

نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار وادي الدواسر لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء

برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار وادي الدواسر 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 وادي الدواسر

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر



تسجيل
إجراءات السفر

59%



تجربة الوصول
للمطار

55%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

58%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

52.6%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

72.8%



تجربة القდوم

30.7%



فندق المطار

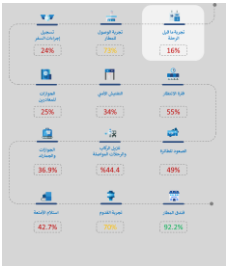
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

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



الموقع الإلكتروني

مستوى الموقع الإلكتروني لمطار وادي الدواسر 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 المواقف واتجاهات الوصول إليها

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

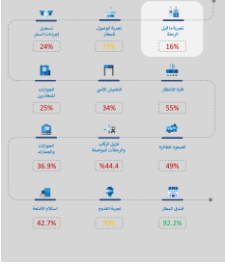
يخلو الموقع الإلكتروني من المعلومات التي تخص المسافرين من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة



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

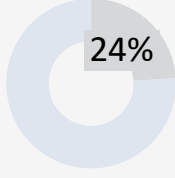
لا يوفر موقع المطار معلومات عن التخطيط للقطارات بالوجهات والنصائح والدليل بالإضافة إلى خيارات حجز الفندق / الرحلة

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

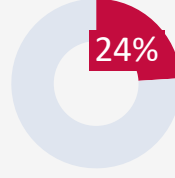
تجربة ما قبل الرحلة



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 



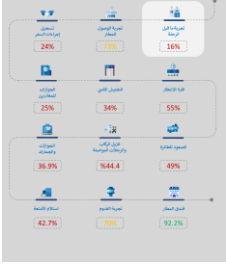
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة ما قبل الرحلة



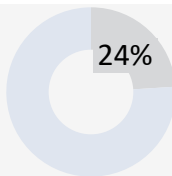
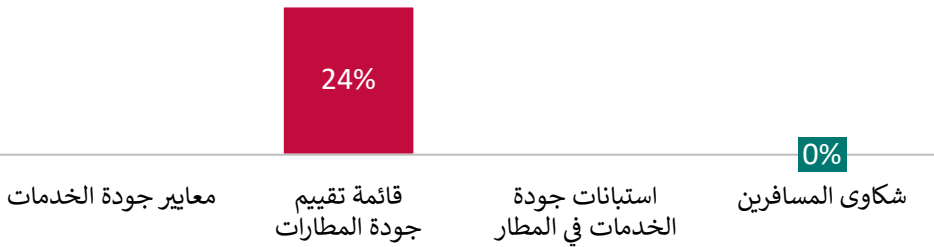
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

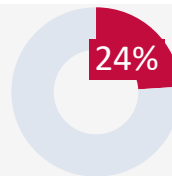
٤- شكاوى المسافرين

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 وادي الدواسر



تسجيل
إجراءات السفر

59%



تجربة الوصول
للمطار

55%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

58%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

52.6%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

72.8%



تجربة القdom

30.7%



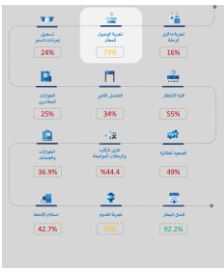
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة الوصول للمطار



1- معايير جودة الخدمات

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

مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين

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

(متوسط أوقات انتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين لمطار وادي الدواسر)

3,16 دقيقة

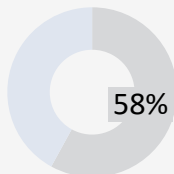
متوسط الفئة

1,37 دقيقة

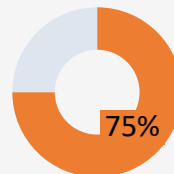
متوسط وقت الانتظار لمطار وادي الدواسر

سجل المطار مستوى ثابت في متوسط أوقات الانتظار خلال السنه، ٨٠% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ١,٥ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في ٤ مارس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار دقيقتين. سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٣ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقتين.



متوسط نتيجة الفئة



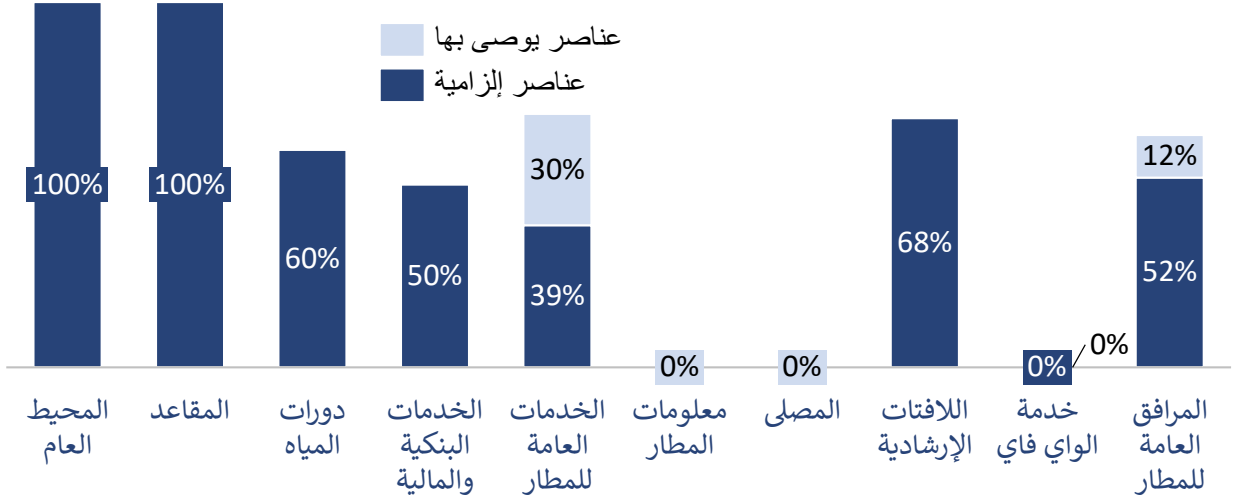
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة الوصول للمطار

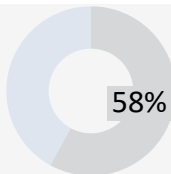
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

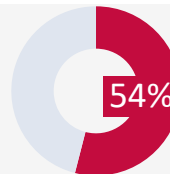


📌 النتيجة الإجمالية لقائمة تقييم جودة الخدمات لم تصل إلى المستوى المأمول لعدة أسباب تلخص في التالي:

- عدم توفر مكتب لطلب الخدمات الخاصة للمسافرين ذوي الإعاقة على جانب الرصيف.
- عدم جاهزية المواقف للمسافرين ذوي الإعاقة.
- بعض جدران وأسقف المطار بحاجة الى صيانه بالإضافة الى نظام التكييف.
- عدم توفر لوحات تشير الى مواقع شركات الطيران المشغلة خارج الصالة.
- لا تتوفر عربات نقل الأمتعة بشكل كافي.
- عدم توفر خيارات الدفع في منطقة التسوق والخدمات نقل الأمتعة.
- لا توجد لافتات لشركات الطيران خارج مبنى المطار.
- الطريق من مواقف السيارات الى الصالة لا يناسب عربات المسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر لوحات ارشادية من المواقف تشير الى اتجاه الصالة ، ولوحات تشير الى منطقة مساعدة مسافرين ذوي الإعاقة.
- لا تتوفر ساعات العمل لمتاجر التسوق داخل الصالة.
- دورات المياه بحاجة الى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.
- لا يتوفر مصلى في منطقة الوصول للمطار.



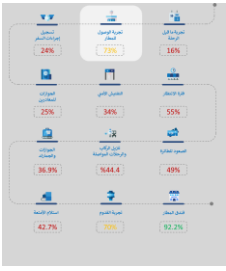
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة الوصول للمطار



٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

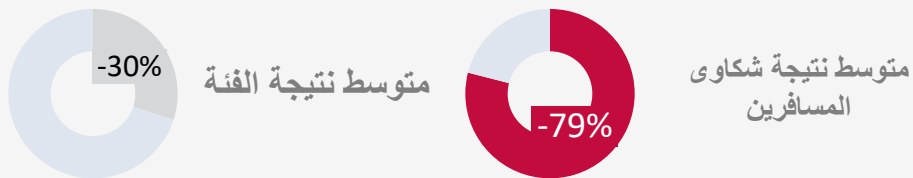
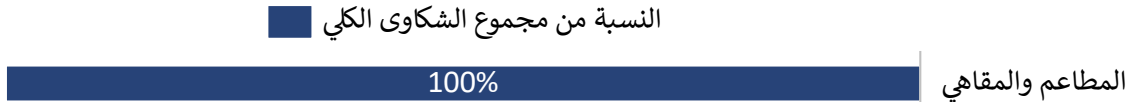


حصل مطار وادي الدواسر على تقييم أعلى من المتوسط في استبيان تجربة الوصول للمطار مقارنة بالمطارات الأخرى في فئته.



٤- شكاوى المسافرين

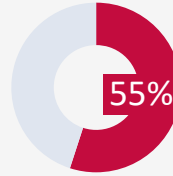
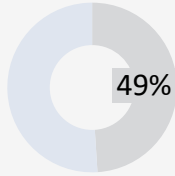
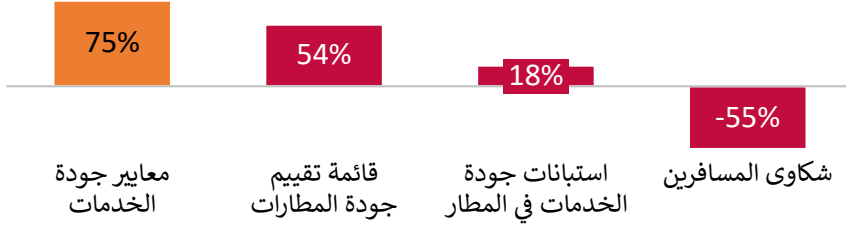
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 13.19 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على منافذ المأكولات والمشروبات كما هو موضح أدناه:



رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة الوصول للمطار

٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر



تسجيل
إجراءات السفر

59%



تجربة الوصول
للمطار

55%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

58%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

52.6%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

72.8%



تجربة القdom

30.7%



فندق المطار

لا يوجد



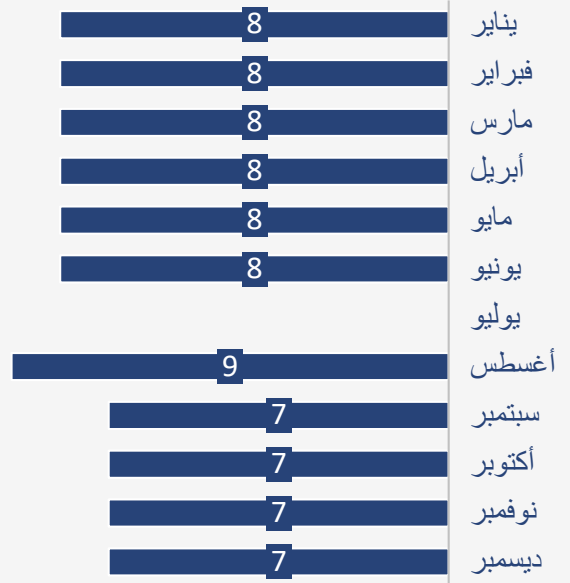
رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

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 وادي الدواسر)

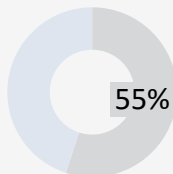
٢,٩٩ دقائق

متوسط الفئة

٧,٧١ دقائق

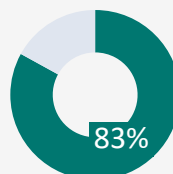
متوسط وقت الانتظار لمطار وادي الدواسر

- متوسط أوقات انتظار المطار ضعف متوسط أوقات انتظار المطارات لنفس الفئة.
- سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار في شهر أغسطس وأقل متوسط زمن انتظار في الثلث الأخير من السنة. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ١٢, ١٠ دقيقة.
- سجل المطار أعلى وقت انتظار في يوم ٢٧ مايو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١١ دقيقة، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٠ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٨ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة

55%

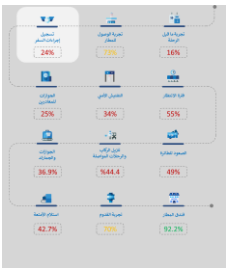


متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

83%

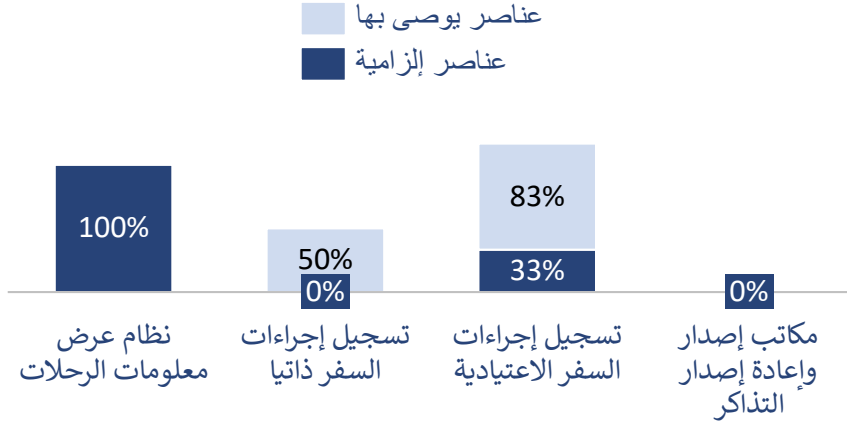
رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة تسجيل إجراءات السفر



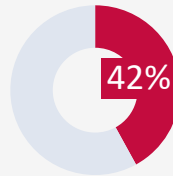
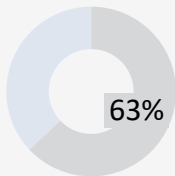
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



حصل المطار على أقل نسب التقييم في الفئات التالية:

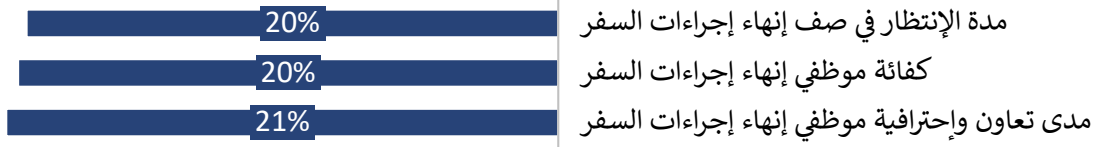
- ارتفاع مكاتب معدات الخدمة الذاتية لا يناسب المسافرين من ذوي الإعاقة.
- لا تتوفر شبابيك مخصصه لشحن الأمتعة لمسافرين ذوي الإعاقة.
- لا يتوفر ميزان لشحن الأمتعة في منطقة تسجيل إجراءات السفر.
- عدم توفر أجهزة الخدمة الذاتية لوضع البطاقات على الأمتعة.
- لا تتوفر لائحة حقوق المسافرين في منطقة تسجيل إجراءات السفر.



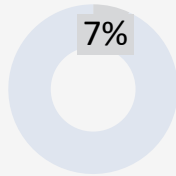
رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة تسجيل إجراءات السفر

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

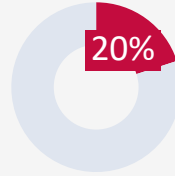


حصل مطار وادي الدواسر على تقييم أعلى من المتوسط في استبان تجربة تسجيل إجراءات السفر للمطار مقارنة بالمطارات الأخرى في فئته.



7%

متوسط نتيجة الفئة

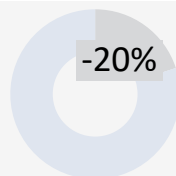


20%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

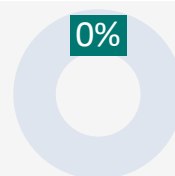
٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



-20%

متوسط نتيجة الفئة



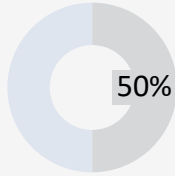
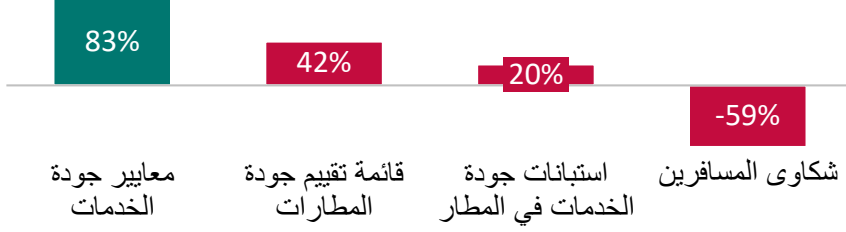
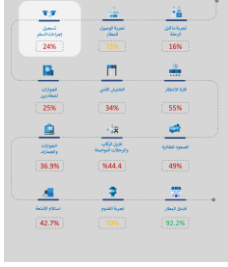
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

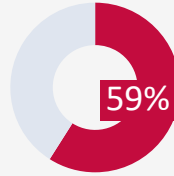
رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

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 وادي الدواسر



تسجيل
إجراءات السفر

59%



تجربة الوصول
للمطار

55%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

58%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

52.6%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

72.8%



تجربة القდوم

30.7%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

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 وادي الدواسر)

متوسط وقت الانتظار لمطار وادي الدواسر

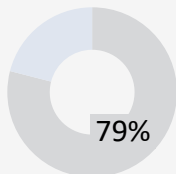
متوسط الفئة

متوسط وقت الانتظار لمطار وادي الدواسر

متوسط وقت الانتظار لمطار وادي الدواسر

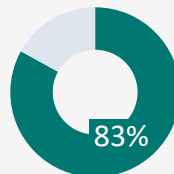
سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال شهر أغسطس وسجل متوسطات ثابتة خلال باقي العام، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 3,81 دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 1 أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 4 دقائق . سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 10 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 3 دقائق.



متوسط نتيجة الفئة

79%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

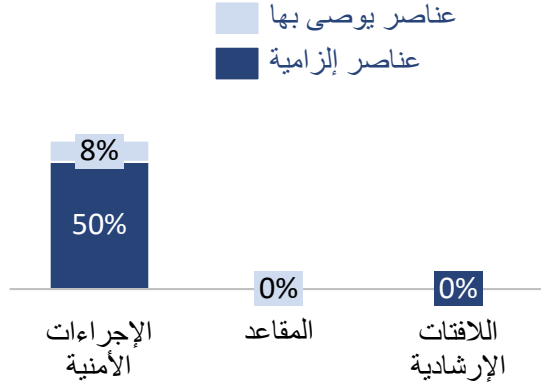
83%

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة التفتيش الأمني

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



حصل مطار وادي الدواسر في تجربة التفتيش الأمني على نسبة أقل من متوسط باقي مطارات الفئة في تجربة التفتيش الأمني.

كما أدت العناصر التالية الى تدني نسبة المطار في تجربة التفتيش الأمني.

عدم توفر لوحات لعرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني.

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

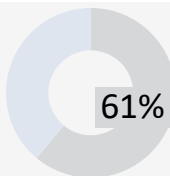
لا تتوفر لائحة الممنوعات في منطقة التفتيش الأمني.

لا تتوفر مسار خاص للمسافرين من ذوي الإعاقة.

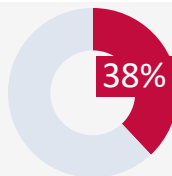
لا توجد لوحة ارشادية تشير الى منطقة التفتيش الأمني.

عدم توفر غرف خاصة لتفتيش المسافرين من ذوي الإعاقة.

لا تتوفر مقاعد في منطقة التفتيش الأمني.



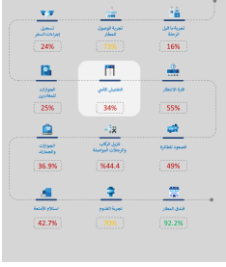
متوسط نتيجة الفئة



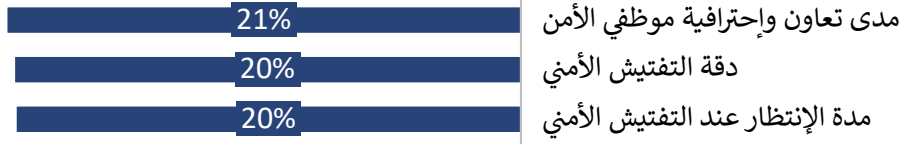
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

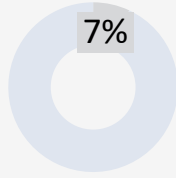
تجربة التفتيش الأمني



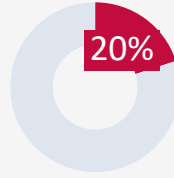
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حصل مطار وادي الدواسر على تقييم أعلى من المتوسط في استبان تجربة التفتيش الأمني للمطار مقارنة بالمطارات الأخرى في فئته.



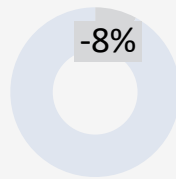
متوسط نتيجة الفئة



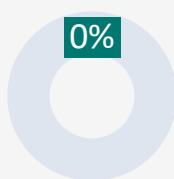
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

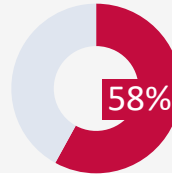
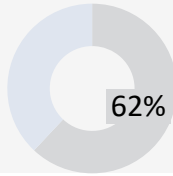
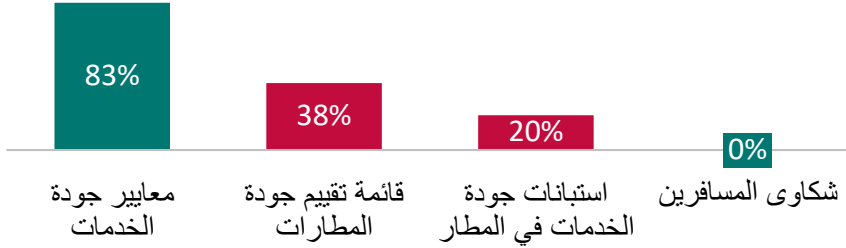
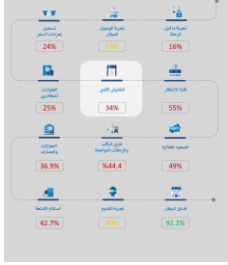


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة التفتيش الأمني

٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر



تسجيل
إجراءات السفر

59%



تجربة الوصول
للمطار

55%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

58%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

52.6%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

72.8%



تجربة القdom

30.7%



فندق المطار

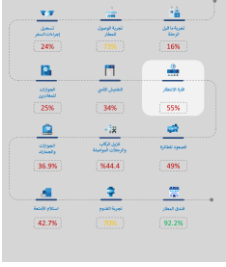
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة فترة الانتظار

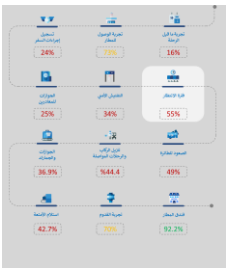
١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة
الانتظار في معايير جودة الخدمات

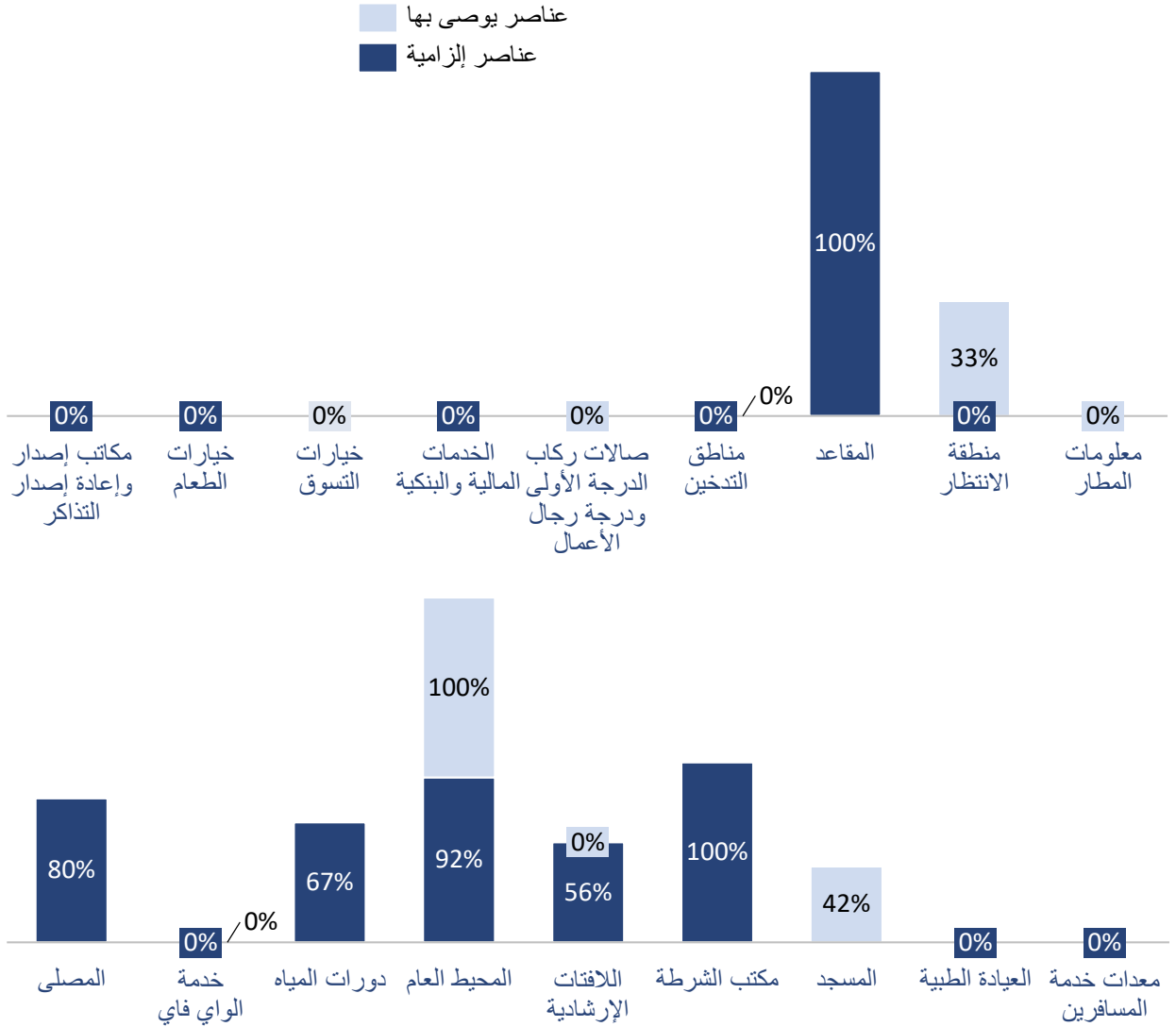
رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة فترة الانتظار



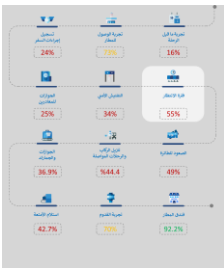
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة فترة الانتظار على 104 عنصر مقسمة على ١٨ فئة لمطار وادي الدواسر



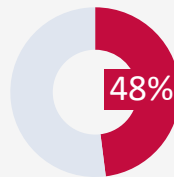
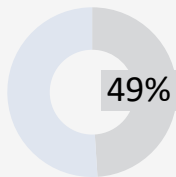
رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة فترة الانتظار



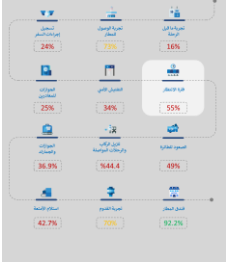
نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات لم تصل إلى المستوى المأمول وذلك لعدة أسباب تتلخص في التالي:

- لا تتوفر لائحة حقوق المسافرين في صالة الانتظار.
- عدم توفر لوحات لعرض أسعار المنتجات في مناطق التسوق.
- عدم توفر شبكة الواي فاي لا ترتقي للمستوى المطلوب.
- لا تتوفر مقاعد بشكل كافي.
- ارتفاع منصات المطاعم لا تناسب مسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر منطقة لعب للأطفال.
- لا تتوفر خيارات الطعام بشكل كافي.
- عدم توفر خدمة الصراف الآلي.
- لا توجد لوحات ارشادية تشير الى مرافق الصالة بشكل كافي لكل من (مرافق الصالة ، منافذ المأكولات والمشروبات، منطقة التدخين ، منطقة الاستعلامات ، منطقة لعب الأطفال)
- لا تتوفر مصاعد والسلم الكهربائي للمسافرين.
- الأدوات الصحية بدورات المياه بحاجة الى تجديد.
- عدم توفر مكتب للاستعلامات عن الرحلات.



رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

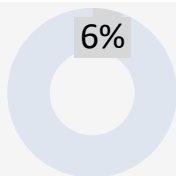
تجربة فترة الانتظار



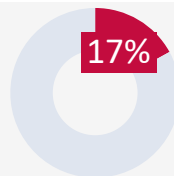
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حصل مطار وادي الدواسر على تقييم أعلى من المتوسط في استبان تجربة فترة الانتظار مقارنة بالمطارات الأخرى في فئته.



متوسط نتيجة الفئة



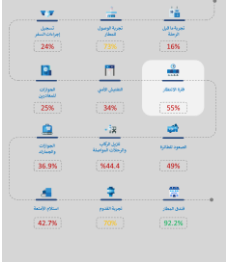
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

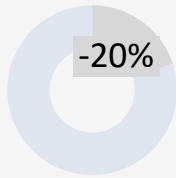
تجربة فترة الانتظار

٤- شكاوى المسافرين

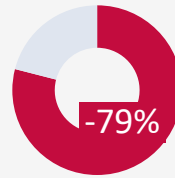
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 13.19 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على منافذ المأكولات والمشروبات كما هو موضح أدناه:



النسبة من مجموع الشكاوى الكلي

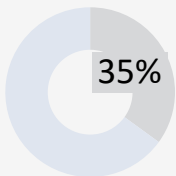
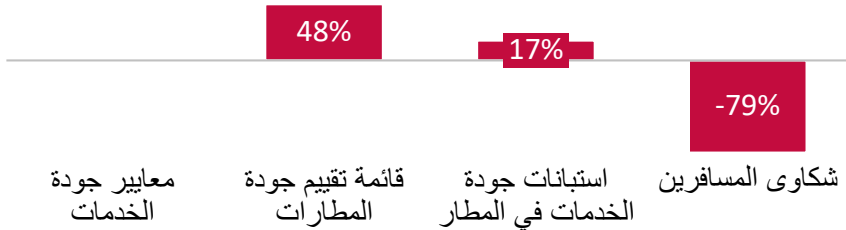


متوسط نتيجة الفئة

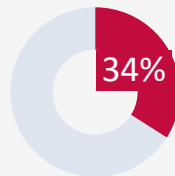


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر



تسجيل
إجراءات السفر

59%



تجربة الوصول
للمطار

55%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

58%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

52.6%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

72.8%



تجربة القდوم

30.7%



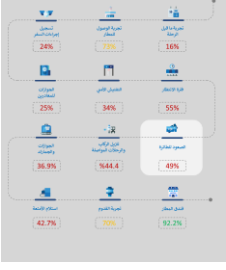
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة الصعود للطائرة



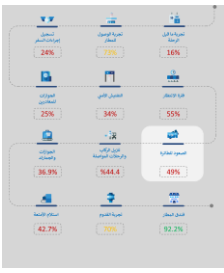
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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 وادي الدواسر

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 وادي الدواسر)

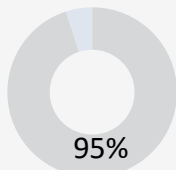
0.5%

متوسط الفئة

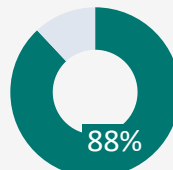
%0

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

سجل المطار في شهر سبتمبر نسبة تأخير بسبب مشغل المطار بلغت 6% من الرحلات في ذلك الشهر



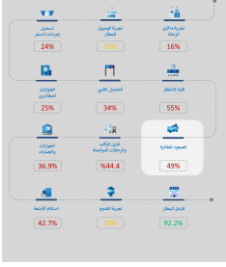
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة الصعود للطائرة



نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات لم تصل إلى المستوي المأمول وذلك لعدة أسباب تتلخص في التالي:

عدم توفر جسور إركاب في الصالة أثر سلبا على نتيجة تجربة الصعود للطائرة

باصات نقل الركاب بحاجة الى صيانة.

لا تتوفر باصات خاصة لنقل ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال.

لا تتوفر خيارات الطعام بشكل كافي.

عدم تواجد شاشات عرض معلومات الرحلات بعد التفتيش الأمني.

عدم توفر موظفين ومكاتب تخص توفير معلومات المطار في منطقة الانتظار أخفض التقييم النهائي حيث أنه يشكل 3 عناصر من التقييم

أكثر من 50% من العناصر الموصي بها في تجربة الصعود للطائرة غير مستوفاه

تم ملاحظة قصور واضح في العلامات الإرشادية (اتجاه غرف التدخين ، اتجاه مكتب استعلامات المسافرين ، اتجاهات منطقة التسوق ، منطقة لعب الأطفال ، مرافق الصالة بشكل عام).

عدم توفر المقاعد بشكل كافي.

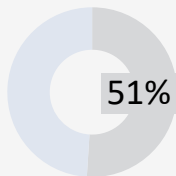
عدم وجود منطقة ترفيه للأطفال.

لا تتوفر خدمة الصراف الآلي.

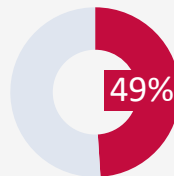
عدم توفر لائحة حقوق المسافرين.

دورات المياه بحاجة الى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.

لا تتوفر شبكة الواي فاي.



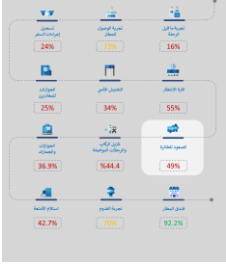
متوسط نتيجة الفئة 51%



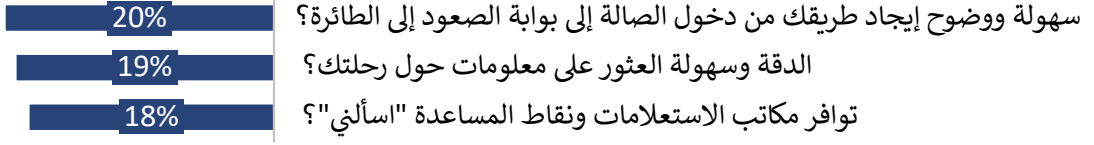
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات 49%

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

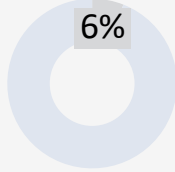
تجربة الصعود للطائرة



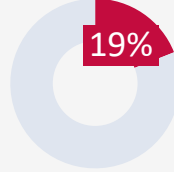
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حصل مطار وادي الدواسر على تقييم أعلى من المتوسط في استبيان تجربة الصعود للطائرة مقارنة بالمطارات الأخرى في فئته.



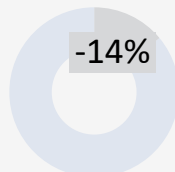
متوسط نتيجة الفئة



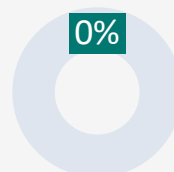
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

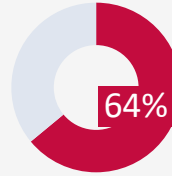
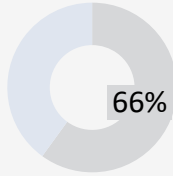
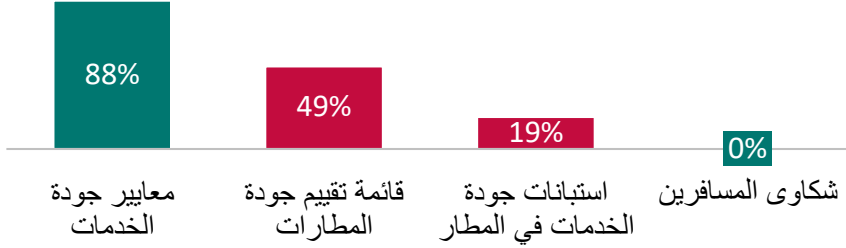
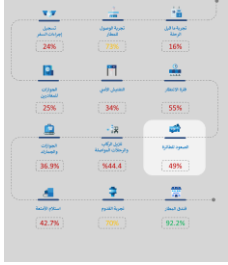


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة الصعود للطائرة

٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر



تسجيل
إجراءات السفر

59%



تجربة الوصول
للمطار

55%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

58%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

52.6%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

72.8%



تجربة القდوم

30.7%



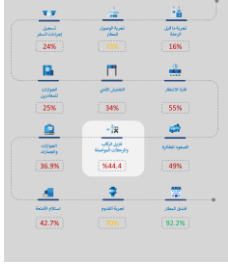
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

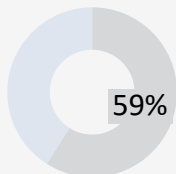
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



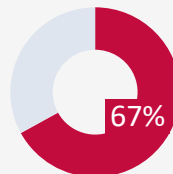
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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

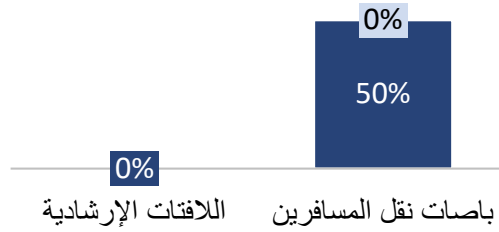
رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

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 وادي الدواسر

عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية

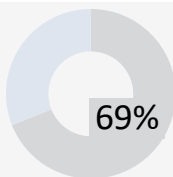


نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات لم تصل إلى المستوى المأمول وتحصل المطار على نتيجة أقل من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة وذلك لعدة أسباب تتلخص في التالي:

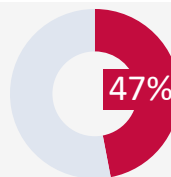
عدم توفر باصات لنقل ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال قلل من نتيجة التقييم في قائمة تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة.

باصات نقل الركاب بحاجة الى صيانة وتجديد.

جودة الخدمات المقدمة لمسافرين ذوي الإعاقة لا ترتقي للمستوى المطلوب.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

19%

سهولة عملية الإنتقال من رحلة إلى أخرى

حصل المطار على أقل نسب التقييم في سهولة الحصول على الرحلات المواصلة في الصالة. 💡

6%

متوسط نتيجة الفئة

19%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

0%

متوسط نتيجة الفئة

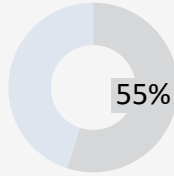
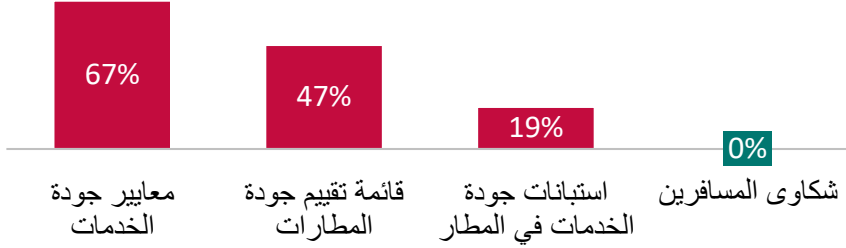
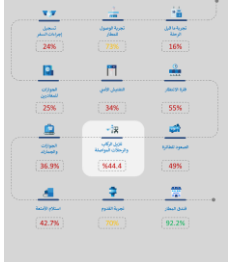
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

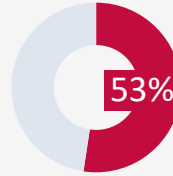
رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

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 وادي الدواسر



تسجيل
إجراءات السفر

59%



تجربة الوصول
للمطار

55%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

58%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

52.6%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

72.8%



تجربة القdom

30.7%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

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 وادي الدواسر)

متوسط وقت الانتظار لمطار وادي الدواسر

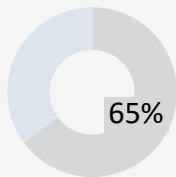
متوسط الفئة

7,06 دقائق

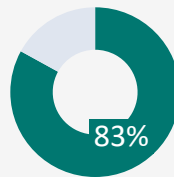
متوسط وقت الانتظار لمطار وادي الدواسر

سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال أشهر مارس، أبريل ويوليو ومتوسطات زمن انتظار ثابتة خلال باقي السنة. ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ٧,٨٧ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٢ مارس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٠ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٢ صباحا بمتوسط إنتظار بلغ ٨ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

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 وادي الدواسر)

متوسط وقت الانتظار لمطار وادي الدواسر

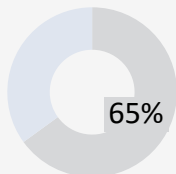
متوسط الفئة

12,75 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار وادي الدواسر

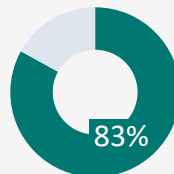
سجل المطار أقل متوسطات أوقات انتظار خلال الثلث الأخير من السنة خصوصاً في شهر ديسمبر، ومتوسطات زمن انتظار أعلى وثابته خلال باقي العام. 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 15,33 دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 13 أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 23 دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 12 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 15 دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة

65%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

83%

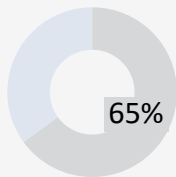
رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة إستلام الأمتعة

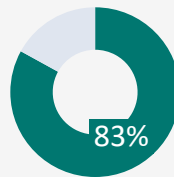
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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



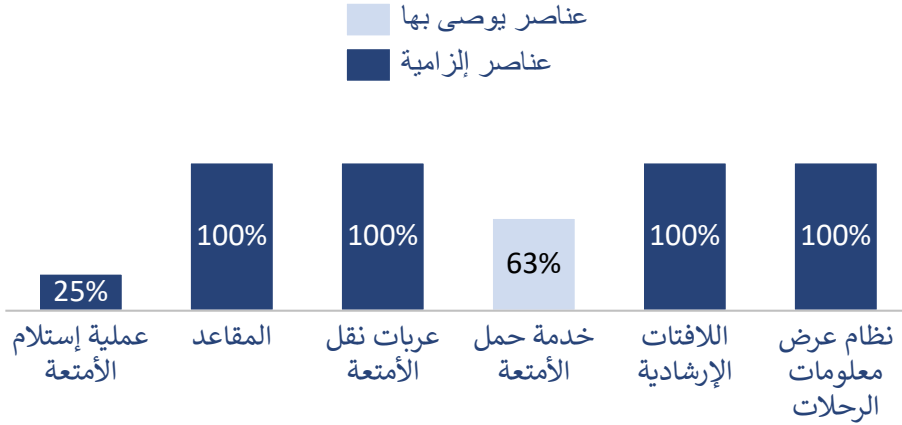
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

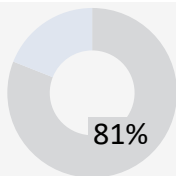
تجربة استلام الأمتعة

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

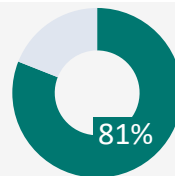
- ❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة استلام الأمتعة على ١٣ عنصر مقسمة على ٦ تصنيفات فرعية لمطار وادي الدواسر



- 💡 حصل المطار على نتيجة ممتازة نسبياً في قائمة تقييم جودة المطارات
- 💡 عدم توفر خيارات الدفع (نقداً / بطاقة مدى / او البطاقة الائتمانية) في منطقة استلام الأمتعة قلل من نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات.
- 💡 عدم توفر لائحة حقوق المسافرين في منطقة استلام الأمتعة.



متوسط نتيجة الفئة

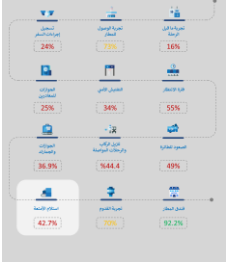


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة استلام الأمتعة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



18%

سرعة إستلام الأمتعة

حصل المطار على أقل نسب التقييم في سرعة وصول حقائب السفر الى أحزمة استلام الأمتعة.

6%

متوسط نتيجة الفئة

18%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-13%

متوسط نتيجة الفئة

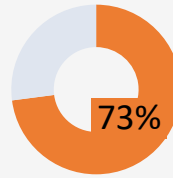
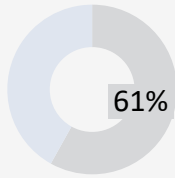
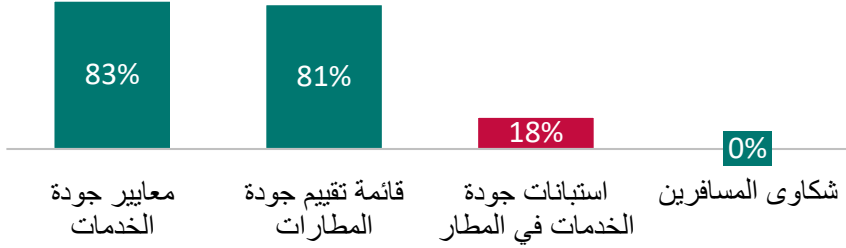
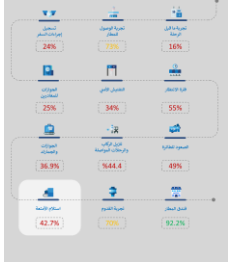
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة استلام الأمتعة

٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر



تسجيل
إجراءات السفر

59%



تجربة الوصول
للمطار

55%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

58%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

52.6%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

72.8%



تجربة القdom

30.7%



فندق المطار

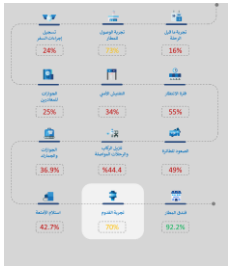
لا يوجد



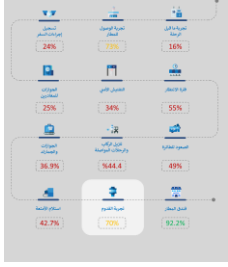
رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة القدوم

١- معايير جودة الخدمات

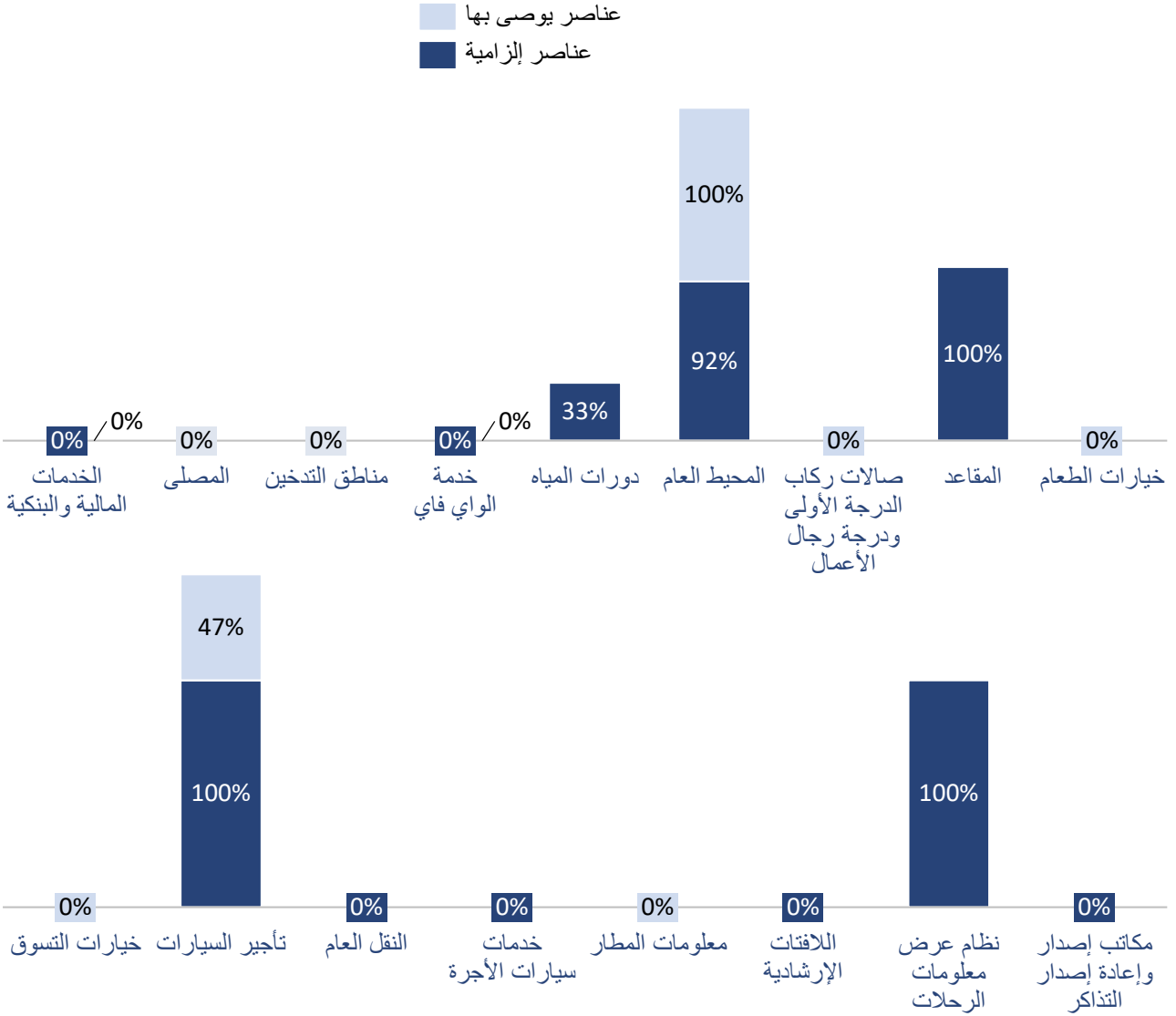


لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في
معايير جودة الخدمات



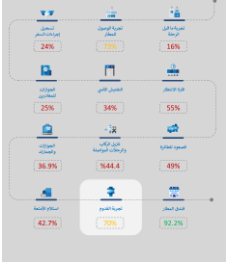
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



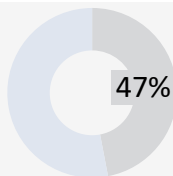
رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة القدوم

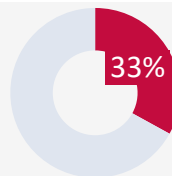


نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات لم تصل إلى المستوى المأمول وذلك لعدة أسباب تلخص في التالي:

- عدم وجود مصلى في منطقة القدوم خفض من التقييم النهائي لتجربة القدوم بشكل كبير حيث انه يشكل عشرين عنصر من ضمن عناصر التقييم.
- عدم وجود خدمة الصراف الآلي في منطقة القدوم.
- عدم توفر غرف تدخين في صالة القدوم.
- دورات المياه في صالة القدوم بحاجة الى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.
- عدم توفر دورات مياه خاصة للمسافرين من ذوي الإعاقة.
- تم ملاحظة قصور في توفر خدمات سيارات الأجرة:
- عرض رسوم / معلومات سيارات الأجرة
- وجود مشرف / المساعدة بشأن سيارات الأجرة
- التكليف في منطقة القدوم بحاجة الى صيانة.
- عدم توفر شبكة الواي فاي في الصالة.
- عدم توفر خيارات الطعام بشكل كافي.
- لا يتوفر عرض لأسعار المنتجات في منطقة التسوق.
- لا تتوفر خيارات الدفع في منافذ المأكولات والمشروبات.
- عدم توفر لافتات ارشادية توضح موقع استقبال/اركاب المسافرين من ذوي الإعاقة.
- عدم توفر مقاعد بشكل كافي في صالة القدوم.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة القدوم

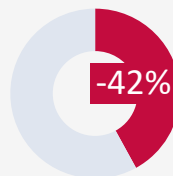
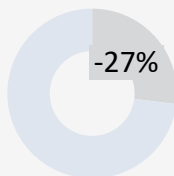
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٦,٦٠ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على أماكن تأجير السيارات كما هو موضح أدناه:

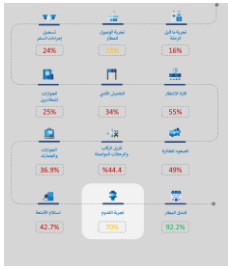
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



رحلة المسافر في مطار وادي الدواسر

تجربة القدوم

٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



33%

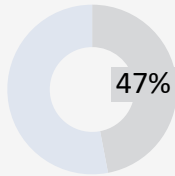
-42%

معايير جودة الخدمات

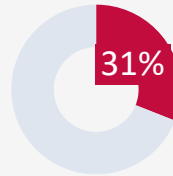
قائمة تقييم جودة المطارات

استبانات جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم