

# نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار رفحاء لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء

# برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

## نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار رفحاء 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 رفحاء

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار رفحاء



تسجيل  
إجراءات السفر

29%



تجربة الوصول  
للمطار

56%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

56%



فترة الانتظار

32%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

46%



الصعود للطائرة

60%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القდوم

34%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## 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



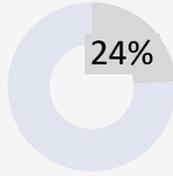
- ❖ مستوى الموقع الإلكتروني لمطار رفحاء بشكل عام لا يرتقي للمستوى المأمول.
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات حالة الرحلات للمطار
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات الناقلات الجوية المشغلة للمطار وعن تواجدها في أي صالة
- ❖ لا تتوفر اتجاهات قيادة لأماكن الركوب والإنزال في الصالة ووقت الانتظار المسموح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

# رحلة المسافر في مطار رفحاء

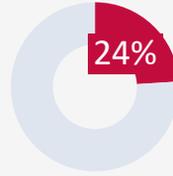
## تجربة ما قبل الرحلة



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 رفحاء

تجربة ما قبل الرحلة

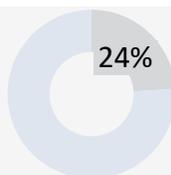
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

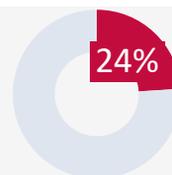
٤- شكاوى المسافرين

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 رفحاء



تسجيل  
إجراءات السفر

29%



تجربة الوصول  
للمطار

56%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

56%



فترة الانتظار

32%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

46%



الصعود للطائرة

60%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القდوم

34%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة الوصول للمطار



### 1- معايير جودة الخدمات

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

#### مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين



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

3,16 دقيقة

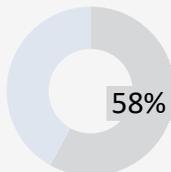
متوسط الفئة

3,07 دقيقة

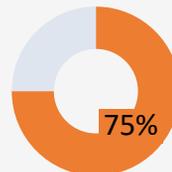
متوسط وقت الانتظار لمطار رفحاء

سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال شهر يونيو وأقل متوسطات زمن انتظار كانت خلال أشهر مارس وأكتوبر وديسمبر، 80% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 5 دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في 13 يونيو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 15 دقيقة، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 1 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 5 دقائق.



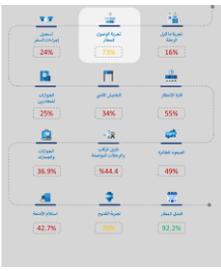
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

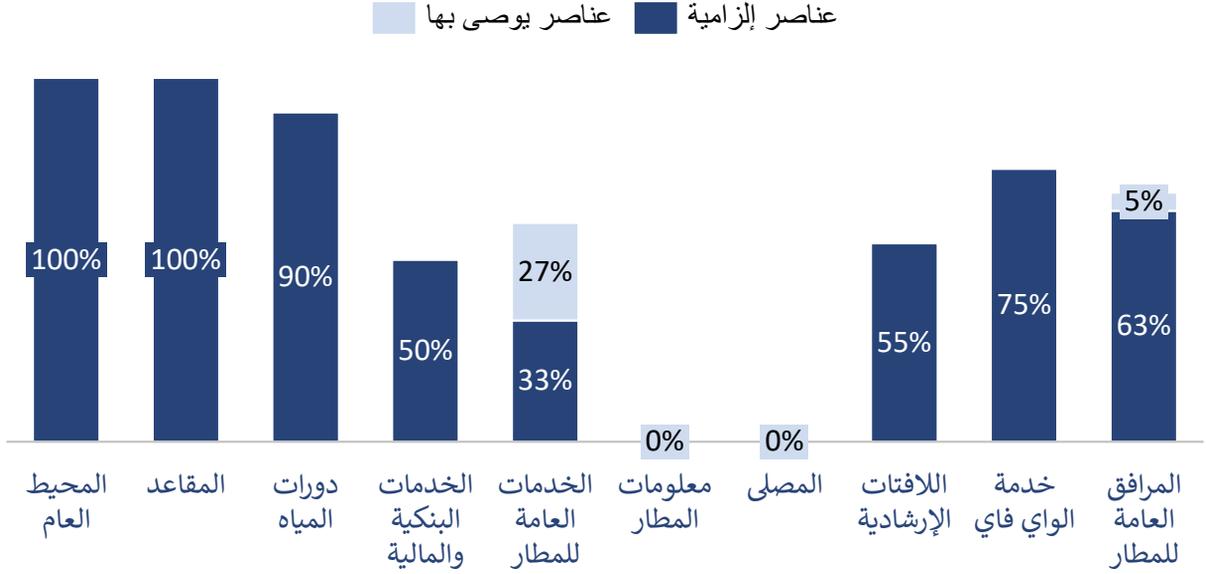
# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة الوصول للمطار



### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

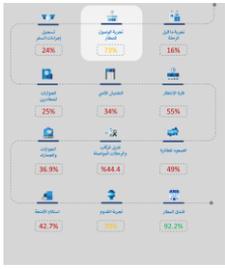
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول للمطار على ١٧٨ عنصر مقسمة على ١٠ فئات.



- ❖ حصل مطار رفحاء على نسبة أعلى من متوسط الفئة في تجربة الوصول للمطار. و لكن تم ملاحظة عدم توفر أو تدي جودة الخدمات التالية:
- ❖ عدم توفر مكتب لطلب الخدمات الخاصة للمسافرين ذوي الإعاقة على جانب الرصيف.
- ❖ الطريق من مواقف السيارات الى الصالة لا يناسب عربات المسافرين ذوو الإعاقة.
- ❖ عدم توفر عربات نقل الأمتعة في مواقف السيارات.
- ❖ عدم توفر كاميرا المراقبة الأمنية.
- ❖ عدم عرض أسعار مواقف السيارات و عدم توفير خيارات متنوعة للدفع.
- ❖ عدم توفير ٥% من مواقف السيارات للمسافرين ذوي الإعاقة .
- ❖ لوحظ عدم وجود منافذ للتسوق
- ❖ لوحظ ان دورات المياه بحاجة الى صيانه وتجديد الأدوات الصحية.
- ❖ لا يتوفر مصلى في منطقة المغادرين.
- ❖ عدم توفر خيارات كافية للأطعمة و المشروبات

# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة الوصول للمطار

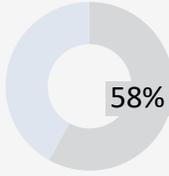


لا توجد لافتات لشركات الطيران خارج مبنى المطار.

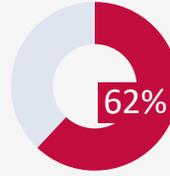
لا تتوفر لوحات ارشادية تشير الى أماكن عربات نقل الأمتعة.

لا تتوفر ساعات العمل في مكاتب التأجير.

لوحظ أن جودة الواي-فاي متدنية



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم  
جودة المطارات



# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة الوصول للمطار

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

6%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 11.02 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة مواقف السيارات بنسبة 100% كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي

100%

مواقف السيارات

-30%

متوسط نتيجة الفئة

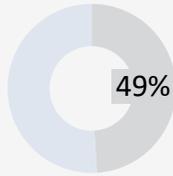
-66%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة الوصول للمطار

### ٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار رفحاء



تسجيل  
إجراءات السفر

29%



تجربة الوصول  
للمطار

56%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

56%



فترة الانتظار

32%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات الموصلة

46%



الصعود للطائرة

60%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القdom

34%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## 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 لمطار رفحاء)

متوسط وقت الانتظار لمطار رفحاء

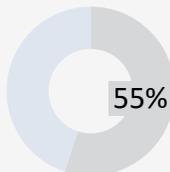
متوسط الفئة

3 دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار رفحاء

💡 سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار في شهر يونيو وأقل متوسطات زمن انتظار خلال الثلث الأخير من السنة. 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 6,13 دقيقة.

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 8 يونيو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 8 دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 8 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 3 دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

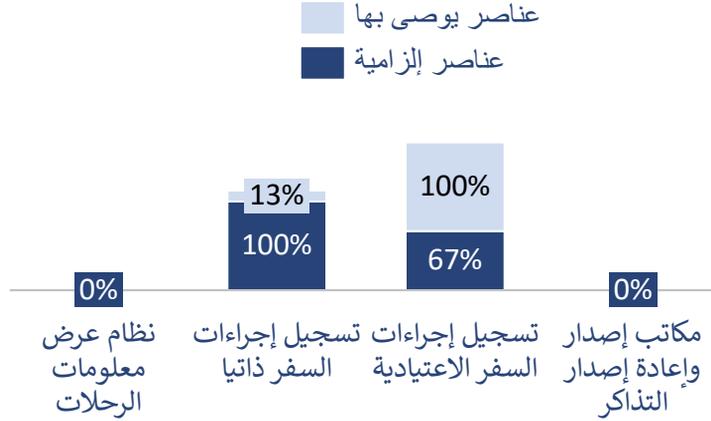
# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة تسجيل إجراءات السفر

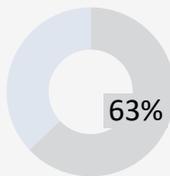


### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



- ❖ لوحظ غياب بعض الخدمات و الخصائص في تجربة تسجيل إجراءات السفر لمطار رفحاء :
- ❖ ارتفاع منصات التسجيل لا يناسب مسافري ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ❖ لا تتوفر شبابيك مخصصه لشحن الأمتعة.
- ❖ منصات تسجيل المسافرين ليست مرقمة.
- ❖ لوحظ أن أجهزة اوزان الأمتعة بحاجة إلى تحديث.
- ❖ لا تتوفر مكاتب لإعادة إصدار التذاكر في منطقة تسجيل الركاب.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

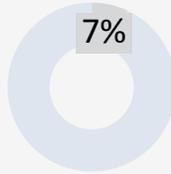


## رحلة المسافر في مطار رفحاء

### 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 11.02 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة إجراءات إصدار بطاقة الصعود بنسبة 100% كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



متوسط نتيجة الفئة

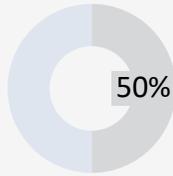


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

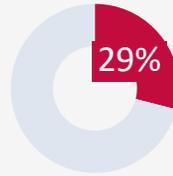
# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## 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 رفحاء



تسجيل  
إجراءات السفر

29%



تجربة الوصول  
للمطار

56%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

56%



فترة الانتظار

32%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

46%



الصعود للطائرة

60%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القდوم

34%



فندق المطار

لا يوجد



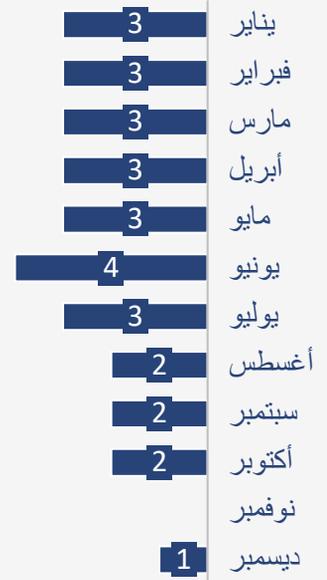
# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة التفتيش الأمني

### ١- معايير جودة الخدمات

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

#### التفتيش الأمني



(متوسط أوقات انتظار عند التفتيش الأمني لمطار رفحاء)

متوسط الفئة ٣,٠٦ دقائق

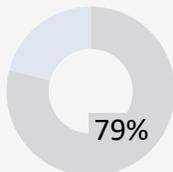
متوسط وقت الانتظار لمطار رفحاء

متوسط وقت الانتظار لمطار رفحاء

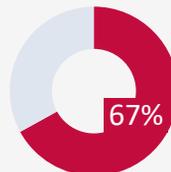
متوسط وقت الانتظار لمطار رفحاء

سجل المطار متوسطات زمن انتظار ثابتة من بداية النصف الأول من السنة ومتوسطات أقل في النصف الأخير، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٦,٦ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١ يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٩ دقائق. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٤ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٧ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



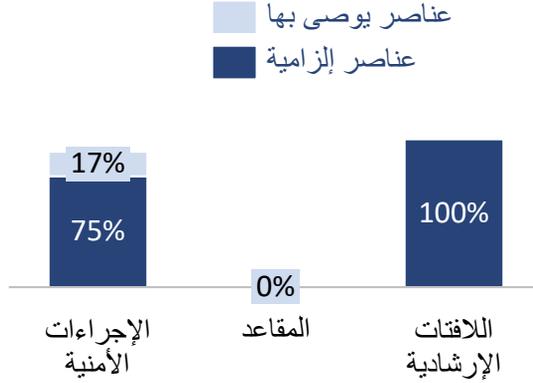
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة التفتيش الأمني

### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



على الرغم من أن نتيجة تجربة التفتيش الأمني لمطار رفحاء أعلى من متوسط باقي مطارات الفئة الآن أنه تم ملاحظة التالي:

عدم توفر قواعد التفتيش الأمني.

لوحظ عدم توفر لوحات عرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني.

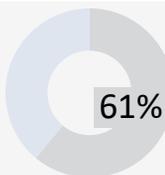
لا يتوفر مسار خاص للمسافرين من ذوي الإعاقة.

عدم توفر غرف خاصة للتفتيش الأمني للمسافرين ذوي الإعاقة.

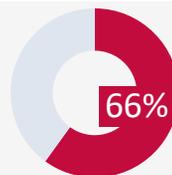
لا تتوفر مسارات مستقلة للموظفين وطواقم الطائرات والمسار السريع بالإضافة إلى ركاب الدرجة الأولى والأعمال.

عدم توفر مقاعد في منطقة التفتيش الأمني بشكل كافي.

لا تتوفر مساعدة في منطقة التفتيش الأمني.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

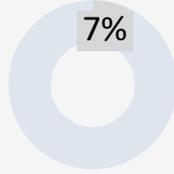


## رحلة المسافر في مطار رفحاء

### تجربة التفتيش الأمني

#### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



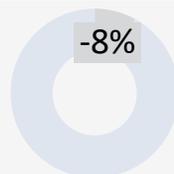
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

#### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

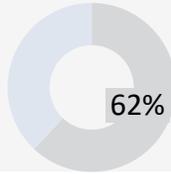
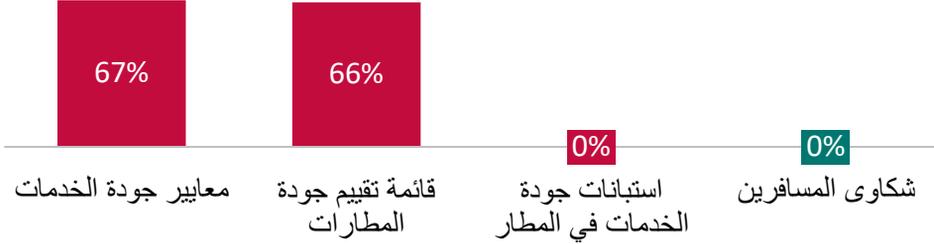


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة التفتيش الأمني

### ٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة التفتيش الأمني

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار رفحاء



تسجيل  
إجراءات السفر

29%



تجربة الوصول  
للمطار

56%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

56%



فترة الانتظار

32%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات الموصلة

46%



الصعود للطائرة

60%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القdom

34%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة فترة الانتظار

### ١- معايير جودة الخدمات



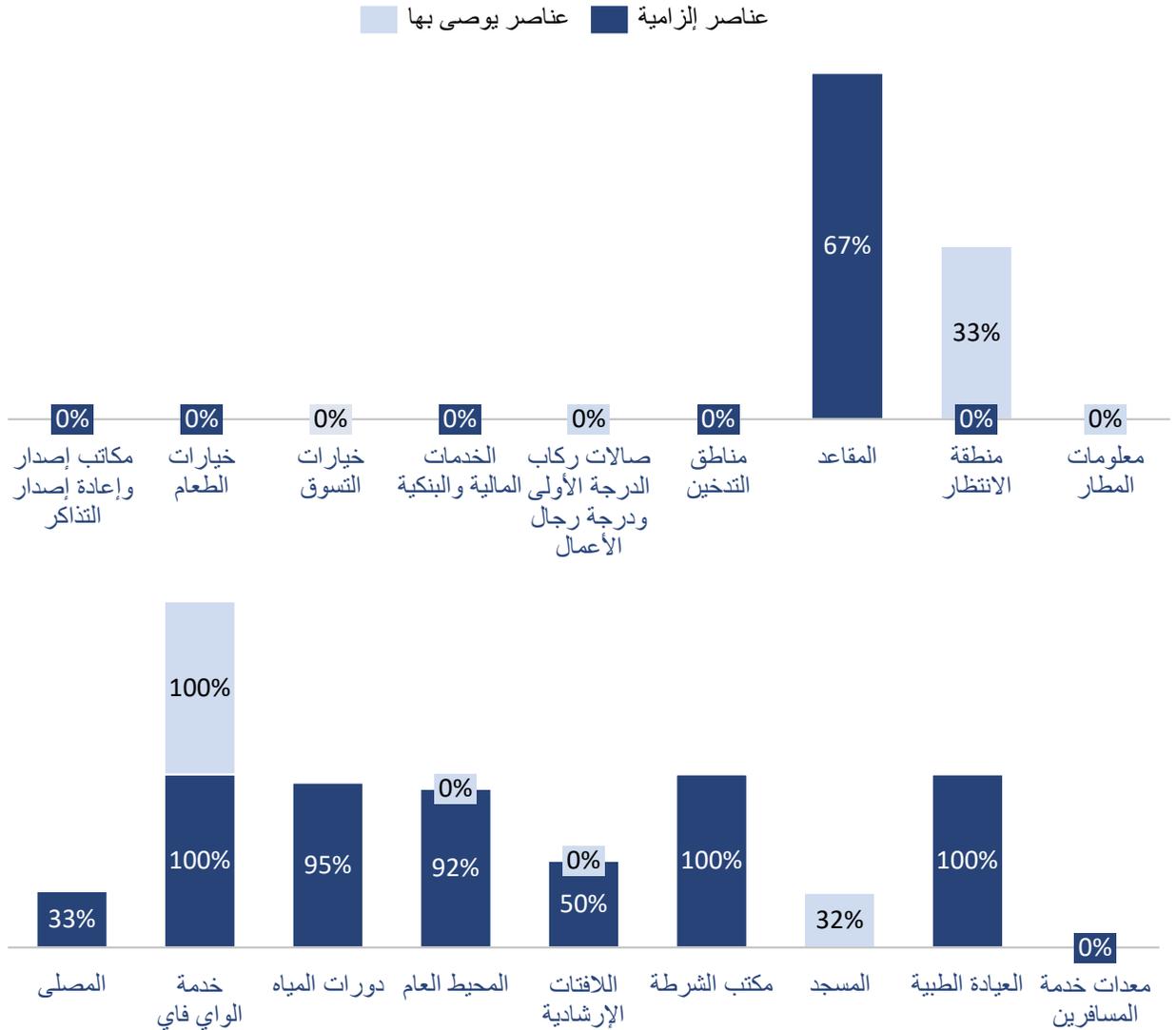
لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة  
الانتظار في معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة فترة الانتظار

### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة فترة الانتظار على 104 عنصر مقسمة على ١٨ فئة لصالح مطار رفحاء



# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة فترة الانتظار

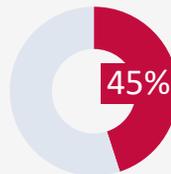


لم تكن تجربة فترة الانتظار في مطار رفحاء في المستوى المأمول بسبب الملاحظات التالية:

- عدم توفر مكتب تسجيل إجراءات السفر، اصدار، وإعادة اصدار التذاكر
- تم ملاحظة غياب أو تلف بعض مستلزمات المصليات مثل كراسي لذوي الاحتياجات الخاصة.
- عدم توفر مصلى للنساء.
- لا تتوفر أجهزة الصراف الآلي.
- لا تتوفر لائحة حقوق المسافرين في صالة الانتظار.
- عدم توفر خيارات كافية للتسوق و منافذ المأكولات و المشروبات.
- لا تتوفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر مقاعد خاصة لمسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر منطقة لعب للأطفال.
- لا توجد اتجاهات تشير الى مرافق الصالة بشكل كافي.
- لا تتوفر وسائل ترفيه في منطقة الانتظار.
- الأدوات الصحية في دورات المياه بحاجة الى تحديث.
- عدم توفر مكتب للاستعلامات عن الرحلات.
- عدم توفر غرفة تدخين.
- لوحظ غياب معلومات حقوق المسافرين.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

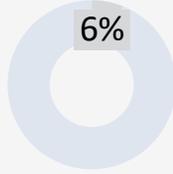


## رحلة المسافر في مطار رفحاء

### تجربة فترة الانتظار

#### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

#### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة



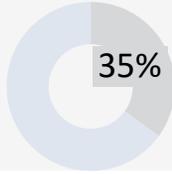
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار رفحاء

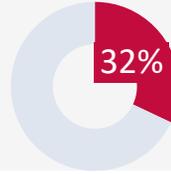
## تجربة فترة الانتظار



### ٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار رفحاء



تسجيل  
إجراءات السفر

29%



تجربة الوصول  
للمطار

56%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

56%



فترة الانتظار

32%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

46%



الصعود للطائرة

60%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القდوم

34%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة الصعود للطائرة



### ١- 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 رفحاء

## 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

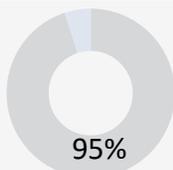
نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار



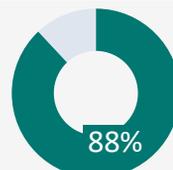
(نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار لمطار رفحاء)

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

لم يسجل أي تأخير بسبب مشغل امطار. 💡



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

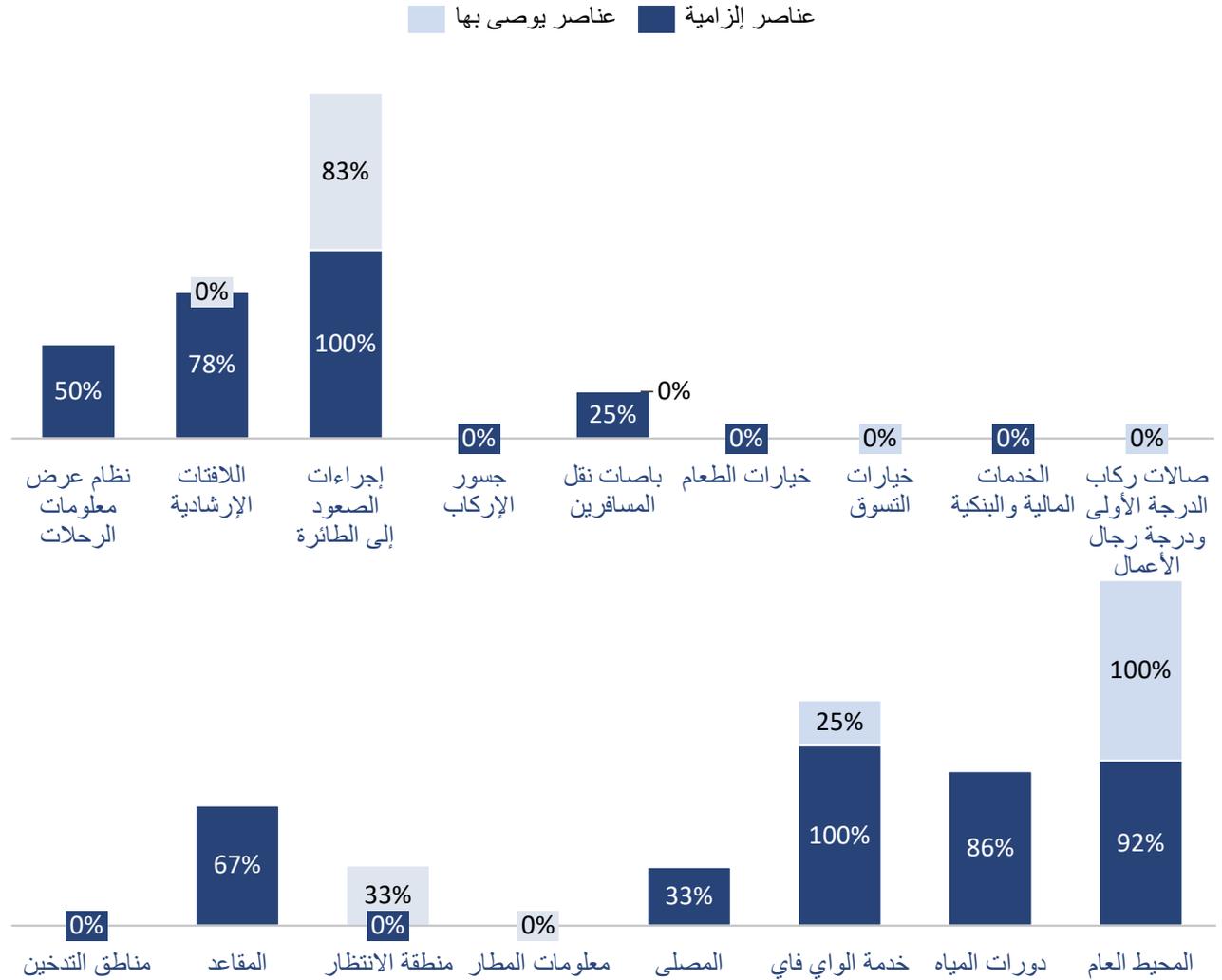


# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## 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 رفحاء



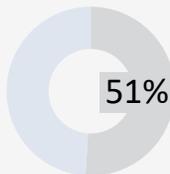
# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة الصعود للطائرة

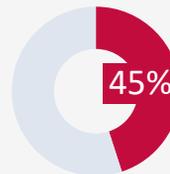


لوحظ أن تجربة الصعود للطائرة لم تكن بالمستوى المأمول و بحاجة لتوفير أو تحسين الخدمات و المرافق التالية:

- عدم توفر باصات لنقل الركاب من و إلى المطار.
- عدم توفر خيارات للمأكولات و المشروبات و منافذ للتسوق.
- عدم توفر خدمة الصراف الآلي.
- دورات المياه بحاجة الى صيانة و تجديد الأدوات الصحية.
- مقاعد الانتظار بحاجة لتحديث.
- عدم توفر معلومات حقوق المسافرين.
- تم ملاحظة وجود بعض التلف في الجدران و الأسطح.
- جودة مقاعد الانتظار متدنية.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات



## رحلة المسافر في مطار رفحاء

### تجربة الصعود للطائرة

#### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

#### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

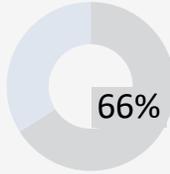


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة الصعود للطائرة

### ٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار رفحاء



تسجيل  
إجراءات السفر

29%



تجربة الوصول  
للمطار

56%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

56%



فترة الانتظار

32%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

46%



الصعود للطائرة

60%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القდوم

34%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



### ١- 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 رفحاء)

٣,١٦ دقيقة

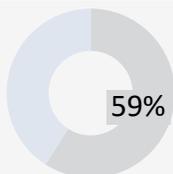
متوسط الفئة

٢,٥٥ دقيقة

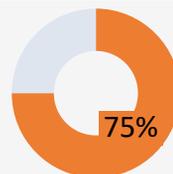
متوسط وقت الانتظار لمطار رفحاء

سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال شهر يوليو ومتوسطات زمن انتظار أقل وثابته خلال باقي العام. ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٤ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٥ يوليو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٤ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٢ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



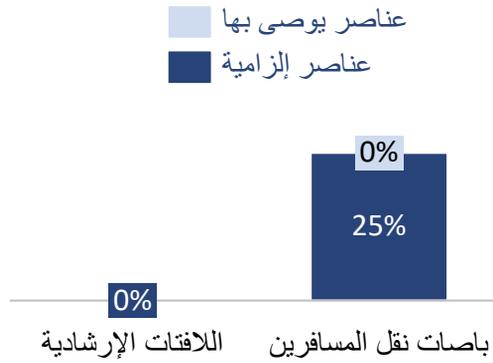
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار رفحاء

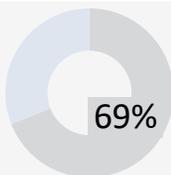
## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

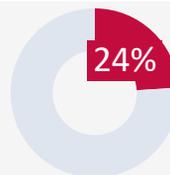
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على 7 عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لمطار رفحاء



💡 حصل مطار رفحاء على نتيجة متدنية جدا في تجربة تنزيل الركاب و الرحلات المواصلة مقارنة بباقي مطارات الفئة بسبب عدم توفر الباصات



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار رفحاء تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

## ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



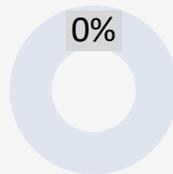
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

## ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

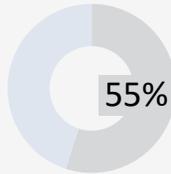
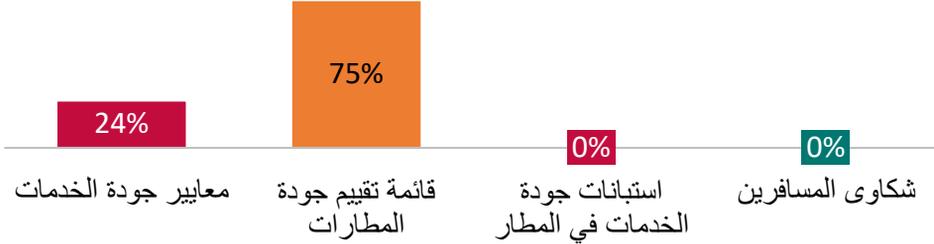


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

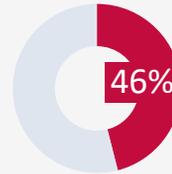
# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## 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 رفحاء



تسجيل  
إجراءات السفر

29%



تجربة الوصول  
للمطار

56%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

56%



فترة الانتظار

32%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

46%



الصعود للطائرة

60%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القdom

34%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## 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 رفحاء)

7,06 دقائق

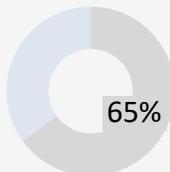
متوسط الفئة

7,6 دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار رفحاء

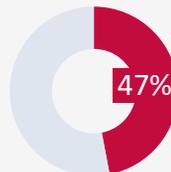
سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال شهر يونيو ومتوسطات زمن انتظار أقل خلال شهر أغسطس وأكتوبر. ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ١٣,٤ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٨ يونيو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٢٥ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٤ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ١٢,٨٣ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة

65%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

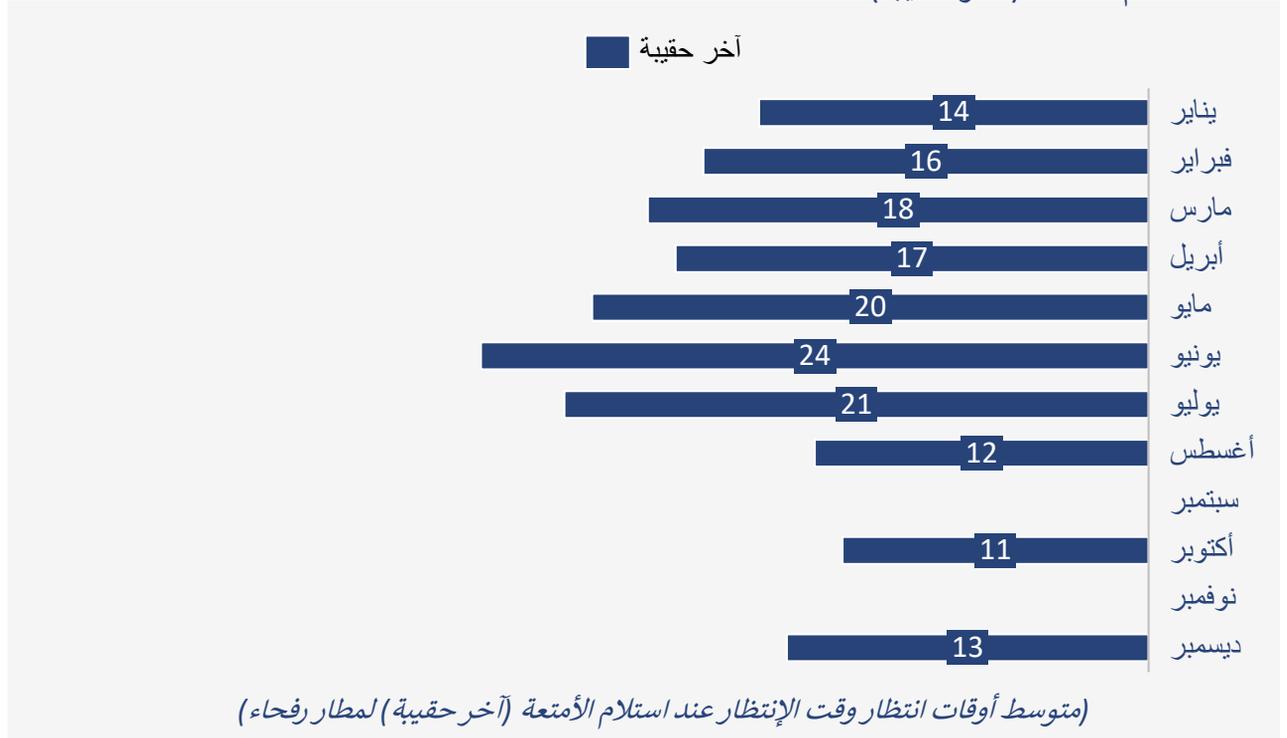
47%

# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## 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 الفئة ١٣,٤٦ دقيقة

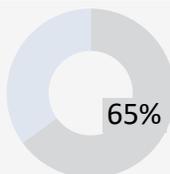
متوسط وقت الانتظار لمطار رفحاء

متوسط وقت الانتظار لمطار رفحاء

متوسط وقت الانتظار لمطار رفحاء

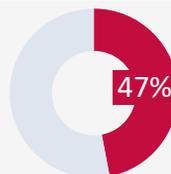
🔦 سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال شهر يونيو وأقل متوسطات زمن انتظار خلال شهر أغسطس وأكتوبر، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ٢٤,٧٣ دقيقة.

🔦 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٢ أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٤٠,٥ دقيقة، سجلت ساعات ذروة اليوم في الساعة ١٠ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٧٠ دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٤ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٢١ دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة

65%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

47%

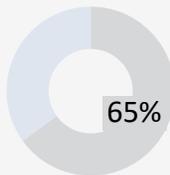
# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة إستلام الأمتعة

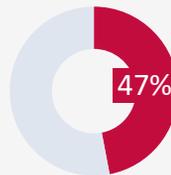
### 1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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



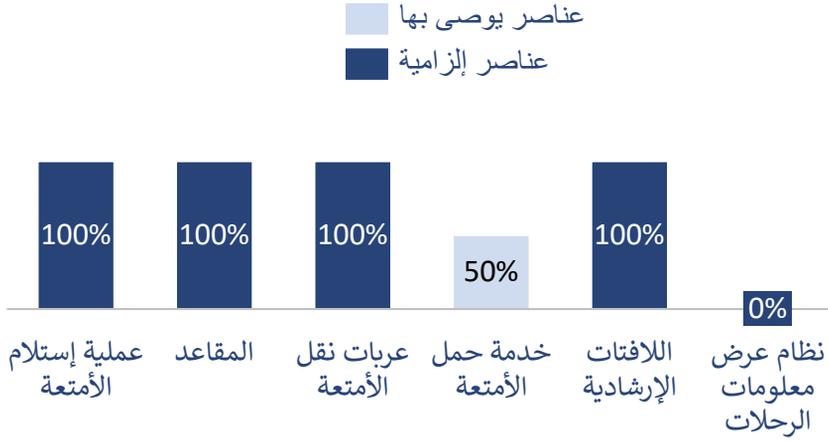
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة استلام الأمتعة

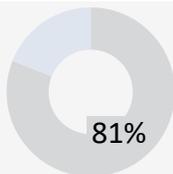
### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



حصلت تجربة استلام الأمتعة في مطار رفحاء على تقييم عالي و أفضل من متوسط باقي مطارات الفئة، لكن لوحظ عدم توفر التالي:

- شاشة عرض معلومات الرحلات قبل منطقة سيور الأمتعة.
- عرض أسعار أجرة نقل الأمتعة و إتاحة خيارات دفع متعددة.



متوسط نتيجة الفئة

81%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

85%

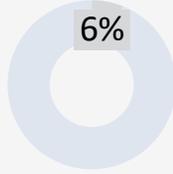


## رحلة المسافر في مطار رفحاء

### 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

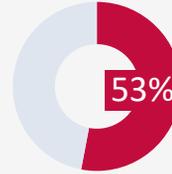
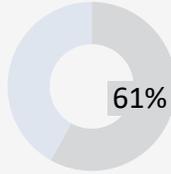
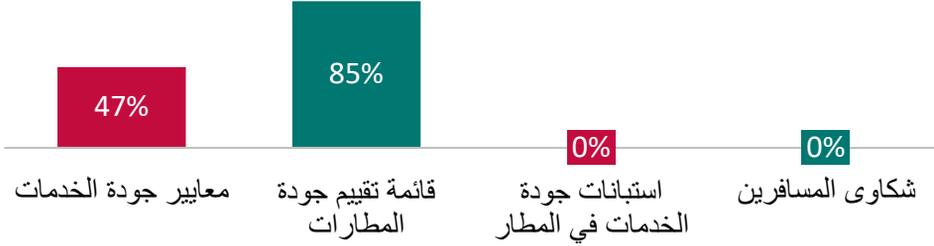


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة استلام الأمتعة

### ٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار رفحاء



تسجيل  
إجراءات السفر

29%



تجربة الوصول  
للمطار

56%



تجربة ما قبل  
الرحلة

24%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

56%



فترة الانتظار

32%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

46%



الصعود للطائرة

60%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القدوم

34%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة القدوم

### ١- معايير جودة الخدمات

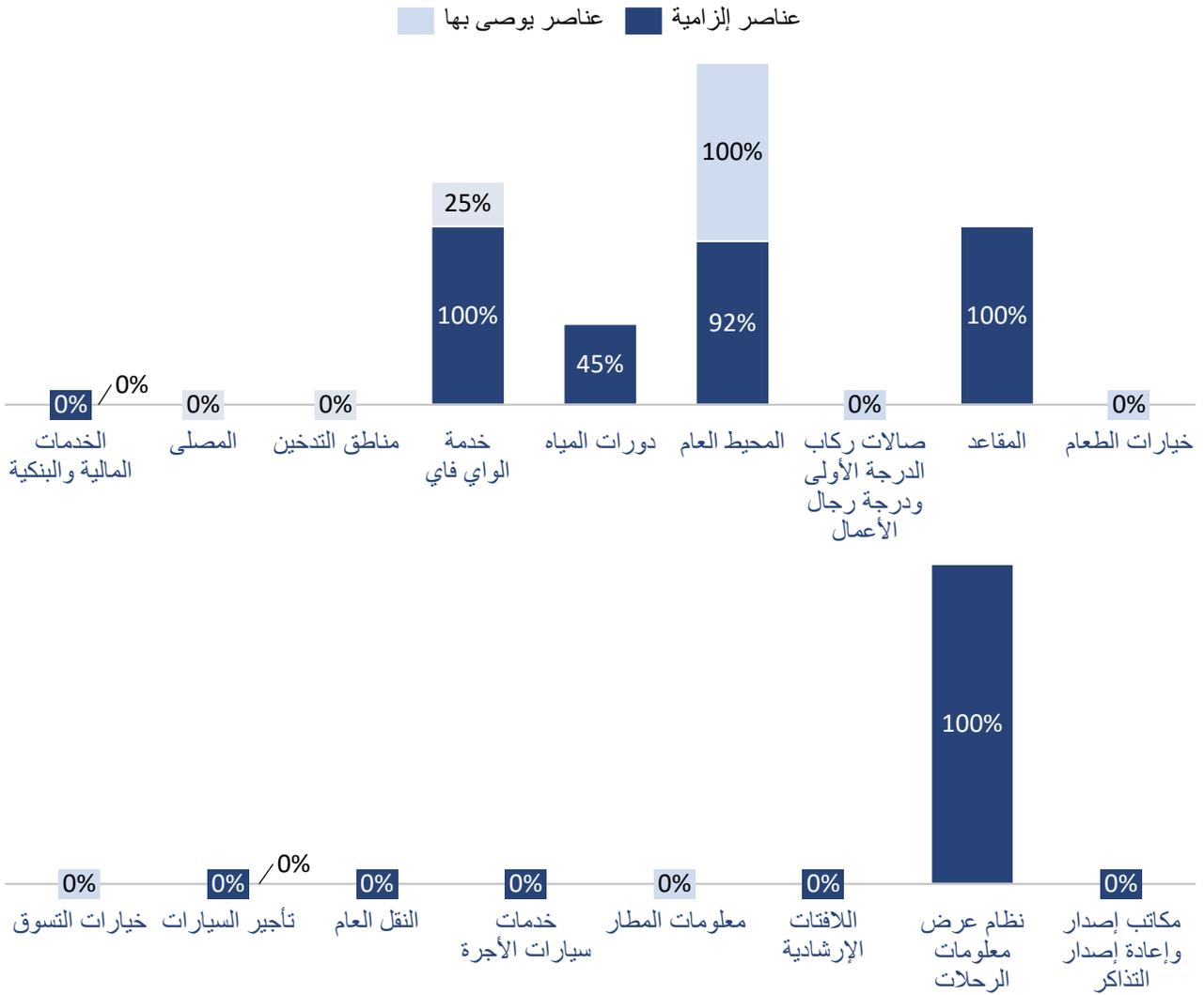


لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في  
معايير جودة الخدمات



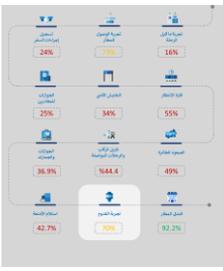
### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



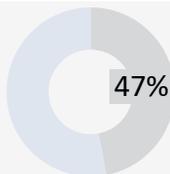
# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة القدوم

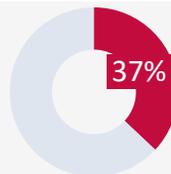


لوحظ تدني نتيجة تجربة القدوم في مطار رفحاء بسبب غياب أو تدني جودة الخدمات و المرافق، و من أهمها:

- عدم وجود مصلى في صالة القدوم.
- عدم وجود أجهزة الصراف الآلي في منطقة القدوم.
- لا تتوفر منافذ للتسوق و الأطعمة و المشروبات.
- لا تتوفر دورات مياه في منطقة القدوم.
- عدم توفر خيارات للنقل عام بشكل كافي
- تم ملاحظة عدم توفر التالي في خدمات سيارات الأجرة:
  - عرض رسوم / معلومات سيارات الأجرة
  - وجود مشرف / المساعدة بشأن سيارات الأجرة
  - المهارات اللغوية بالإنجليزية والعربية لدى مشرف سيارات الأجرة
- عدم توفر لافتات ارشادية توضح موقع سيارات الأجرة العامة.
- عدم وجود غرف تدخين في صالة القدوم.
- لوحظ تدني جودة خدمة الواي فاي.
- عدم توفر خدمة تأجير السيارات.
- عدم توفر منصة لاستعلامات المطار.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة القدوم

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

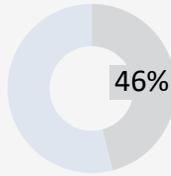


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

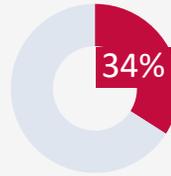
# رحلة المسافر في مطار رفحاء

## تجربة القدوم

### ٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم