



# نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الامير سلطان بن عبدالعزیز بتبوك لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء

# برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الامير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

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 الامير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك



تسجيل  
إجراءات السفر

68%



تجربة الوصول  
للمطار

63%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

65%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

36%



الجوازات  
والجمارك

58,1%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

43%



الصعود للطائرة

53%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

75%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

تجربة ما قبل الرحلة

١- معايير جودة الخدمات



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

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



مستوى الموقع الإلكتروني لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز الدولي بشكل عام لا يرتقي للمستوى المأمول

يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات حالة الرحلات للمطار

يخلو الموقع الإلكتروني 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 الإلكتروني من خريطة لمرافق المطار

يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات مواقف السيارات طويلة وقصيرة المدى

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

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

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

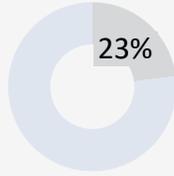
لا يوفر موقع المطار معلومات عن التخطيط للقطارات بالوجهات والنصائح والدليل بالإضافة إلى خيارات حجز الفندق / الرحلة

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة ما قبل الرحلة



- لا تتوفر خيارات اللغة في الموقع الإلكتروني لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز
- 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 سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

تجربة ما قبل الرحلة



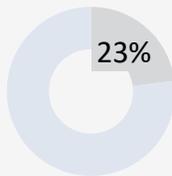
## ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

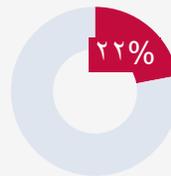
## ٤- شكاوى المسافرين

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 سلطان بن عبدالعزيز بتبوك



تسجيل  
إجراءات السفر

68%



تجربة الوصول  
للمطار

63%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

65%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

36%



الجوازات  
والجمارك

58,1%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

43%



الصعود للطائرة

53%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القدوم

75%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

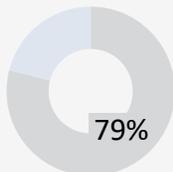
## تجربة الوصول للمطار



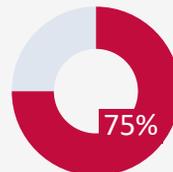
### 1- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

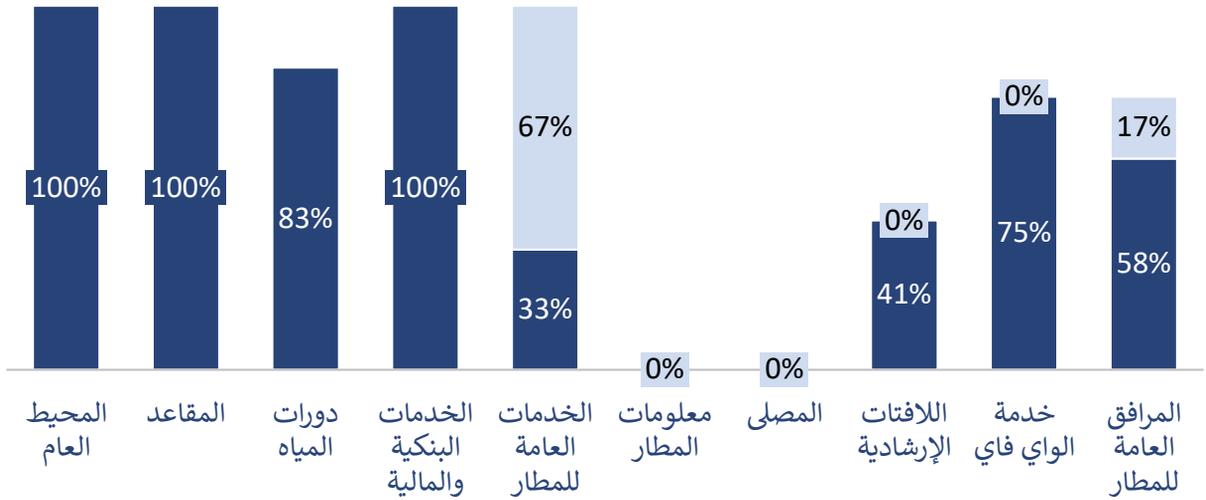
# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة الوصول للمطار



## ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول للمطار على ١٧٨ عنصر مقسمة على ١٠ فئات لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز



- ❖ عدم توفر مكتب لطلب الخدمات الخاصة للمسافرين ذوي الإعاقة على جانب الرصيف.
- ❖ عدم جاهزية المواقع للمسافرين ذوي الإعاقة.
- ❖ عدم توفر لوحات إرشادية تشير إلى مواقع 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 ولخدمات نقل الأمتعة.
- ❖ لا توجد لافتات لشركات الطيران خارج مبنى المطار..
- ❖ متاجر التسوق في المطار لا تقبل العملات الأجنبية.

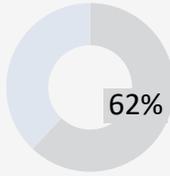
# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة الوصول للمطار

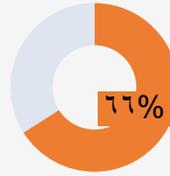


## ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

- ❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول للمطار على ١٧٨ عنصر مقسمة على ١٠ فئات لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم  
جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة الوصول للمطار



### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

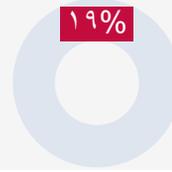


حقق مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز أقل نسب التقييمات في الفئات التالية:

- الرضا عن وسائل النقل من وإلى المطار
- القيمة مقابل الوقوف في مواقف المطار
- سهولة العثور على مواقف لانتظار السيارات
- توفر عربات الأمتعة



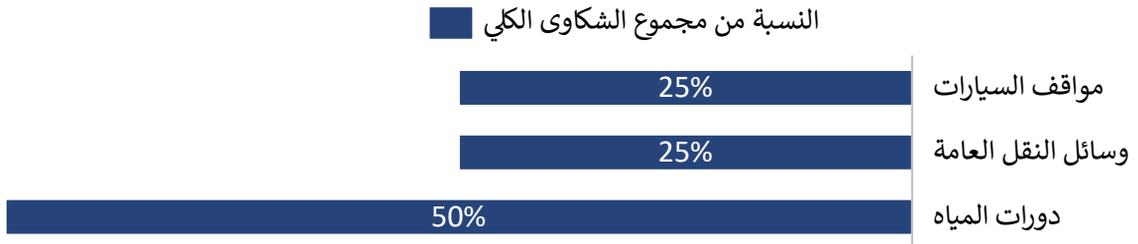
متوسط نتيجة الفئة



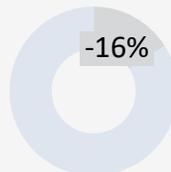
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

- عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٢,٢٤ شكاوى
- تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:



- ٥٠% من الشكاوى لتجربة الوصول للمطار في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز كانت على دورات المياه
- ٢٥% من الشكاوى لتجربة الوصول للمطار في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز كانت على مواقف السيارات
- ٢٥% من الشكاوى لتجربة الوصول للمطار في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز كانت على وسائل النقل عامة



متوسط نتيجة الفئة



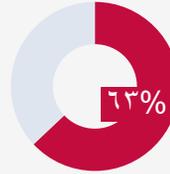
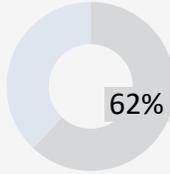
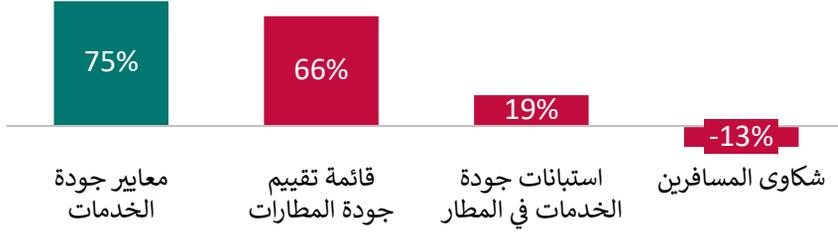
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة الوصول للمطار



### ٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك



تسجيل  
إجراءات السفر

68%



تجربة الوصول  
للمطار

63%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

65%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

36%



الجوازات  
والجمارك

58,1%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

43%



الصعود للطائرة

53%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

75%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## 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

درجة الأعمال ■ الدرجة السياحية ■



(متوسط أوقات انتظار تسجيل إجراءات السفر لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز)

متوسط وقت الانتظار الدرجة السياحية

متوسط وقت الانتظار درجة الأعمال

2.2 دقيقة

1.5 دقيقة

4.5 دقائق

متوسط الفئة

2.1 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار الدرجة السياحية في شهر نوفمبر وقل فترة إنتظار في شهر أغسطس، وسجلت وقت الإنتظار إرتفاعاً ملحوظاً في الربع الأخير من السنة، 99% من مسافرين الدرجة السياحية لم يتجاوز وقت انتظارهم 4.4 دقيقة

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار لدرجة الأعمال في شهر نوفمبر وقل فترة إنتظار في شهر فبراير، وسجلت وقت الإنتظار تحسناً ملحوظاً في النصف الأخير من السنة، 99% من مسافرين درجة الأعمال لم يتجاوز وقت انتظارهم 5 دقائق



# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة تسجيل إجراءات السفر



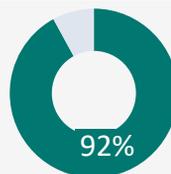
سجل المطار أعلى وقت إنتظار لدرجة الأعمال في يوم ١٩ نوفمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٦ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٥ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٥ دقائق



سجل المطار أعلى وقت إنتظار للدرجة السياحية في يوم ٢٩ نوفمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٥ دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة ٦ صباحاً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار ١٠ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٤ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

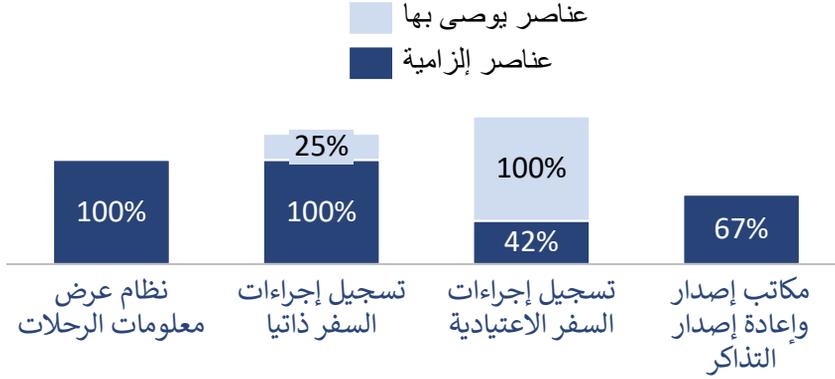
# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## 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 سلطان بن عبدالعزيز

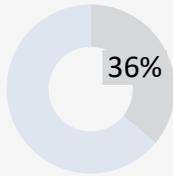


ارتفاع مكاتب معدات الخدمة الذاتية لا يناسب المسافرين من ذوي الإعاقة. 💡

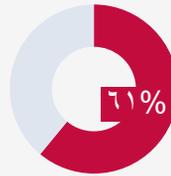
لا تتوفر شبابيك مخصصه لشحن الأمتعة. 💡

مسارات تسجيل الدخول للمسافرين غير مرقمة. 💡

عدم توفر أجهزة الخدمة الذاتية لوضع البطاقات على الأمتعة. 💡



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة تسجيل إجراءات السفر



### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حقق مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك في تجربة تسجيل إجراءات السفر أقل نسب التقييم على الفئات التالية:

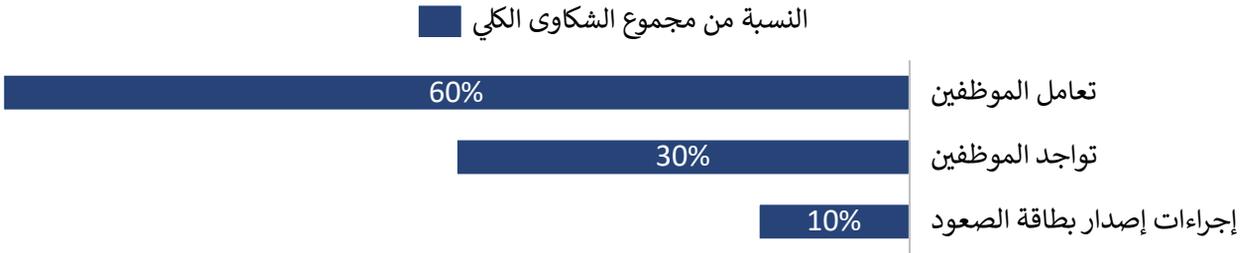
وقت الانتظار في مسارات تسجيل إجراءات السفر.

تعامل موظفي الخدمات الأرضية وجودة الخدمات المقدمة من خلالهم.



### ٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٥,٦٠ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على ثلاثة فئات كما هو موضح أدناه:



٦٠% من الشكاوى على مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك كانت على تعامل موظفي مكاتب تسجيل إجراءات السفر.

كما لوحظ ان ٣٠% من عدد الشكاوى على عدم تواجد الموظفين.

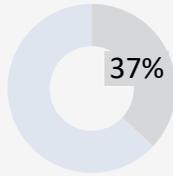
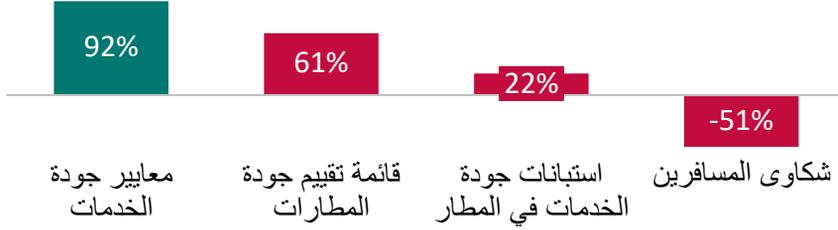
١٠% من الشكاوى كانت بسبب إجراءات بطاقة صعود الطائرة.



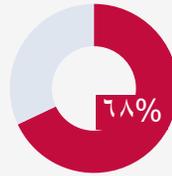
# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## 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 سلطان بن عبدالعزيز بتبوك



تسجيل  
إجراءات السفر

68%



تجربة الوصول  
للمطار

63%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

65%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

36%



الجوازات  
والجمارك

58,1%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

43%



الصعود للطائرة

53%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

75%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## 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

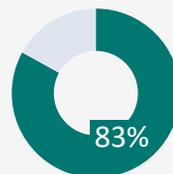
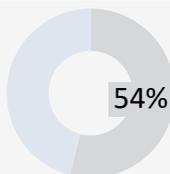


(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز)

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز 1.37 دقائق متوسط الفئة 2.5 دقائق

سجل المطار أعلى فترة انتظار للمسار المعتاد في شهر يناير وقل فترة إنتظار في شهر نوفمبر، وسجلت الصالة إرتفاعاً ملحوظاً في الربع الأخير من السنة، ٩٩% من مسافرين المسار المعتاد لم يتجاوز وقت انتظارهم 4 دقائق

سجل المطار أعلى وقت إنتظار للمسار المعتاد في يوم ٤ نوفمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٤ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٤ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق

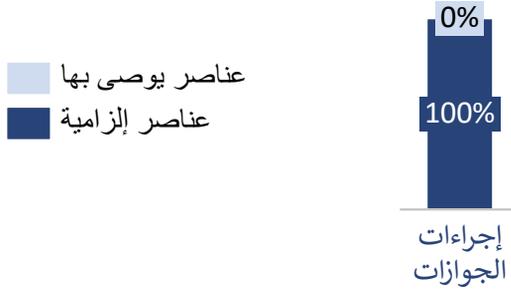


# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة الجوازات للمغادرين

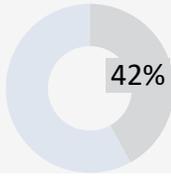
### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



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

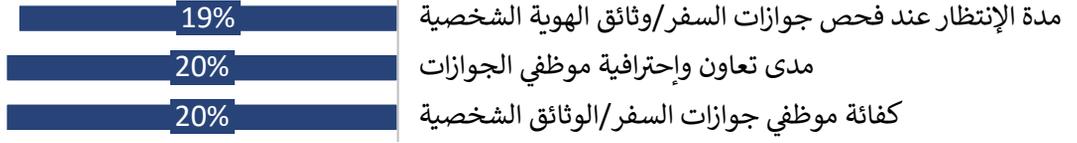


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

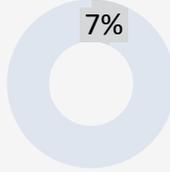
## تجربة الجوازات للمغادرين

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حقق مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك في تجربة الجوازات المغادرين أقل نسب التقييم على الفئات التالية:

- وقت الانتظار في مسارات الجوازات.
- تعامل موظفي الجوازات وجودة الخدمات المقدمة من خلالهم.



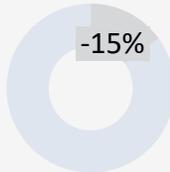
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

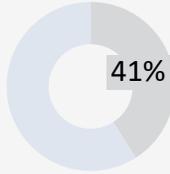
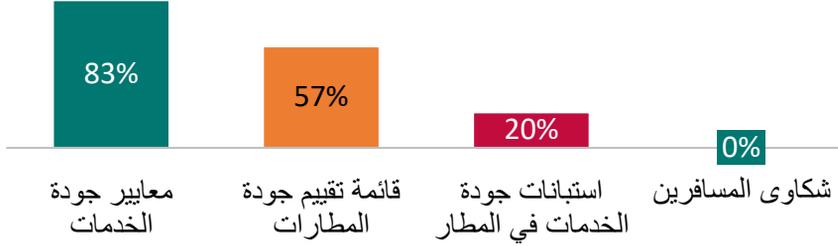


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

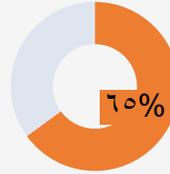
# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة الجوازات للمغادرين

### ٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات للمغادرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات للمغادرين

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك



تسجيل  
إجراءات السفر

68%



تجربة الوصول  
للمطار

63%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

65%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

36%

الجوازات  
والجمارك

58,1%

تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

43%

الصعود للطائرة

53%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

75%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## 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 سلطان بن عبدالعزيز)

2.4 دقائق

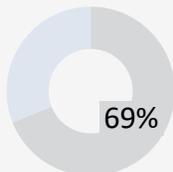
متوسط الفئة

1,4 دقيقة

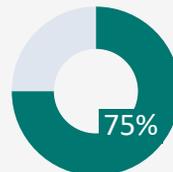
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز

💡 سجل المطار أعلى فترة إنتظار في شهر يوليو وقل فترة إنتظار في شهر نوفمبر، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٤ دقائق

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٤ نوفمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٤ دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة ٧ صباحاً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار ٥ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٤ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة التفتيش الأمني

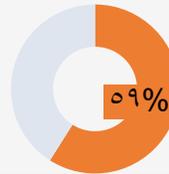
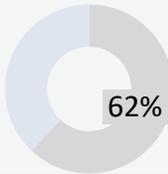


## ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



- عدم توفر لوحات لعرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني.
- لا تتوفر مسارات مستقلة للموظفين وطواقم الطائرات.
- لا تتوفر غرف خاصة للتفتيش الأمني للمسافرين ذوي الإعاقة.
- جودة المقاعد في منطقة التفتيش الأمني لا ترتقي للمستوى المطلوب.



# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة التفتيش الأمني



### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



سجل مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك في تجربة التفتيش الأمني أقل نسب التقييم على الفئات التالية:

- وقت الانتظار في مسارات التفتيش الأمني.
- تعامل موظفي التفتيش الأمني وجودة الخدمات المقدمة من خلالهم.



### ٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ١,١٢ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة على واحدة كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



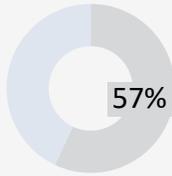
١٠٠% من الشكاوى في تجربة التفتيش الأمني على مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك كانت من تعامل الموظفين.



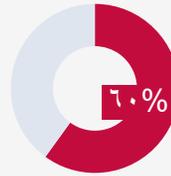
# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة التفتيش الأمني

### ٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة التفتيش الأمني

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك



تسجيل  
إجراءات السفر

68%



تجربة الوصول  
للمطار

63%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

65%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

36%



الجوازات  
والجمارك

58,1%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

43%



الصعود للطائرة

53%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

75%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

تجربة فترة الانتظار

١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة  
الانتظار في معايير جودة الخدمات

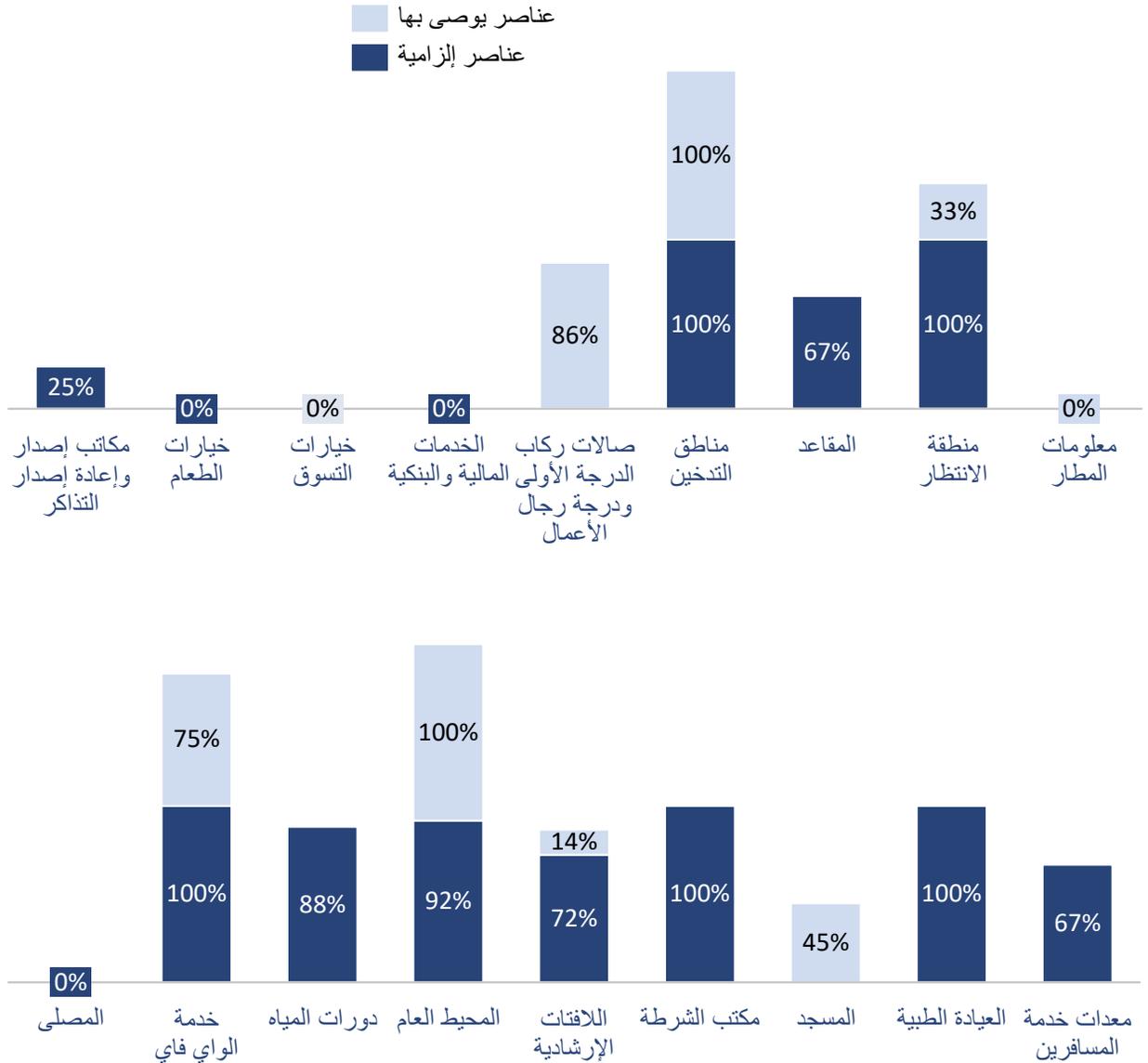
# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة فترة الانتظار



## ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

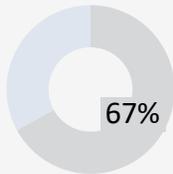


# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة فترة الانتظار



- لا يتوفر مكتب تسجيل إجراءات السفر، إصدار، وإعادة إصدار التذاكر في الصالة الدولية.
- لا تتواجد في الصالة خدمة صرف العملات.
- متاجر التسوق في الصالة الدولية في المطار لا تقبل العملات الأجنبية.
- ارتفاع منصات متاجر التسوق في لا تناسب مسافرين ذوي الإعاقة.
- لا تتوفر خيارات الطعام بشكل كافي.
- عدم توفر خدمة صرف العملات الأجنبية في الصالة.
- لا تتوفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر مصلي في منطقة انتظار المسافرين داخل الصالة.
- لا توجد اتجاهات تشير الى غرف التدخين في منطقة انتظار المسافرين.
- لا تتوفر عرض لأسعار المنتجات في منافذ المأكولات والمشروبات.
- جودة شبكة الواي فاي في الصالة لا يرتقي للمستوى المطلوب.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة فترة الانتظار

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



سجل مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك في تجربة فترة الإنتظار أقل نسب التقييم على الفئات التالية:

- خيارات التسوق ومنطقة المأكولات والمشروبات.
- أسعار المطاعم في الصالة مقابل الخدمات المقدمة من قبل مزودي الخدمة.
- وفرة المقاعد في منطقة المغادرة.
- صالة الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال.
- جودة خدمة الواي فاي في الصالة.
- دورات المياه.
- نظافة المرافق داخل الصالة ك(المصلى ، غرف التدخين ، ونظافة الصالة بشكل عام).

8%

متوسط نتيجة الفئة

٢٠%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة فترة الانتظار

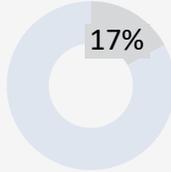
### ٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٢,٨ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على خمسة فئات كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



تعددت أنواع الشكاوى على تجربة فترة الانتظار في المطار وتركزت الشكاوى على دورات المياه بشكل خاص حيث شكلت ٤٠% من إجمالي الشكاوى

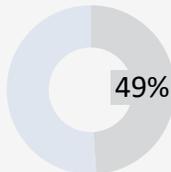


متوسط نتيجة الفئة

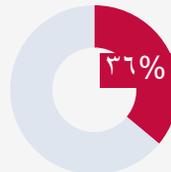


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

### ٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك



تسجيل  
إجراءات السفر

68%



تجربة الوصول  
للمطار

63%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

65%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

36%



الجوازات  
والجمارك

58,1%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

43%



الصعود للطائرة

53%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

75%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## 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 سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## 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 سلطان بن عبدالعزيز)

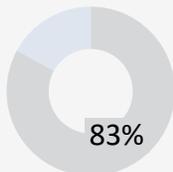
0.5%

متوسط الفئة

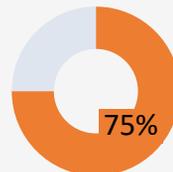
0.07%

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

سجل المطار أعلى نسبة تأخير بسبب مشغل المطار في شهر يونيو، سجل المطار تحسن ملحوظ في الربع الأخير من السنة



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

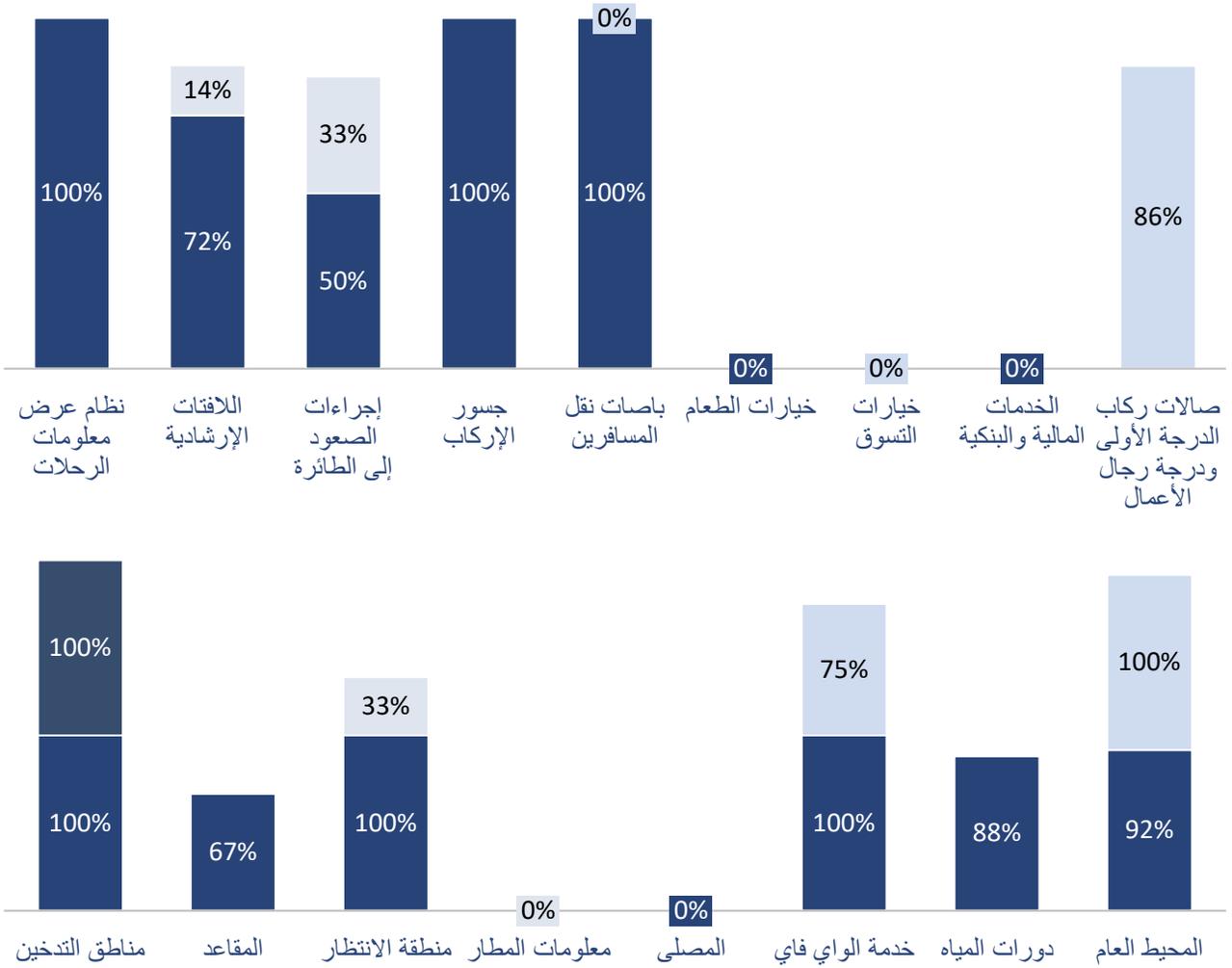
## تجربة الصعود للطائرة



### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

عناصر يوصى بها  
عناصر إلزامية

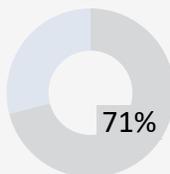


# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

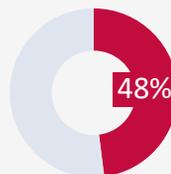
## تجربة الصعود للطائرة



- عدم وجود غرف تدخين في المطار خفض من التقييم النهائي لتجربة الصعود للطائرة بشكل بسيط حيث أنه يشكل عنصراً من ضمن ١٣٤ عنصر
- جودة شبكة الواي فاي في الصالة لا ترتقي للمستوى المأمول.
- عدم توفر جسور إركاب في الصالة أثر سلباً على نتيجة تجربة الصعود للطائرة
- عدم توفر موظفين ومكاتب تخص توفير معلومات المطار في منطقة الانتظار أخفض التقييم النهائي حيث أنه يشكل ٣ عناصر من التقييم
- أكثر من ٥٠% من العناصر الموصي بها في تجربة الصعود للطائرة غير مستوفاه
- تم ملاحظة قصور واضح في العلامات الإرشادية
- لم يتم وضع أولوية لجلوس ذوي الإعاقة مما أثر على تقييم المقاعد في منطقة الجلوس.



متوسط نتيجة الفئة

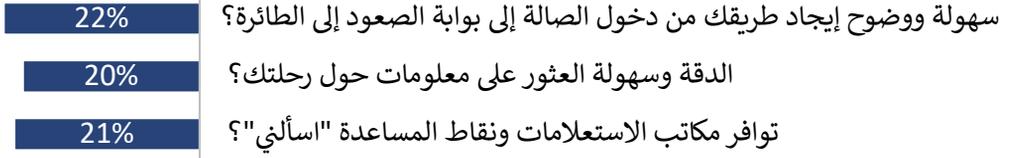


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة الصعود للطائرة

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

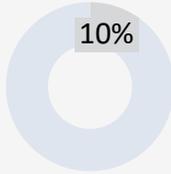


سجل مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك في تجربة الصعود للطائرة أقل نسب التقييم على الفئات التالية:

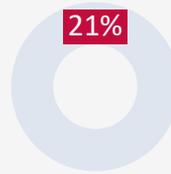
سهولة العثور على بوابات المغادرة بعد الدخول الى الصالة.

دقة وسهولة العثور على معلومات الرحلات.

توفر مكاتب "أسألني".



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

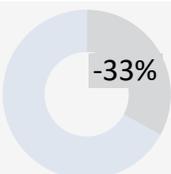
❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٧,٢٧ شكاوى

❖ تلخصت الشكاوى على فئتين كما هو موضح أدناه:

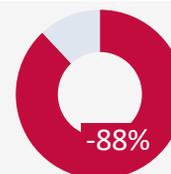
■ النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



تتركز شكاوى المسافرين على الإعلان الداخلي للرحلات حيث بلغ ٨٥% ، يليها شاشات عرض الرحلات بنسبة ١٥%.



متوسط نتيجة الفئة



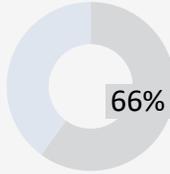
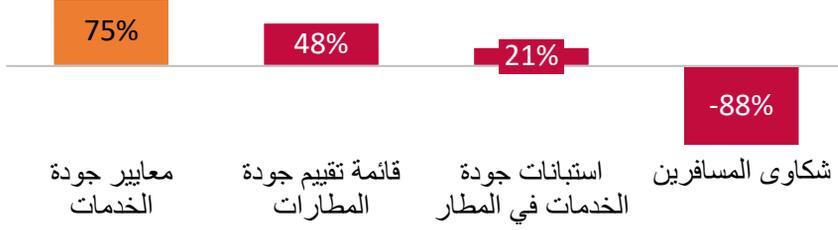
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

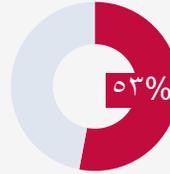
## تجربة الصعود للطائرة



### ٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك



تسجيل  
إجراءات السفر

68%



تجربة الوصول  
للمطار

63%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

65%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

36%



الجوازات  
والجمارك

58,1%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

43%



الصعود للطائرة

53%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القدوم

75%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



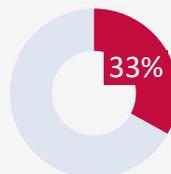
### 1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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 الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

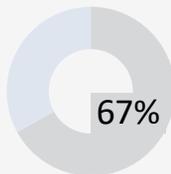


### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

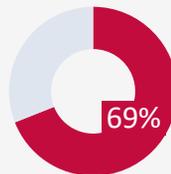
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على ٨ عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لصالة مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز



لا توجد باصات منفصلة لركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال. عدم وجود اتجاه يشير إلى تحويل الرحلات للرحلات المواصلة لجميع صالات المطار.



متوسط نتيجة الفنة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

15%

سهولة عملية الانتقال من رحلة إلى أخرى

سجل مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك في تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة أقل نسب التقييم على سهولة العثور على الرحلات المواصلة داخل الصالة. 

6%

متوسط نتيجة الفئة

10%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-7%

متوسط نتيجة الفئة

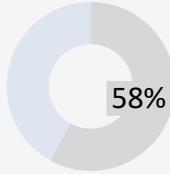
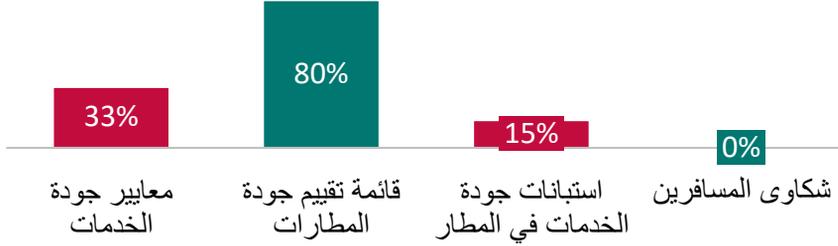
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

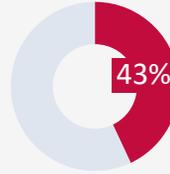
# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## 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 سلطان بن عبدالعزيز بتبوك



تسجيل  
إجراءات السفر

68%



تجربة الوصول  
للمطار

63%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

65%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

36%



الجوازات  
والجمارك

58,1%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلية

43%



الصعود للطائرة

53%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

75%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

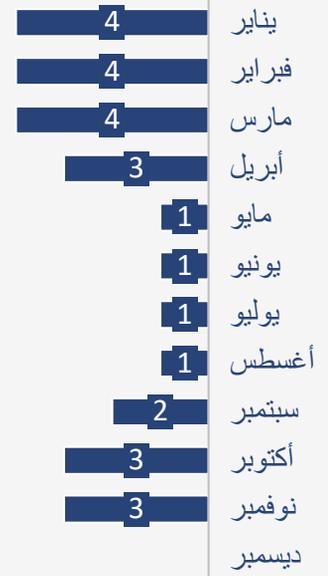
## تجربة الجوازات والجمارك



### 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 سلطان بن عبدالعزيز)

4.5 دقائق

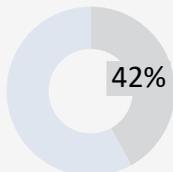
متوسط الفئة

٢,٤ دقيقة

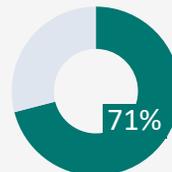
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز

📌 سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر يونيو وقل فترة إنتظار في شهر مارس، ٩٩% من المسافرين لم يتجاوز وقت انتظارهم ٥ دقائق

📌 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٠ مارس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٥ دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة ٩ مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار ٧ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٩ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## 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 سلطان بن عبدالعزيز)

2.5 دقائق

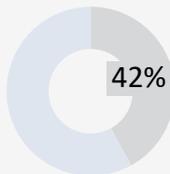
متوسط الفئة

1,1 دقيقة

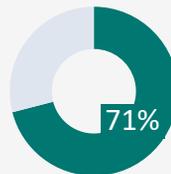
متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز

💡 سجل المطار أعلى فترة انتظار في شهر يناير وقل فترة إنتظار في شهر مايو، ٩٩% من مسافرين المطار لم يتجاوز وقت انتظارهم دقيقتان

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٤ أبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٣ دقائق وبلغ وقت الإنتظار ذروته في الساعة ٤ مساءً حيث وصل متوسط وقت الإنتظار ٥ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١١ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقتين



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

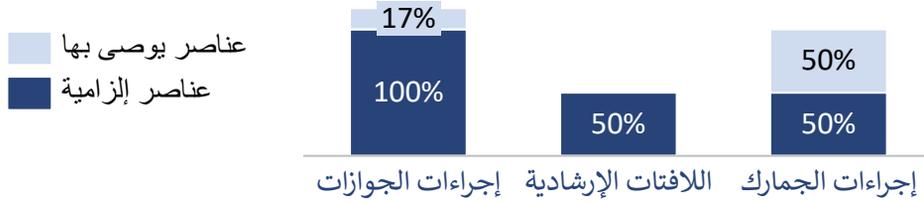
# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة الجوازات والجمارك



### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

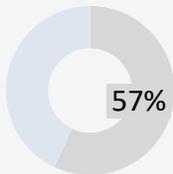
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات والجمارك على ١٤ عنصر مقسمة على ثلاثة تصنيفات فرعية لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز



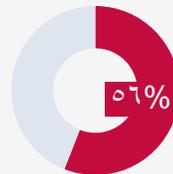
❖ لوحظ عدم توفر نظام ثنائي القنوات للجمارك وعدم وضوح عرض الأغراض الممنوعة مما أثر سلباً على النتيجة الإجمالية.

❖ عدم توفر لافتات إرشادية لتحديد طابور الانتظار الخاص بالجوازات.

❖ عدم توفر البوابات الالكترونية 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



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات



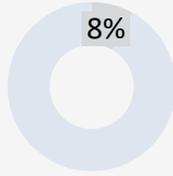
# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة الجوازات والجمارك

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



سجل مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك في تجربة الجمارك نسبة متدنية على التفتيش الجمركي.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة



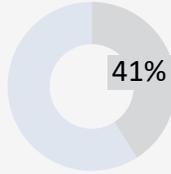
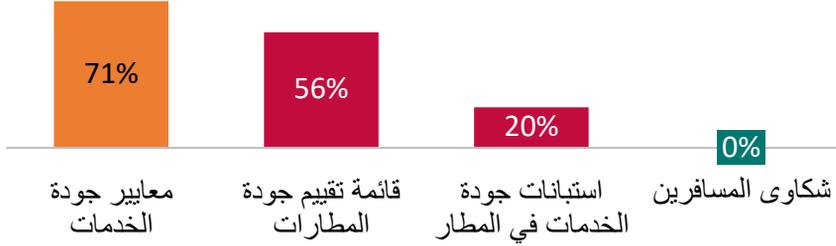
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة الجوازات والجمارك



### ٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات والجمارك



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات والجمارك

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك



تسجيل  
إجراءات السفر

68%



تجربة الوصول  
للمطار

63%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

65%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

36%



الجوازات  
والجمارك

58,1%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

43%



الصعود للطائرة

53%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القdom

75%



فندق المطار

لا يوجد



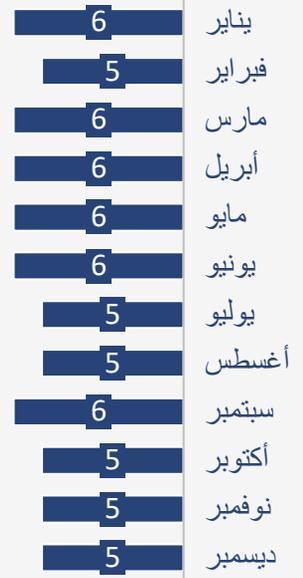
# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## 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 سلطان بن عبدالعزيز)

7.4 دقائق

متوسط الفئة

١٤,٥ دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز

💡 سجل المطار أعلى فترة إنتظار في شهر يونيو وقل فترة إنتظار في شهر يناير، ٨٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 16 دقيقة

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٣ يونيو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٨ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٥ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٣١ دقيقة

43%

متوسط نتيجة الفئة

53%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة إستلام الأمتعة

### 1- معايير جودة الخدمات

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

#### آخر حقيبة



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (آخر حقيبة) لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز)

١٨,٢ دقائق

متوسط الفئة

٢٥,٤ دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز

🔦 سجل المطار أعلى فترة إنتظار في شهر أغسطس وقل فترة إنتظار في شهر يناير، ٨٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 30 دقيقة

🔦 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٧ أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٣٦ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٣ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٩٠ دقيقة

43%

متوسط نتيجة الفئة

53%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

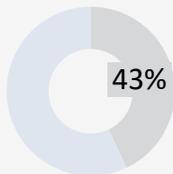
## تجربة إستلام الأمتعة



### 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

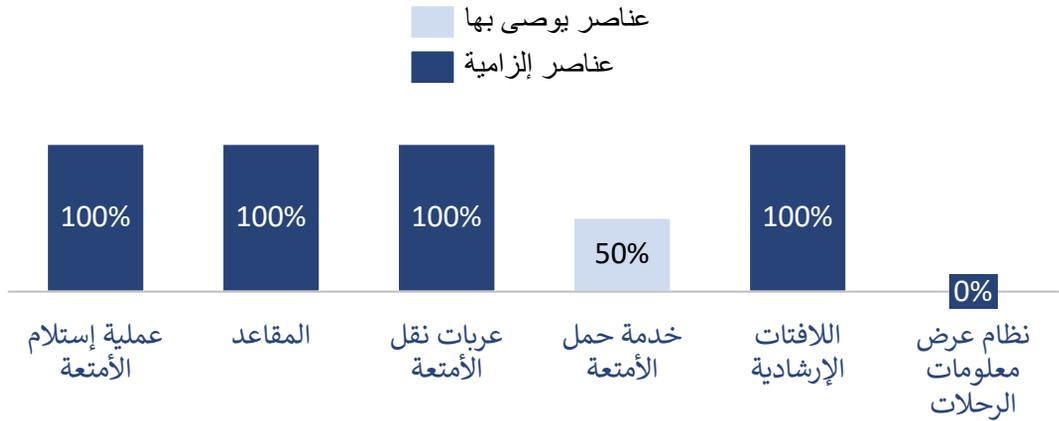
# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة استلام الأمتعة



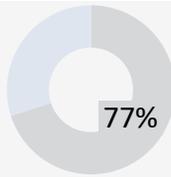
### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة استلام الأمتعة على ١٣ عنصر مقسمة على ٦ تصنيفات فرعية لكل صالة من الصالات الثلاثة لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز



💡 خدمات حمل الأمتعة في الصالة كان دون الجودة المطلوبة حيث يوجد قصور في توفر قائمة الأسعار وتنوع خيارات الدفع وارتفاع أسعار الخدمة نسبياً.

💡 لا تتوفر شاشه عرض معلومات الرحلات قبل الوصول الى منطقة استلام الأمتعة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

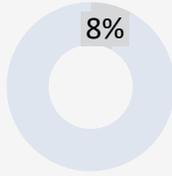
## تجربة استلام الأمتعة



### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



سجل مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك في تجربة استلام الأمتعة نسبة متدنية التقييم على سرعة خدمة وصول الأمتعة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

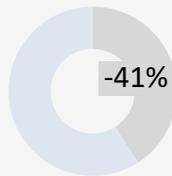
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ١,١٢ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئتين كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي

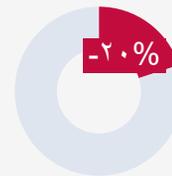


٥٠% من الشكاوى على مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك كانت تخص المفقودات

٥٠% من شكاوى تجربة استلام الأمتعة كانت على عربات الأمتعة.



متوسط نتيجة الفئة

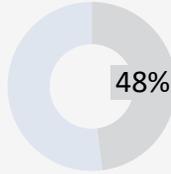
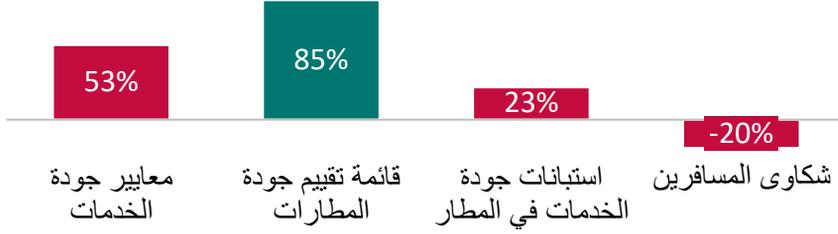


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة استلام الأمتعة

### ٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك



تسجيل  
إجراءات السفر

68%



تجربة الوصول  
للمطار

63%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

65%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

36%



الجوازات  
والجمارك

58,1%



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

43%



الصعود للطائرة

53%



استلام الأمتعة

58.5%



تجربة القدوم

75%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

تجربة القدوم

١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في  
معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

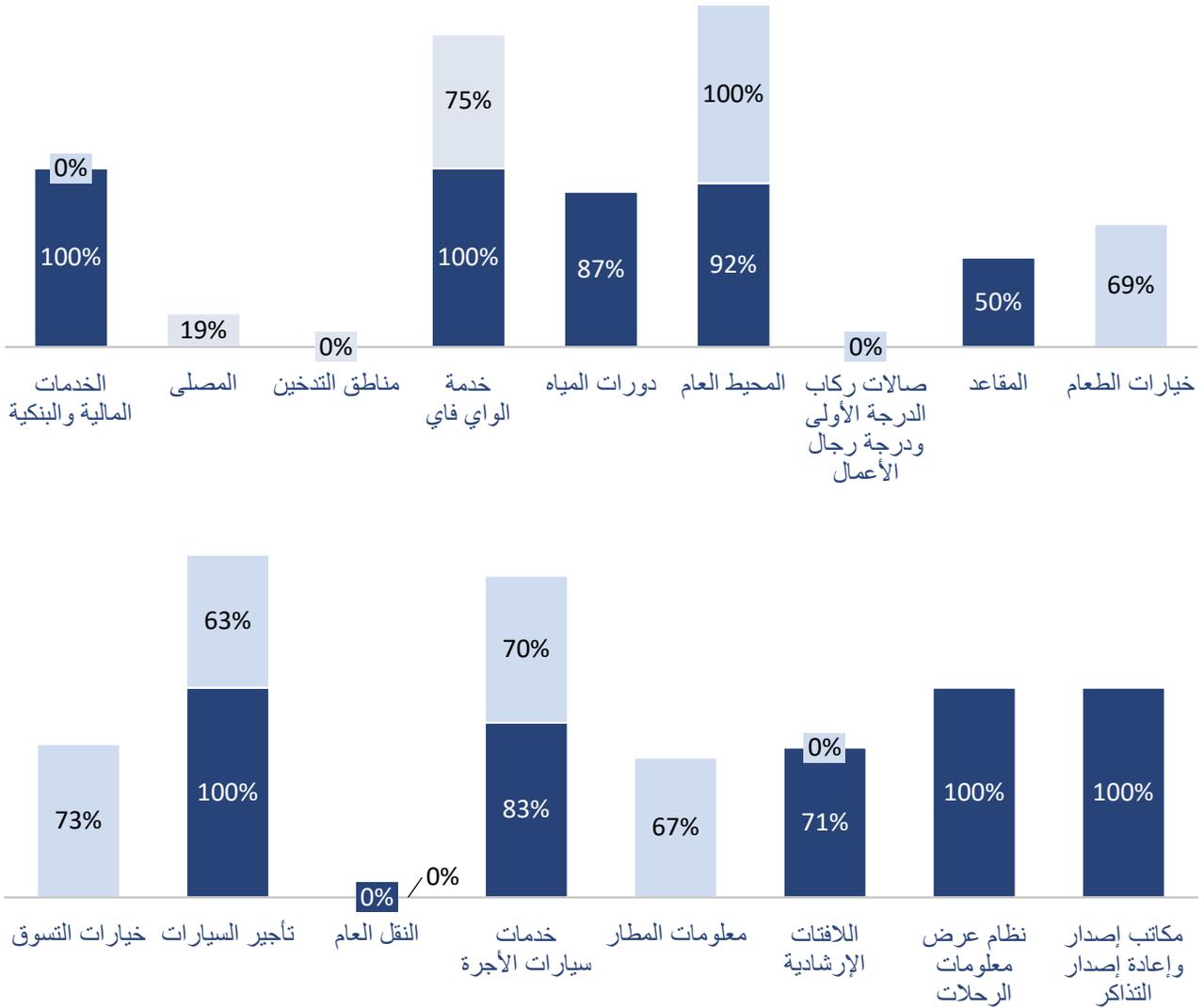
## تجربة القدوم



### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة القدوم على ٢٠٧ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز

■ عناصر إلزامية ■ عناصر يوصى بها



# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة القدوم



عدم وجود غرف تدخين في صالة القدوم خفض من التقييم النهائي لتجربة القدوم بشكل بسيط حيث أنه يشكل عنصراً من ضمن ٢٠٧ عنصر

عدم وجود خدمة الصراف الآلي في منطقة القدوم.

لا تتوفر خدمة صرف العملات الأجنبية في صالة القدوم الدولي.

مكاتب تأجير السيارات ومناطق التسوق لا تقبل العملات الأجنبية.

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.

تم ملاحظة عدم وجود مصلى في صالة القدوم.

اللافتات الإرشادية في تجربة القدوم 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 سيارات الأجرة:

عرض رسوم / معلومات سيارات الأجرة

وجود مشرف / المساعدة بشأن سيارات الأجرة

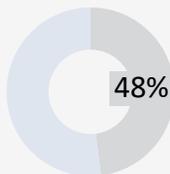
المهارات اللغوية بالإنجليزية والعربية لدى مشرف سيارات الأجرة

لوحظ عدم وجود خدمات نقل الأمتعة في صالة القدوم.

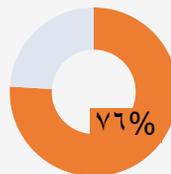
لا يتوفر عرض لأسعار المنتجات في منطقة التسوق.

عدم توفر الخدمة الذاتية لشراء التذاكر.

لا توجد لافتات لمواقف الحافلات.



متوسط نتيجة الفئة 48%



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات 76%

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة القدوم

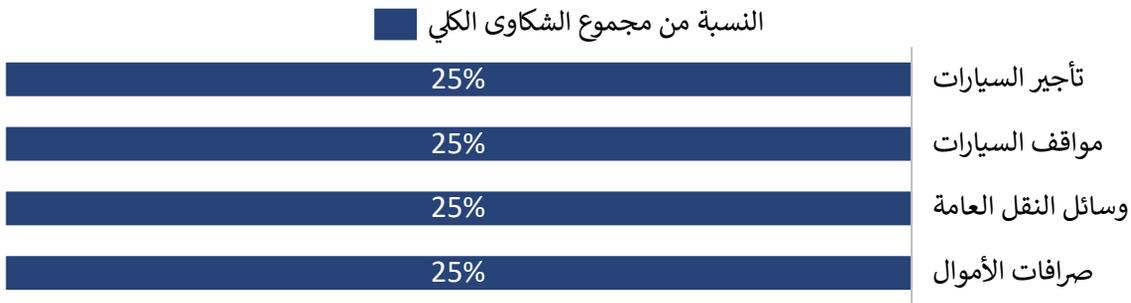


### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

### ٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 2.24 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على أربعة فئات كما هو موضح أدناه:

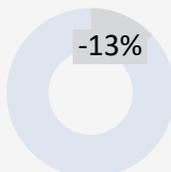


٢٥% من الشكاوى في تجربة القدوم لمطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز كانت تخص مواقف السيارات.

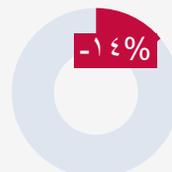
٢٥% من الشكاوى كانت تخص خدمة تأجير السيارات.

٢٥% من الشكاوى كانت على وسائل النقل العامة.

٢٥% من الشكاوى كانت على عدم وجود صرافات الأموال داخل الصالة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز بتبوك

## تجربة القدوم

### ٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



76%

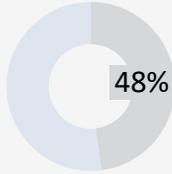
-14%

معايير جودة الخدمات

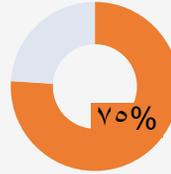
قائمة تقييم جودة المطارات

استبانة جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم