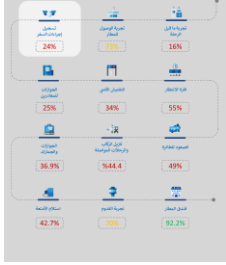
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

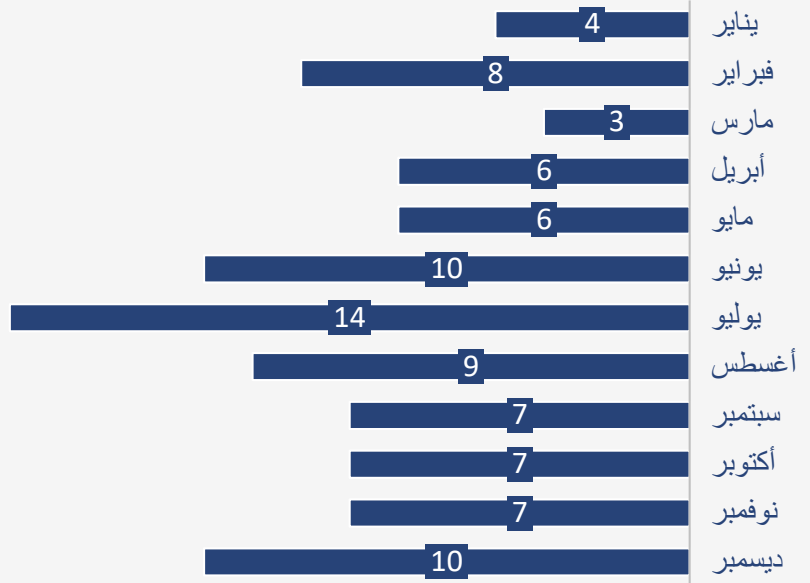
تجربة تسجيل إجراءات السفر



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 الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي)

٤,٧٧ دقائق

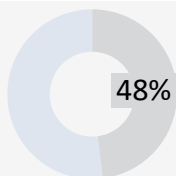
متوسط الفئة

٧,٢١ دقائق

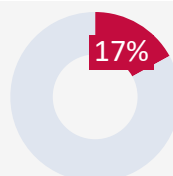
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي

سجل المطار متوسط زمن انتظار عالي في شهر يوليو وأقل متوسط زمن انتظار في شهر مارس . ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٢١,١٥ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٢ فبراير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٢١ دقيقة، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٤ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ١٥ دقيقة.



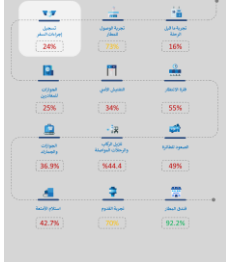
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

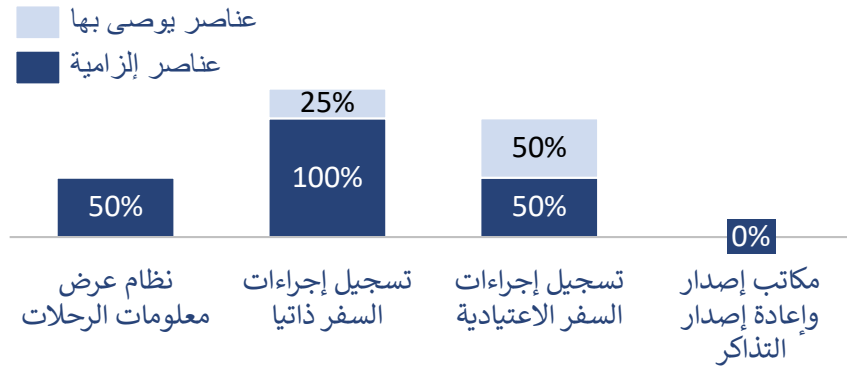
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة تسجيل إجراءات السفر



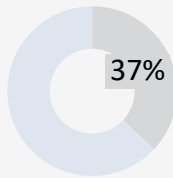
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تسجيل إجراءات السفر للمطار على 24 عنصر لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

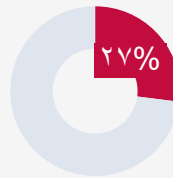


حصل المطار على أقل نسب التقييم في الفئات التالية:

- ارتفاع مكاتب معدات الخدمة الذاتية لا يناسب المسافرين من ذوي الإعاقة.
- لا تتوفر شبابيك مخصصه لشحن الأمتعة.
- مسارات تسجيل الدخول للمسافرين غير مرقمة.
- عدم توفر أجهزة الخدمة الذاتية لوضع البطاقات على الأمتعة.
- أجهزة عرض معلومات الرحلات في منطقة تسجيل المسافرين لا تعكس معلومات الرحلات.
- لا تتوفر لوحات عرض حقوق المسافرين في منطقة تسجيل إجراءات السفر.
- لا تتوفر مكاتب لإعادة إصدار التذاكر في منطقة تسجيل الركاب.



متوسط نتيجة الفئة

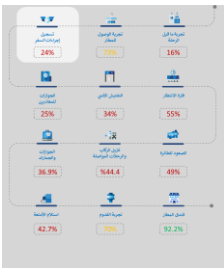


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

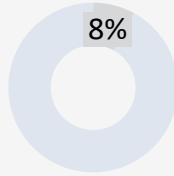
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة تسجيل إجراءات السفر

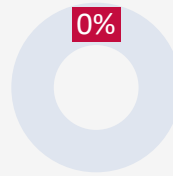
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

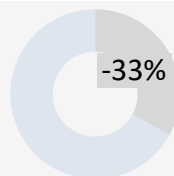
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 6.66 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:

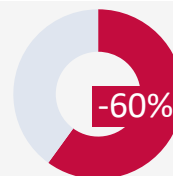
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



- 💡 عدة من الشكاوى على مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز كانت على تعامل موظفي مكاتب تسجيل إجراءات السفر.
- 💡 كما لوحظ ان 9% من عدد الشكاوى على عدم تواجد الموظفين.
- 💡 وتبين ان عدد من الشكاوى كانت بسبب إجراءات بطاقة صعود الطائرة.



متوسط نتيجة الفئة

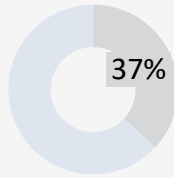
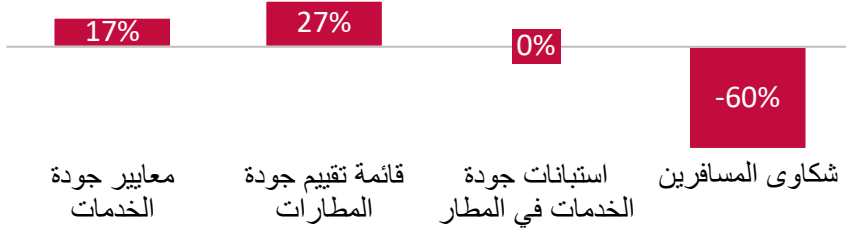
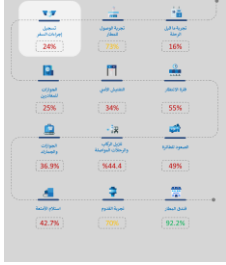


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

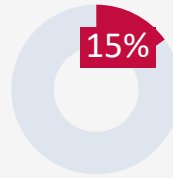
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

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 الأمير نايف بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

15%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

47%



فترة الانتظار

48%



الجوازات
والجمارك

40%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

65%



الصعود للطائرة

73%



استلام الأمتعة

54%



تجربة القდوم

34.9%



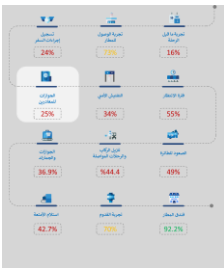
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة الجوازات للمغادرين



1- معايير جودة الخدمات

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

معاينة وثيقة السفر للمغادرين



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي)

متوسط وقت الإنتظار ٢,٨٥ دقائق

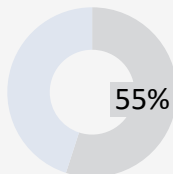
متوسط الفئة

٤,٥٣ دقائق

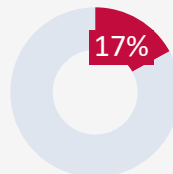
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي

📌 سجل المطار مستوى ثابت خلال السنة ما عدا شهر أغسطس وأكتوبر حيث ارتفع فيها متوسط وقت الإنتظار، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ١١,٩٥ دقيقة.

📌 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٥ أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٥ دقيقة، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٢ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٥ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



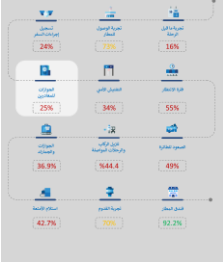
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة الجوازات للمغادرين

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



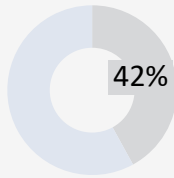
إجراءات
الجوازات

لا تتوفر بوابات الكترونية في منطقة الجوازات.

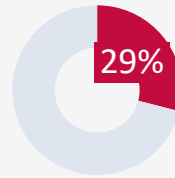
لا تتوفر لوحات لعرض أوقات الانتظار التقديرية.

لا تتوفر مسارات مستقلة للمساعدات الخاصة.

لا تتوفر مسارات مستقلة لكل من (الدرجة الأولى / درجة رجال الأعمال ، حاملي الجوازات السعودية والخليجية ، وحاملي الجوازات الدبلوماسية).



متوسط نتيجة الفئة



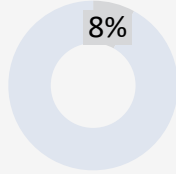
متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

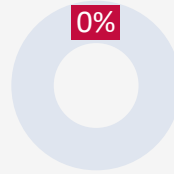
تجربة الجوازات للمغادرين

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



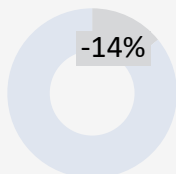
متوسط نتيجة الفئة



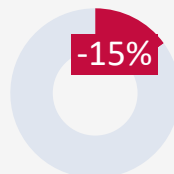
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

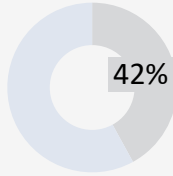
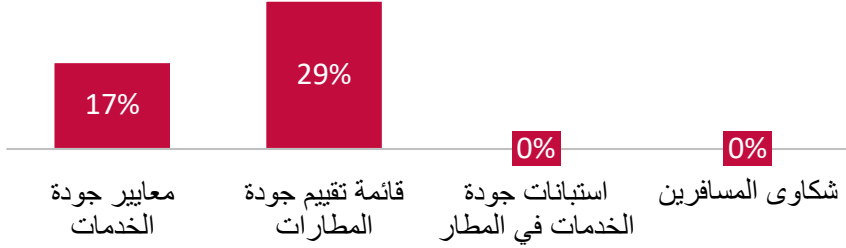
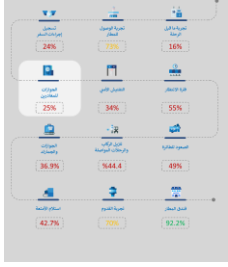


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

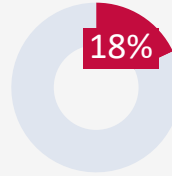
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة الجوازات للمغادرين

٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات للمغادرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات للمغادرين

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

15%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

47%



فترة الانتظار

48%



الجوازات
والجمارك

40%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

65%



الصعود للطائرة

73%



استلام الأمتعة

54%



تجربة القdom

34.9%



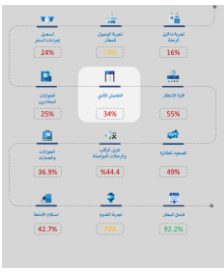
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

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 الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي)

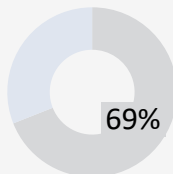
متوسط الفئة ٢,٣٩ دقائق

متوسط الفئة ٣,٩٦ دقائق

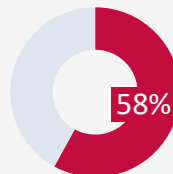
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي

💡 سجل المطار أقل متوسط زمن انتظار خلال يناير وسبتمبر، وسجل مستوى ثابت خلال باقي السنة، ٩٩% من المسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٨ دقائق.

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٦ أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٠ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال في الساعة ٨ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٨ دقائق. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٩ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٦ دقائق.



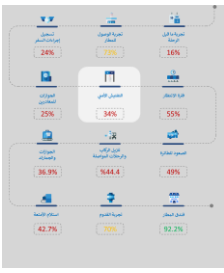
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

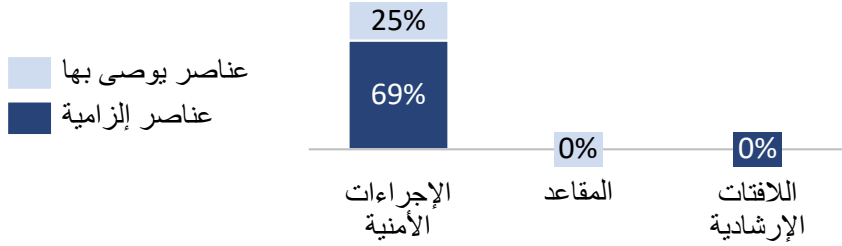
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة التفتيش الأمني



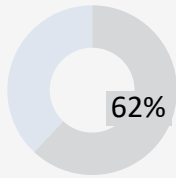
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

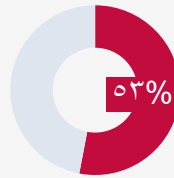


حصل مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز بالقصيم على تقييم أقل من متوسط نسبة المطارات الأخرى في فئته في قائمة تقييم جودة المطارات لتجربة التفتيش الأمني وذلك لعدة أسباب :

- ❖ عدم توفر لوحات لعرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني.
- ❖ لا تتوفر مسارات مستقلة للموظفين وطواقم الطائرات والمسار السريع بالإضافة الى ركاب الدرجة الأولى والأعمال.
- ❖ لا تتوفر مسار خاص للمسافرين من ذوي الإعاقة.
- ❖ تتوفر غرف خاصة للتفتيش الأمني للمسافرين ذوي الإعاقة.
- ❖ عدم توفر مقاعد في منطقة التفتيش الأمني بشكل كافي.
- ❖ جودة المقاعد في منطقة التفتيش الأمني لا ترتقي للمستوى المطلوب.



متوسط نتيجة الفئة



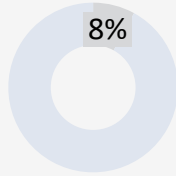
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

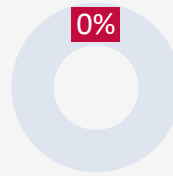
تجربة التفتيش الأمني

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

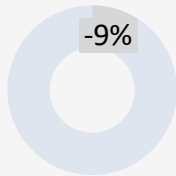
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.61 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة على واحدة والتي كانت على إجراءات التفتيش الأمني هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي

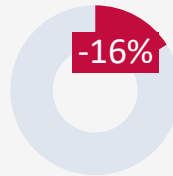


إجراءات التفتيش

لم يسجل المطار شكاوى تذكر أسوة بالمطارات من نفس الفئة



متوسط نتيجة الفئة

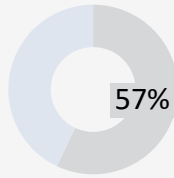
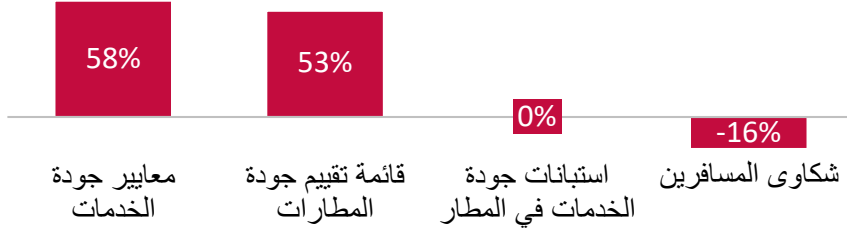
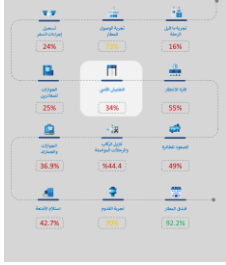


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

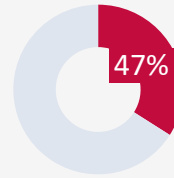
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة التفتيش الأمني

٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة التفتيش الأمني

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

15%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

47%



فترة الانتظار

48%



الجوازات
والجمارك

40%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

65%



الصعود للطائرة

73%



استلام الأمتعة

54%



تجربة القdom

34.9%



فندق المطار

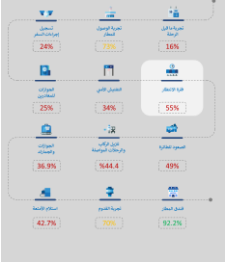
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة فترة الانتظار

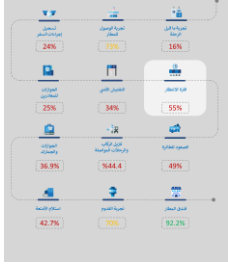
١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة
الانتظار في معايير جودة الخدمات

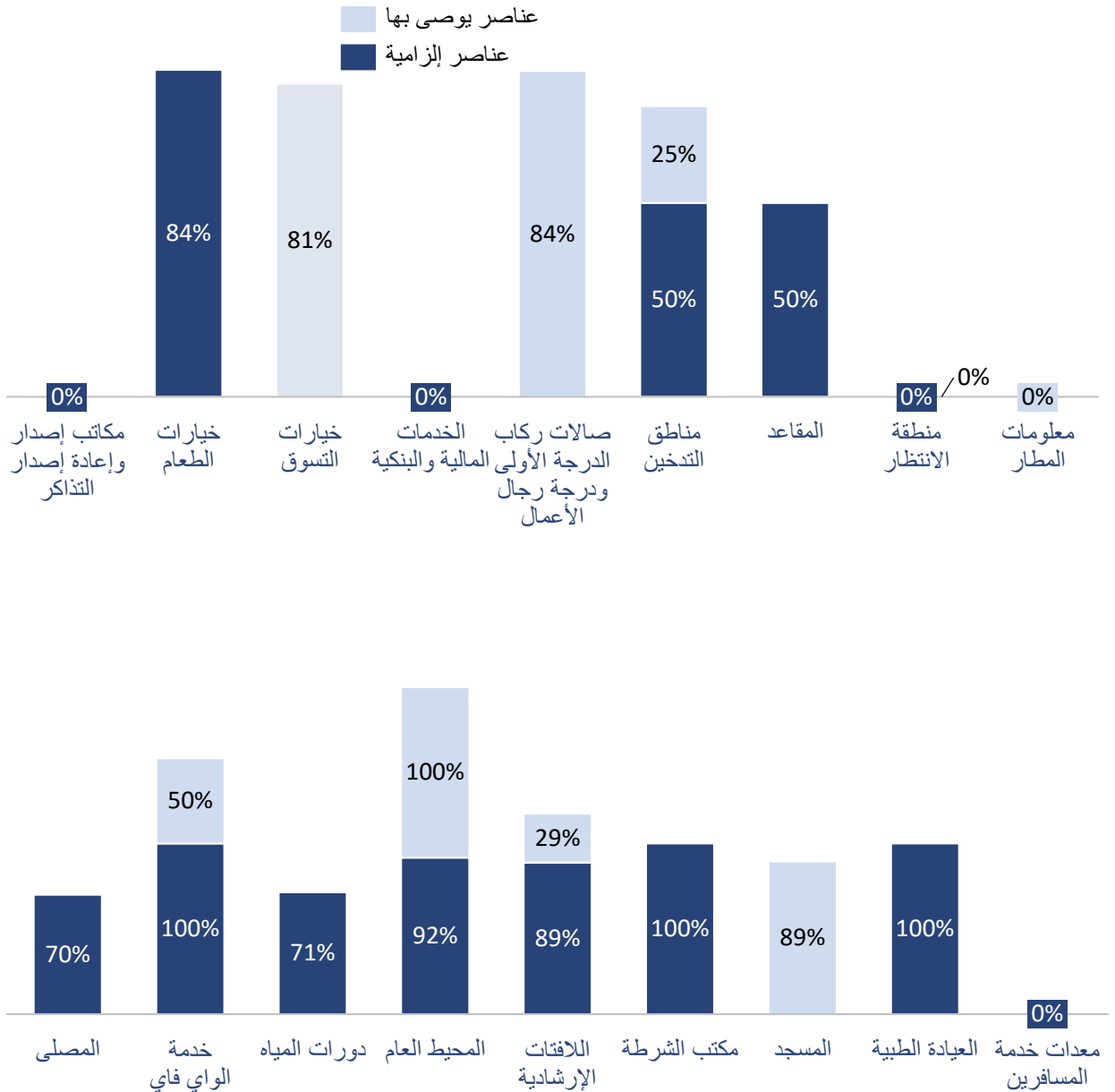
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة فترة الانتظار



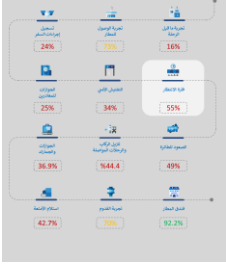
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة فترة الانتظار على ١٤٨ عنصر مقسمة على ١٨ فئة لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز.

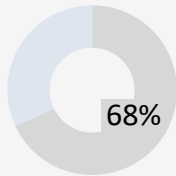


رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

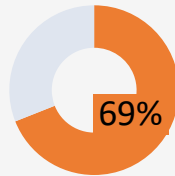
تجربة فترة الانتظار



- لا يتوفر مكتب تسجيل إجراءات السفر، اصدار، واعادة اصدار التذاكر في الصالة الدولية.
- عدم توفر خدمة صرف الأموال.
- لا تتوفر لوحة حقوق المسافرين في من الانتظار.
- متاجر التسوق في الصالة الدولية في المطار لا تقبل العملات الأجنبية.
- ارتفاع منصات متاجر التسوق في لا تناسب مسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر مقاعد خاصة لمسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر منطقة لعب للأطفال.
- لا تتوفر خيارات الطعام بشكل كافي.
- عدم توفر خدمة صرف العملات الأجنبية في الصالة.
- لا تتوفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة.
- لا توجد اتجاهات تشير الى مرافق الصالة.
- لا تتوفر وسائل ترفيه في منطقة الانتظار.
- عدم جاهزية دورات المياه لمسافرين ذوي الإعاقة.



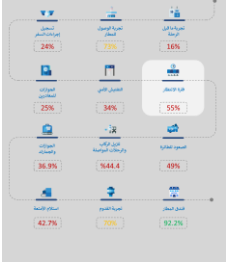
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

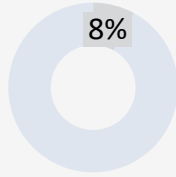
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة فترة الانتظار

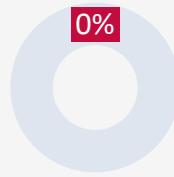


٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

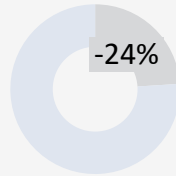
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 1.21 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئتين كما هو موضح أدناه:

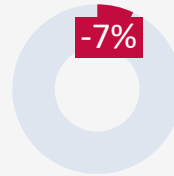
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



تتركز شكاوى المسافرين على غرف التدخين في المطار حيث تمثل ٥٠%، فيما مثلت أماكن الجلوس ٥٠% من إجمالي الشكاوى.



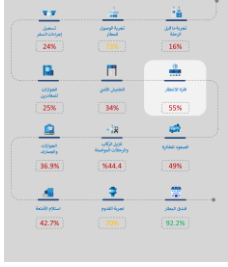
متوسط نتيجة الفئة



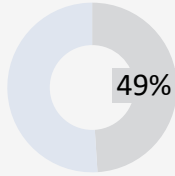
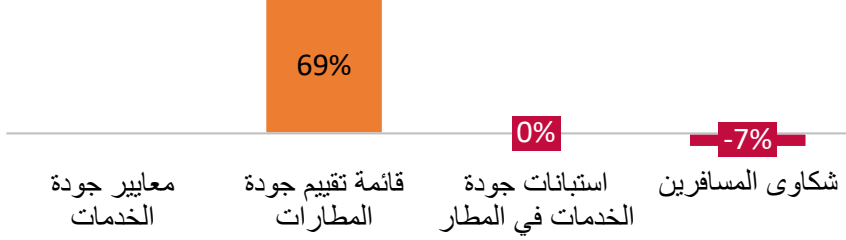
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

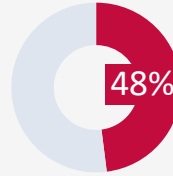
تجربة فترة الانتظار



٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

15%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

47%



فترة الانتظار

48%



الجوازات
والجمارك

40%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

65%



الصعود للطائرة

73%



استلام الأمتعة

54%



تجربة القdom

34.9%



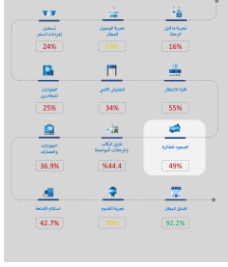
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة الصعود للطائرة



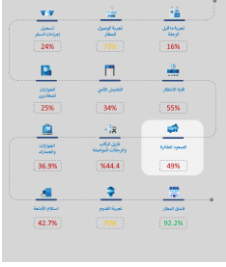
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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 الأمير نايف بن عبدالعزيز

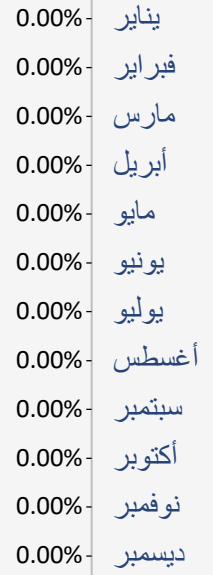
تجربة الصعود للطائرة



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 الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي)

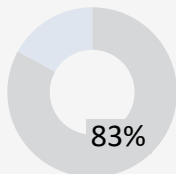
0.5%

متوسط الفئة

0%

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

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



متوسط نتيجة الفئة



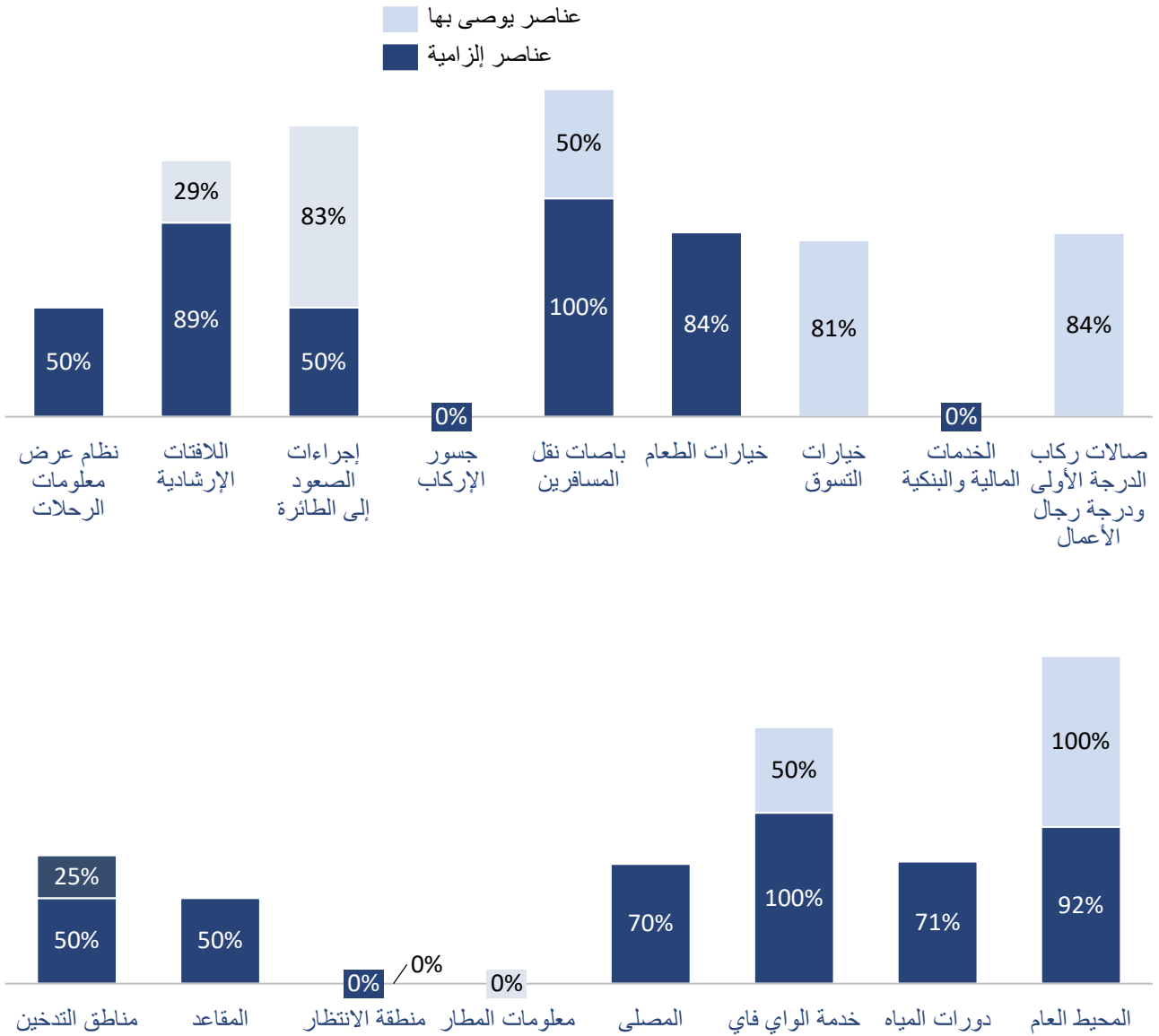
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة الصعود للطائرة

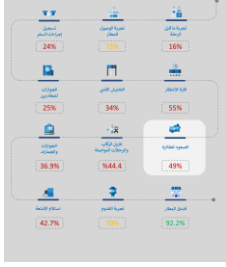
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الصعود للطائرة على ١٣٤ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

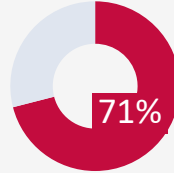
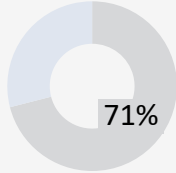


رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة الصعود للطائرة



- عدم توفر جسور إركاب في الصالة أثر سلباً على نتيجة تجربة الصعود للطائرة
- عدم قبول العملات الأجنبية في منطقة انتظار المسافرين.
- عدم توفر موظفين ومكاتب تخص توفير معلومات المطار في منطقة الانتظار أخفض التقييم النهائي حيث أنه يشكل 3 عناصر من التقييم
- أكثر من 50% من العناصر الموصى بها في تجربة الصعود للطائرة غير مستوفاه
- تم ملاحظة قصور واضح في العلامات الإرشادية
- عدم وجود منطقة ترفيه للأطفال.
- عدم توفر لائحة حقوق المسافرين.
- عدم توفر خدمات الصرافة البنكية.

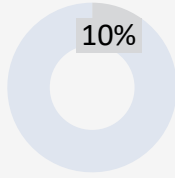


رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

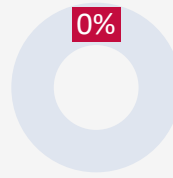
تجربة الصعود للطائرة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

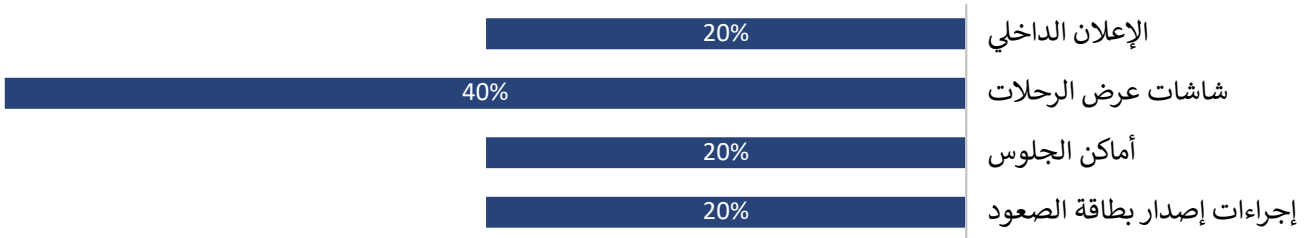


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

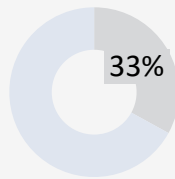
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 3.03 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على أربعة فئات كما هو موضح أدناه:

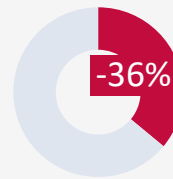
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



- 💡 تركز شكاوى المسافرين على وسائل إبلاغ المسافرين بالرحلات (الإعلان الداخلي والشاشات) حيث بلغت ٦٠%
- 💡 كما بلغت شكاوى المسافرين على الإعلان الداخلي للرحلات حيث بلغ ٢٠%
- 💡 ٢٠% من الشكاوى كانت على أماكن الجلوس في منطقة الانتظار
- 💡 ٢٠% من شكاوى المسافرين على إجراءات إصدار بطاقة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة

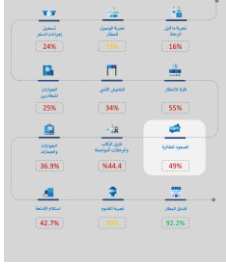


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة الصعود للطائرة

٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



100%

معايير جودة الخدمات

71%

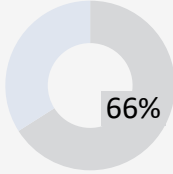
قائمة تقييم جودة المطارات

0%

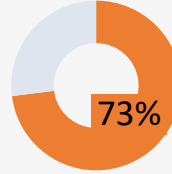
استبانة جودة الخدمات في المطار

-36%

شكاوى المسافرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

15%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

47%



فترة الانتظار

48%



الجوازات
والجمارك

40%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلية

65%



الصعود للطائرة

73%



استلام الأمتعة

54%



تجربة القdom

34.9%



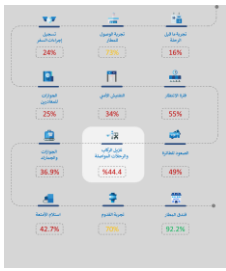
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



1- معايير جودة الخدمات

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

مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة القادمين



(متوسط أوقات انتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة القادمين لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز)

3,45 دقيقة

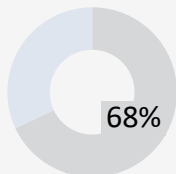
متوسط الفئة

1,73 دقيقة

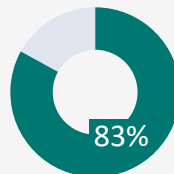
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

سجل المطار متوسط زمن انتظار متساوي خلال السنة، 80% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 2,19 دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 29 أبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 5 دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 11 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 4 دقائق.



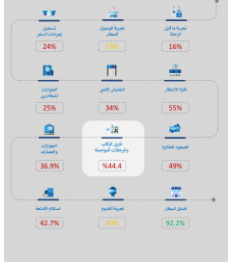
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

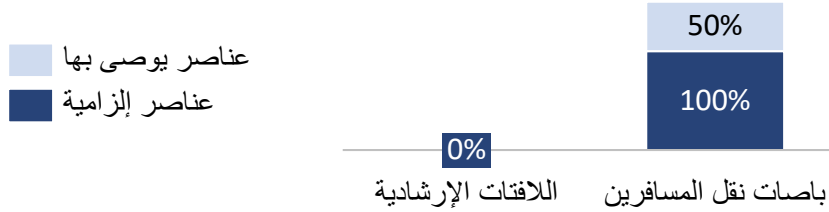
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

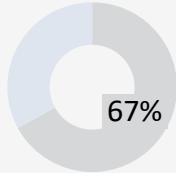


٢- قائمة تقييم جودة المطارات

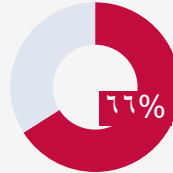
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على ٨ عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز



لوحظ عدم وجود لافتات ارشادية تشير الى اتجاه تحويل الرحلات للرحلات المواصلة ومنطقة الجوازات
باصات نقل المسافرين تعتبر في حالة جيدة وحصلت على تقييم جيد مقارنة بالمطارات من نفس الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم



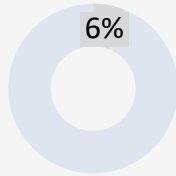
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

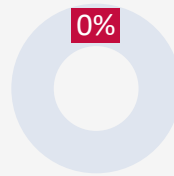
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



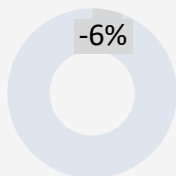
متوسط نتيجة الفئة



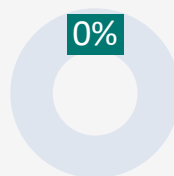
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

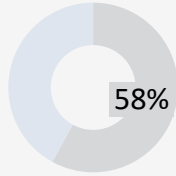
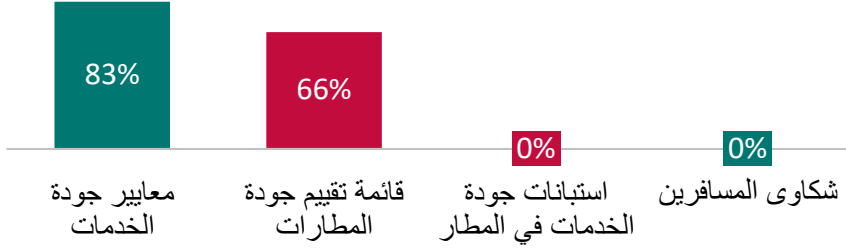
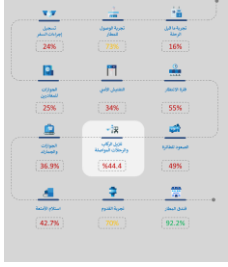


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

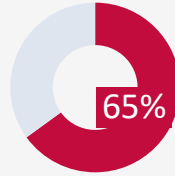
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

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 الأمير نايف بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

15%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

47%



فترة الانتظار

48%



الجوازات
والجمارك

40%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

65%



الصعود للطائرة

73%



استلام الأمتعة

54%



تجربة القdom

34.9%



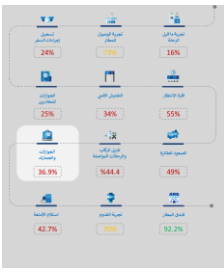
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

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 الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي)

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي

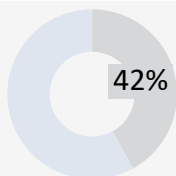
متوسط الفئة

متوسط الفئة

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي

📢 سجل المطار أعلى فترة انتظار خلال أشهر أغسطس وسبتمبر وأكتوبر ومستوى انتظار ثابت خلال باقي العام، 99% من المسافرين لم يتجاوز وقت انتظارهم 11 دقيقة.

📢 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٠ أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٢٦ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلالها في الساعة ٤ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٣١ دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٤ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ١٩ دقيقة.



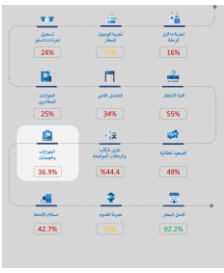
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة الجوازات والجمارك



1- 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 الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي)

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي

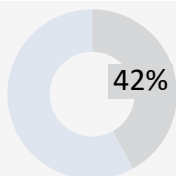
متوسط الفئة

متوسط الفئة

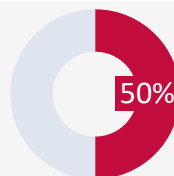
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي

سجل المطار مستوى ثابت خلال السنه ومتوسط زمن انتظار أقل خلال الربع الأخير، 99% من مسافرين المطار لم يتجاوز وقت انتظارهم 5,25 دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢١ مايو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٧ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٣ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقتين.



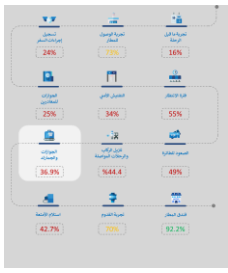
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

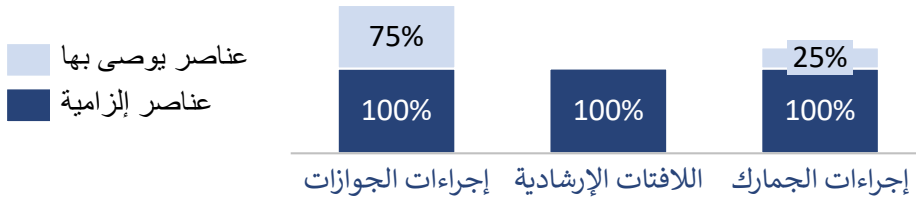
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة الجوازات والجمارك



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات والجمارك على ١٤ عنصر مقسمة على ثلاثة تصنيفات فرعية لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز



حصل المطار على تقييم أقل من متوسط نتيجة الفئة مقارنة بالمطارات الأخرى في فئته في قائمة تقييم جودة الخدمات للمطارات لتجربة الجوازات والجمارك وذلك لعدة أسباب منها:

❖ لوحظ عدم توفر نظام ثنائي القنوات للجمارك وعدم وضوح عرض الأغراض الممنوعة في الصالة مما أثر سلباً على النتيجة الإجمالية.

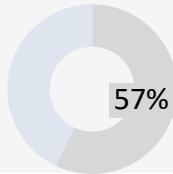
❖ عدم توفر لافتات إرشادية لتحديد مسار الانتظار الخاص بالجوازات.

❖ عدم توفر البوابات الإلكترونية وعرض أوقات الانتظار التقديرية وعدم توفر طابور انتظار مستقل للمساعدة الخاصة في منطقة جوازات وجمارك صالة ١ منع الصالة من استحقاق النتيجة الكاملة لتجربة الجوازات والجمارك

❖ عدم وجود مسارات منفصلة للركاب الدبلوماسيين.

❖ عدم وجود مسار منفصلة للمسافرين من ذوي الإعاقة.

❖ لا تتوفر شاشة عرض الأوقات التقديرية في منطقة الجوازات.



متوسط نتيجة الفئة



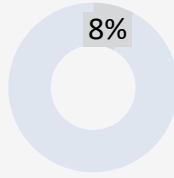
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

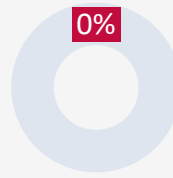
تجربة الجوازات والجمارك

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



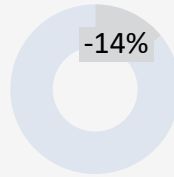
متوسط نتيجة الفئة



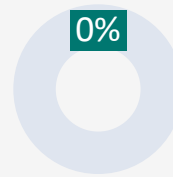
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



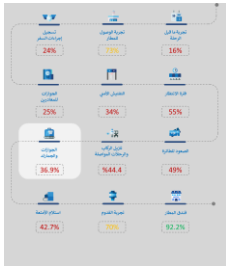
متوسط نتيجة الفئة



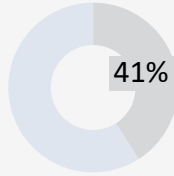
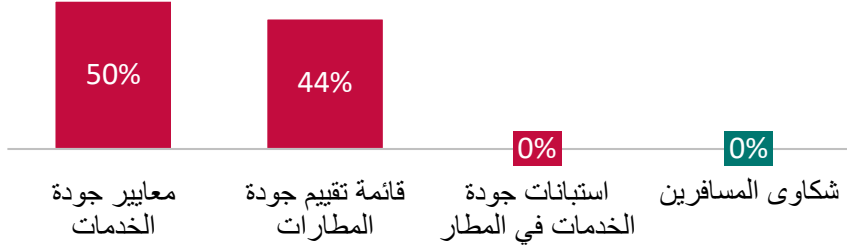
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

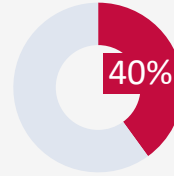
تجربة الجوازات والجمارك



٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات والجمارك



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات والجمارك

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

15%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

47%



فترة الانتظار

48%



الجوازات
والجمارك

40%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلية

65%



الصعود للطائرة

73%



استلام الأمتعة

54%



تجربة القdom

34.9%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

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 الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي)

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي

متوسط الفئة

٤,٦ دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي

سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال الثلث الأخير من السنة ومتوسط ثابتة خلال باقي السنة، ٨٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ٩,٢٣ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٣٠ سبتمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٠,٦٢ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٨ صباحا بمتوسط إنتظار بلغ ٥,٦١ دقائق.

43%

متوسط نتيجة الفئة

53%

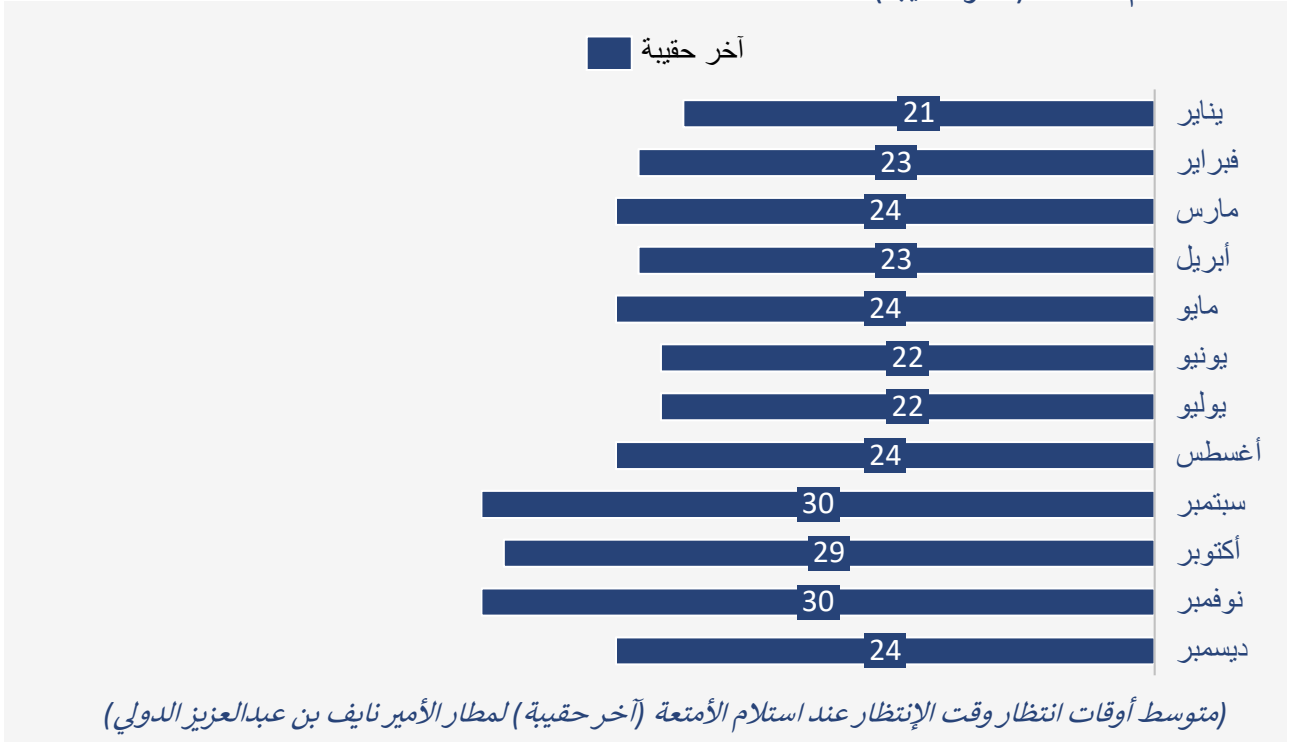
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة إستلام الأمتعة

1- معايير جودة الخدمات

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



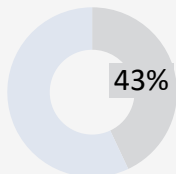
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي

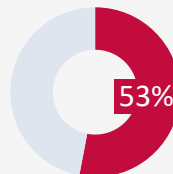
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز الدولي

سجل المطار أعلى مستويات انتظار خلال الربع الأخير من السنة ومستوى انتظار ثابت خلال باقي العام، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 30.23 دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٩ نوفمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٣٢,٧٢ دقيقة، سجلت ساعات ذروة اليوم في الساعة ٧ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٤١ دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٨ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٢٦,١٧ دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

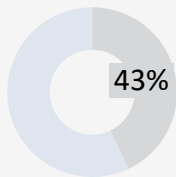
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة إستلام الأمتعة

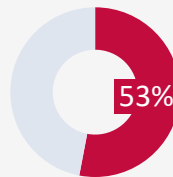
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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



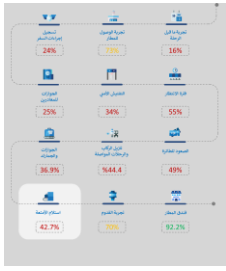
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

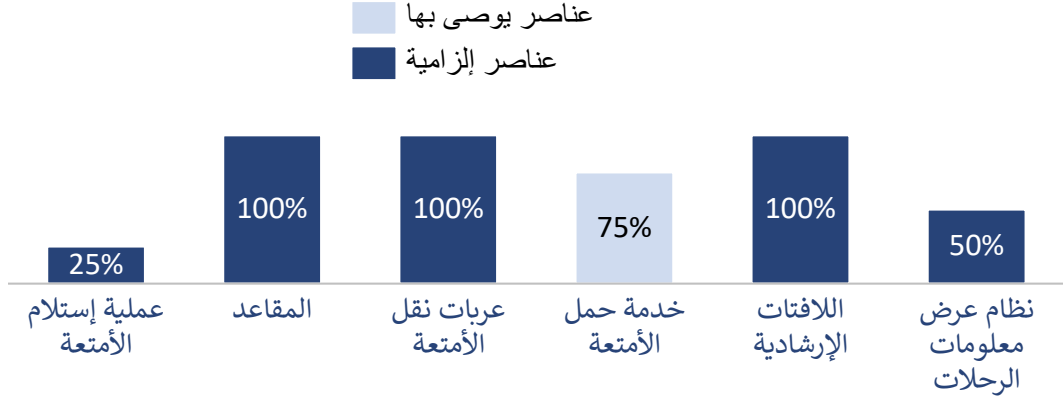
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة استلام الأمتعة



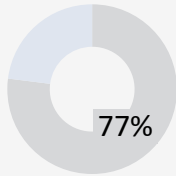
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة استلام الأمتعة على ١٣ عنصر مقسمة على ٦ تصنيفات فرعية لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

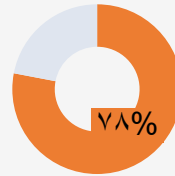


💡 خدمات حمل الأمتعة في الصالة كان دون الجودة المطلوبة حيث يوجد قصور في توفر قائمة الأسعار وتنوع خيارات الدفع

💡 لا تتوفر لائحة حماية حقوق المسافرين في منطقة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



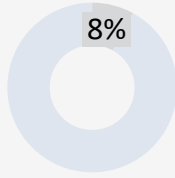
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

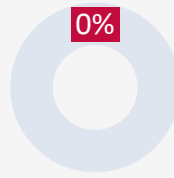
تجربة استلام الأمتعة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



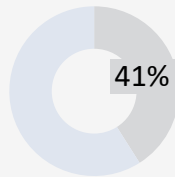
متوسط نتيجة الفئة



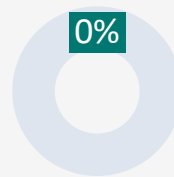
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

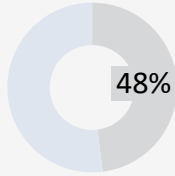
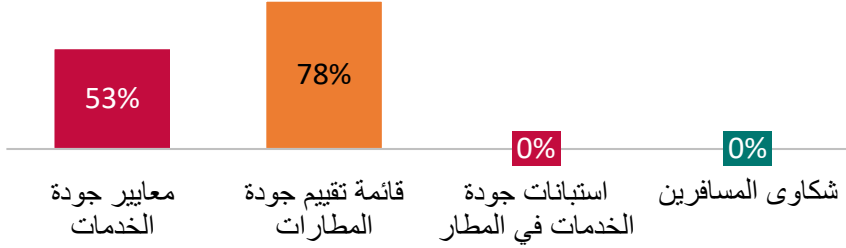
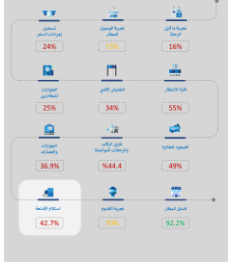


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

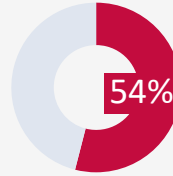
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة استلام الأمتعة

٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز



تسجيل
إجراءات السفر

15%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

18%



التفتيش الأمني

47%



فترة الانتظار

48%



الجوازات
والجمارك

40%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

65%



الصعود للطائرة

73%



استلام الأمتعة

54%



تجربة القدوم

34.9%



فندق المطار

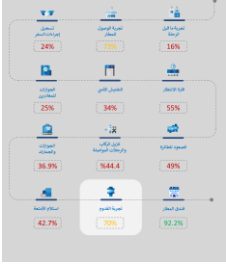
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة القدوم

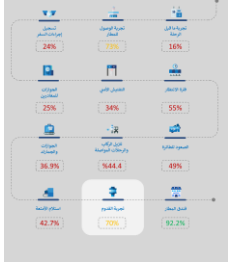
١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في
معايير جودة الخدمات

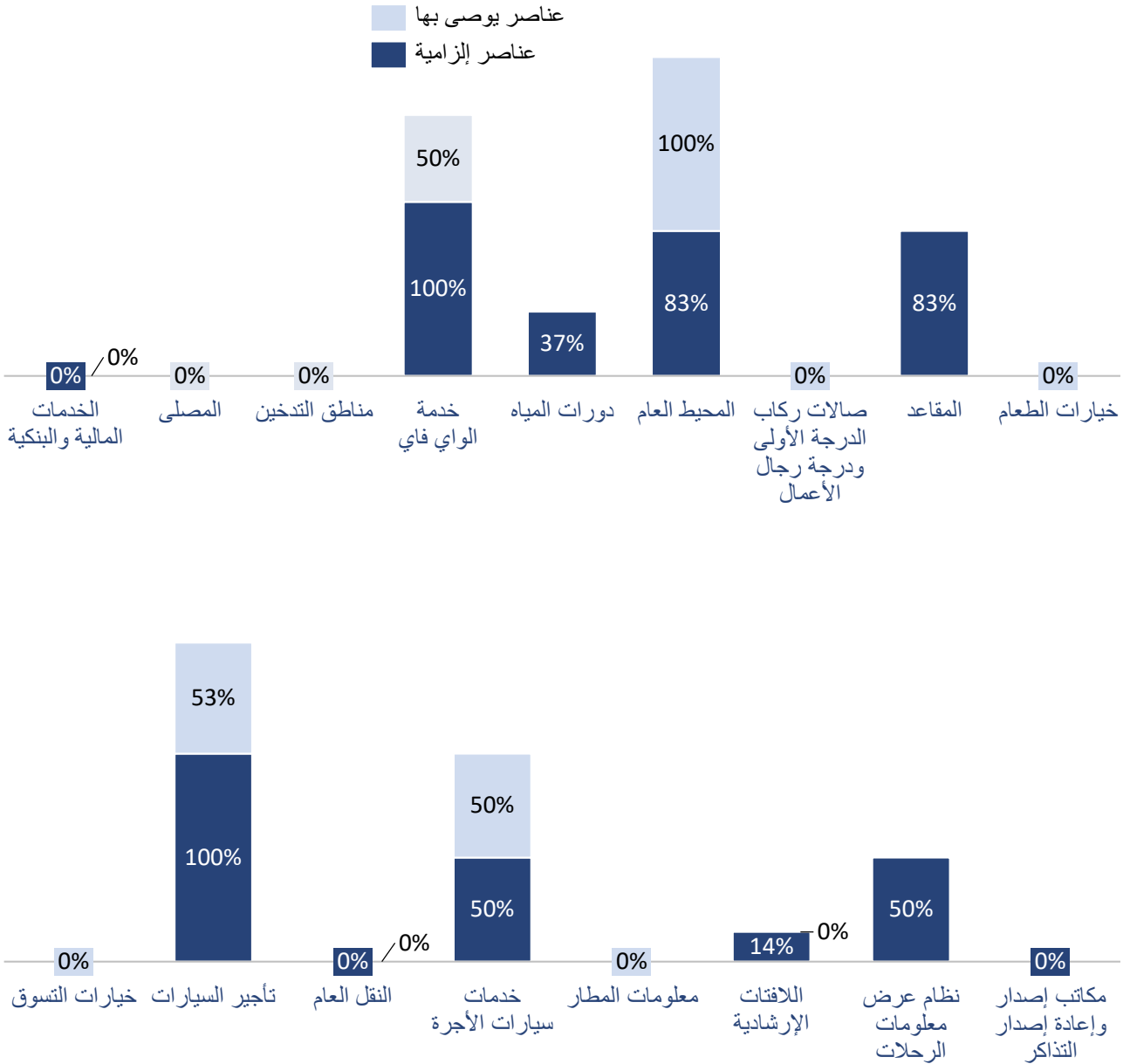
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة القدوم



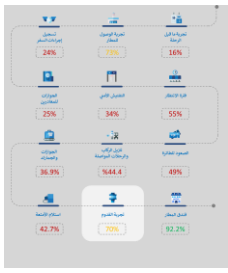
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة القدوم على ٢٠٧ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الأمير نايف بن عبدالعزيز



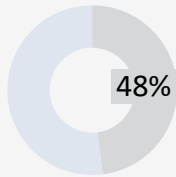
رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة القدوم

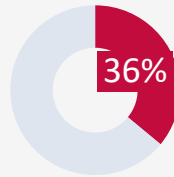


حصل المطار في تجربة القدوم في قائمة تقييم جودة الخدمات على تقييم أقل من متوسط نتيجة المطارات الأخرى في فئته وذلك لعدة أسباب:

- عدم وجود غرف تدخين في صالة القدوم خفض من التقييم النهائي لتجربة القدوم بشكل بسيط حيث أنه يشكل عنصراً من ضمن ٢٠٧ عنصر
- عدم وجود خدمة الصراف الآلي في منطقة القدوم.
- لا تتوفر خدمة صرف العملات الأجنبية في صالة القدوم الدولي.
- مكاتب تأجير السيارات ومناطق التسوق لا تقبل العملات الأجنبية.
- تم ملاحظة عدم وجود مصلى في صالة القدوم.
- اللافتات الإرشادية في تجربة القدوم للصالة الجنوبية والشمالية تصنف من الأقل جودة بين المطارات من نفس الفئة.
- جودة دورات المياه في صالة القدوم لا ترتقي للمستوى المأمول.
- تم ملاحظة عدم توفر التالي في خدمات منطقة التسوق:
 - عرض لأسعار المنتجات.
 - المهارات اللغوية بالإنجليزية والعربية لدى مندوبين المبيعات.
- لوحظ عدم وجود خدمات نقل الأمتعة في صالة القدوم.
- عدم توفر الخدمة الذاتية لشراء التذاكر.
- لا عدم توفر لافتات إرشادية بشكل كافي في منطقة القدوم.



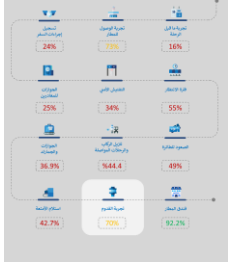
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة القدوم



٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

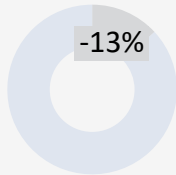
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 2.42 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة واحدة كما هو موضح أدناه:

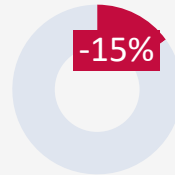
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



تتركز شكاوى المسافرين في تجربة القدوم بالمطار على مواقف السيارات حيث بلغت ١٠٠% من عدد الشكاوى



متوسط نتيجة الفئة

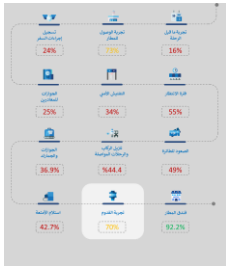


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الأمير نايف بن عبدالعزيز

تجربة القدوم

٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



36%

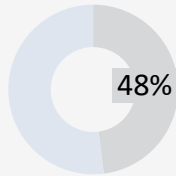
-15%

معايير جودة الخدمات

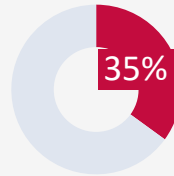
قائمة تقييم جودة المطارات

استبانات جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين



متوسط نتيجة الفئة 48%



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم 35%