

# نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الوجة لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء



# برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

## نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الوجة 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

ترتيب المطار بين فئته %



### 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 الوجه

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الوجه



تسجيل  
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول  
للمطار

36%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

63%



فترة الانتظار

35%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

56.9%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

62.5%



تجربة القდوم

58.3%



فندق المطار

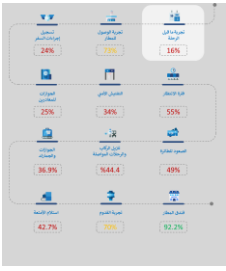
لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الوجه

## 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

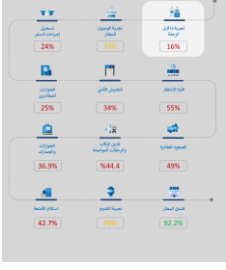
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة ما قبل الرحلة على ١٧ عنصر جميعها تخص الموقع الإلكتروني للمطار





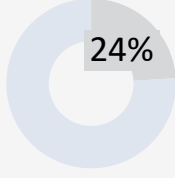
- ❖ مستوى الموقع الإلكتروني لمطار الوجه بشكل عام لا يرتقي للمستوى المأمول
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات حالة الرحلات للمطار
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات الناقلات الجوية المشغلة للمطار وعن تواجدها في أي صالة.
- ❖ لا تتوفر اتجاهات قيادة لأماكن الركوب والإنزال في الصالة ووقت الانتظار المسموح 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 و أوقات 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 الوجه

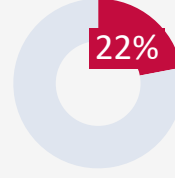
## تجربة ما قبل الرحلة



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 الوجه

تجربة ما قبل الرحلة

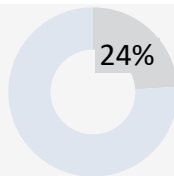
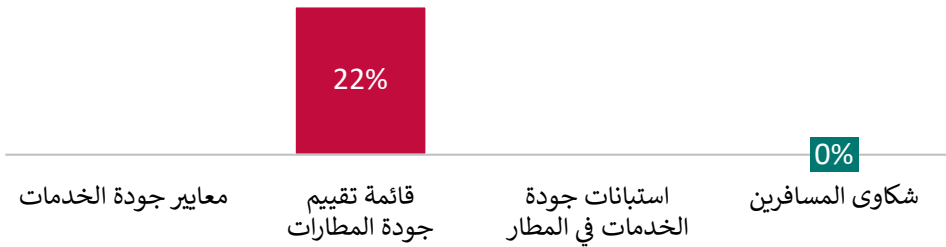
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

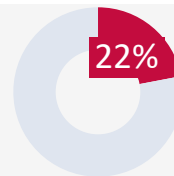
٤- شكاوى المسافرين

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 الوجه



تسجيل  
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول  
للمطار

36%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

63%



فترة الانتظار

35%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

56.9%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

62.5%



تجربة القdom

58.3%



فندق المطار

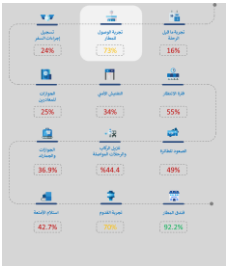
لا يوجد





# رحلة المسافر في مطار الوجه

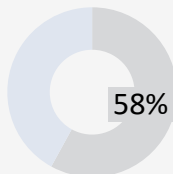
## تجربة الوصول للمطار



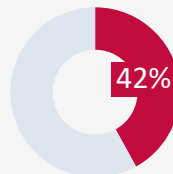
### 1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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

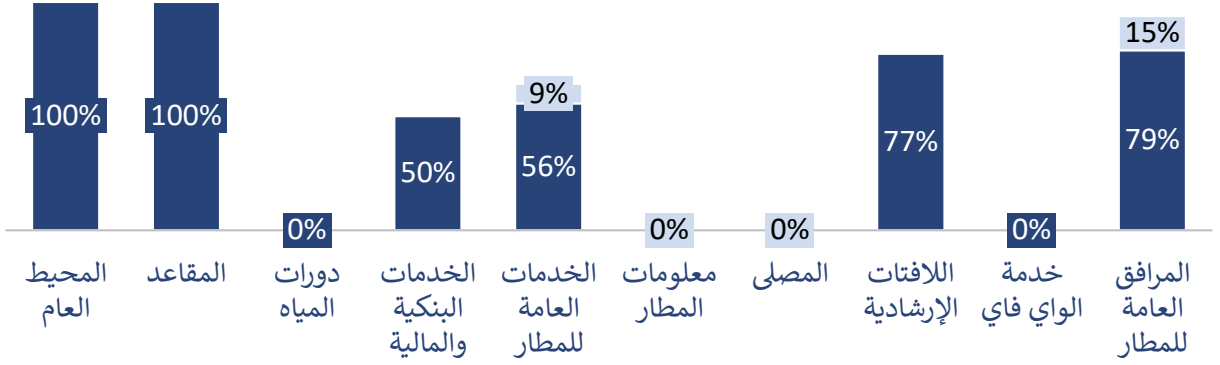
# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة الوصول للمطار

### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

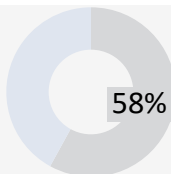
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول للمطار على ١٧٨ عنصر مقسمة على ١٠ فئات.

عناصر إلزامية ■ عناصر يوصى بها ■

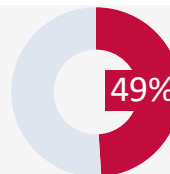


💡 النتيجة العامة لقائمة تقييم جودة المطارات لم تصل إلى المستوى المأمول وأبرز الأسباب تلخص في التالي:

- بعض جدران وأسقف المطار بحاجة الى صيانته 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 ولخدمات نقل الأمتعة.
- لا تتوفر مواقف خاصة لسيارات المسافرين من ذوي الإعاقة.
- لا توجد لافتات لشركات الطيران خارج مبنى المطار.
- الطريق من مواقف السيارات الى الصالة لا يناسب عربات المسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر لوحات ارشادية تشير الى موقع عربات نقل الأمتعة.
- لا تتوفر ساعات العمل لمتاجر التسوق داخل الصالة.
- دورات المياه بحاجة الى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.
- عدم توفر دورات مياه لمسافرين ذوي الإعاقة.
- لا تتوفر مصلى في منطقة الوصول للمطار.
- عدم توفر شبكة الواي فاي في الصالة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

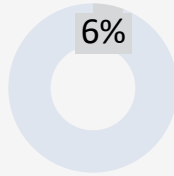
# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة الوصول للمطار

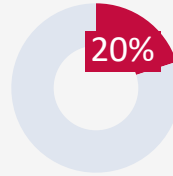
### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



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



متوسط نتيجة الفئة

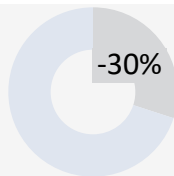


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 16.64 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئتين كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



متوسط نتيجة الفئة

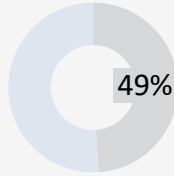
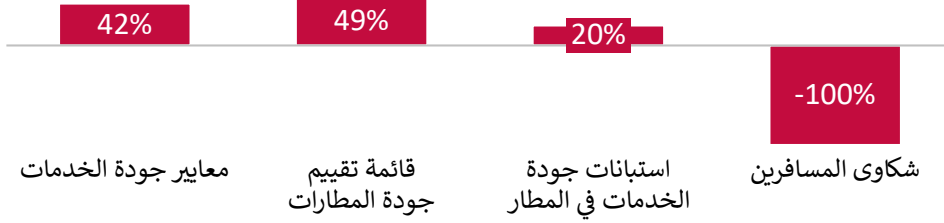
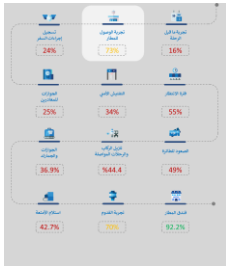


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

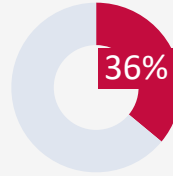
# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة الوصول للمطار

### ٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الوصول للمطار

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الوجه



تسجيل  
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول  
للمطار

36%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

63%



فترة الانتظار

35%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات الموصلة

56.9%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

62.5%



تجربة القdom

58.3%



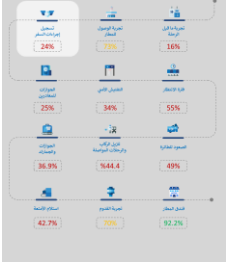
فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الوجه

## 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 الوجه)

متوسط وقت الانتظار لمطار الوجه

متوسط الفئة

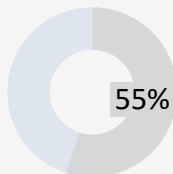
2,33 دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار الوجه

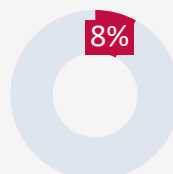
2,99 دقائق

💡 سجل المطار أقل متوسطات زمن انتظار في الثلث الأخير من السنة ومتوسطات أعلى وثابته خلال باقي العام. 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 3,5 دقائق.

💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 14 يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 4 دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 5 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 3 دقائق.



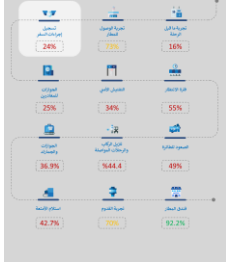
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

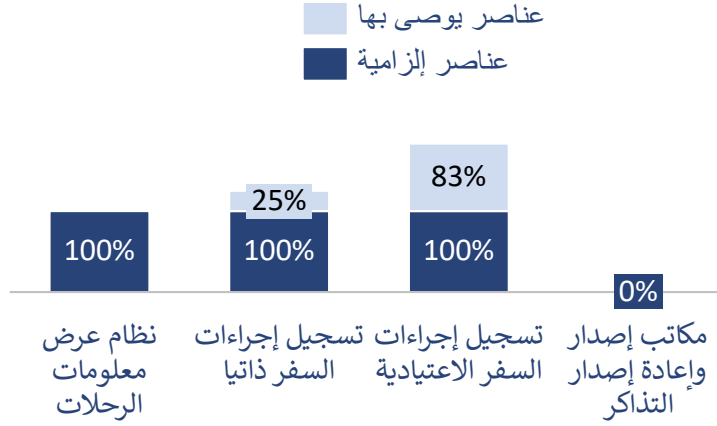
# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة تسجيل إجراءات السفر



### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

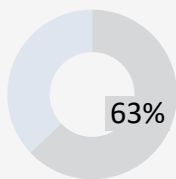


النتيجة العامة لقائمة تقييم جودة المطارات تعتبر ممتازة وأعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة

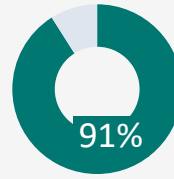
حصل المطار على أقل نسب التقييم في الفئات التالية:

لا يتوفر ميزان لشحن الأمتعة في منطقة تسجيل إجراءات السفر.

عدم توفر أجهزة الخدمة الذاتية لوضع البطاقات على الأمتعة.



متوسط نتيجة الفئة

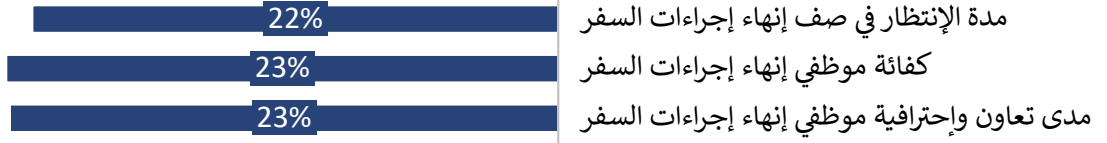


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة تسجيل إجراءات السفر

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

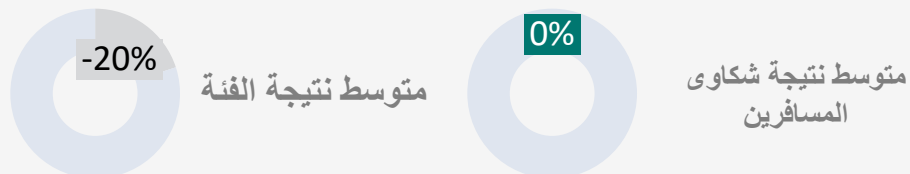


حصل مطار الوجه على تقييم أعلى من المتوسط في استبيان تجربة تسجيل إجراءات السفر للمطار مقارنة بالمطارات الأخرى في فئته.



### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

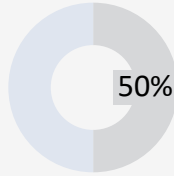
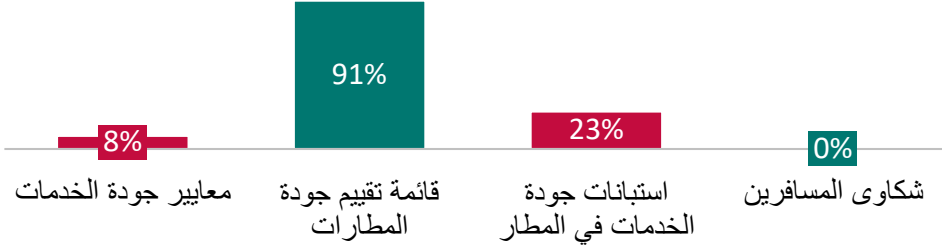
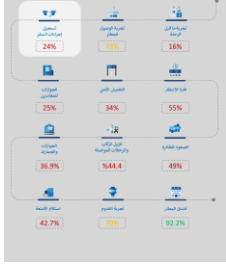




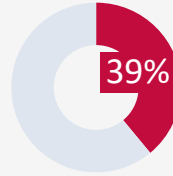
# رحلة المسافر في مطار الوجه

## 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 الوجه



تسجيل  
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول  
للمطار

36%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

63%



فترة الانتظار

35%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

56.9%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

62.5%



تجربة القdom

58.3%



فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الوجه

## 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 الوجه)

١,٩٨ دقائق

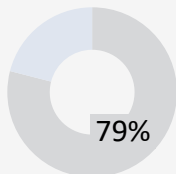
متوسط الفئة

١,٨٧ دقائق

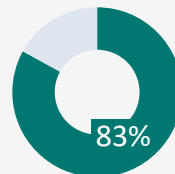
متوسط وقت الانتظار لمطار الوجه

سجل المطار أقل متوسطات زمن انتظار خلال الثلث الأخير من السنة وأعلى متوسطات زمن انتظار خلال يوليو وأغسطس. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٣,٩٤ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٧ يوليو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٦ دقائق. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٢ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقتين.



متوسط نتيجة الفئة



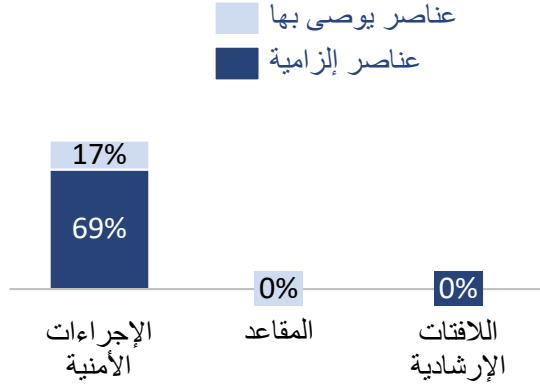
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة التفتيش الأمني

### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



حصل مطار الوجه 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 لافتة الممنوعات في منطقة التفتيش الأمني.

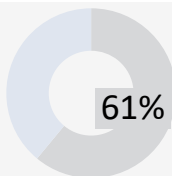
لا تتوفر مسار خاص للمسافرين من ذوي الإعاقة.

لا توجد لوحة ارشادية تشير الى منطقة التفتيش الأمني.

عدم توفر غرف خاصة لتفتيش المسافرين من ذوي الإعاقة.

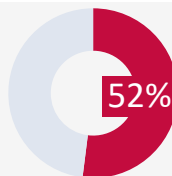
لا تتوفر مقاعد في منطقة التفتيش الأمني.

عدم توفر عمال لمساعدته موظفين التفتيش الأمني.



متوسط نتيجة الفئة

61%

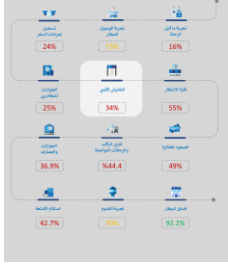


متوسط نتيجة قائمة تقييم  
جودة المطارات

52%

# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة التفتيش الأمني



### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

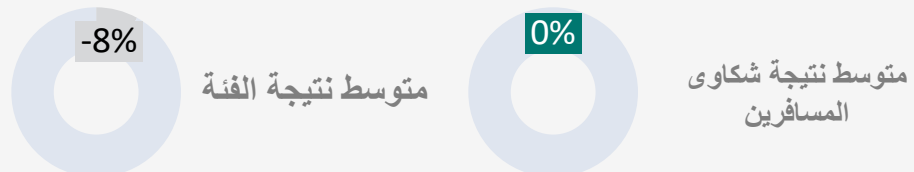


حصل مطار الوجه على تقييم أعلى من المتوسط في استبان تجربة التفتيش الأمني للمطار مقارنة بالمطارات الأخرى في فئته.



### ٤- شكاوى المسافرين

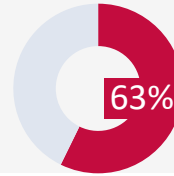
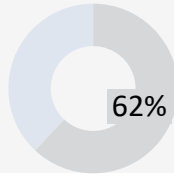
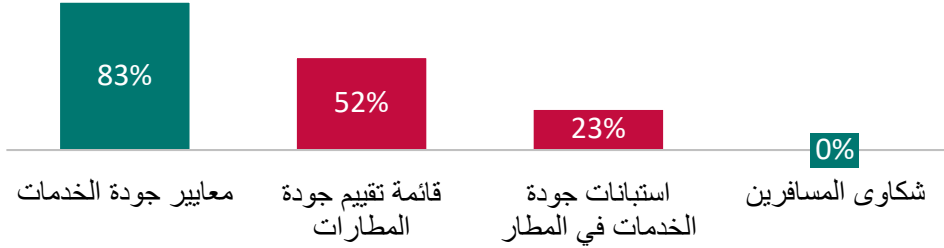
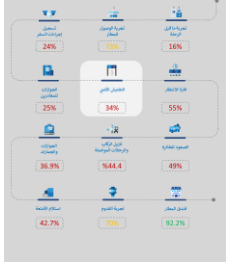
لا توجد شكاوى



# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة التفتيش الأمني

### ٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الوجه



تسجيل  
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول  
للمطار

36%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

63%



فترة الانتظار

35%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلية

56.9%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

62.5%



تجربة القdom

58.3%



فندق المطار

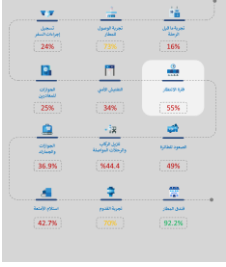
لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة فترة الانتظار

### ١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة  
الانتظار في معايير جودة الخدمات

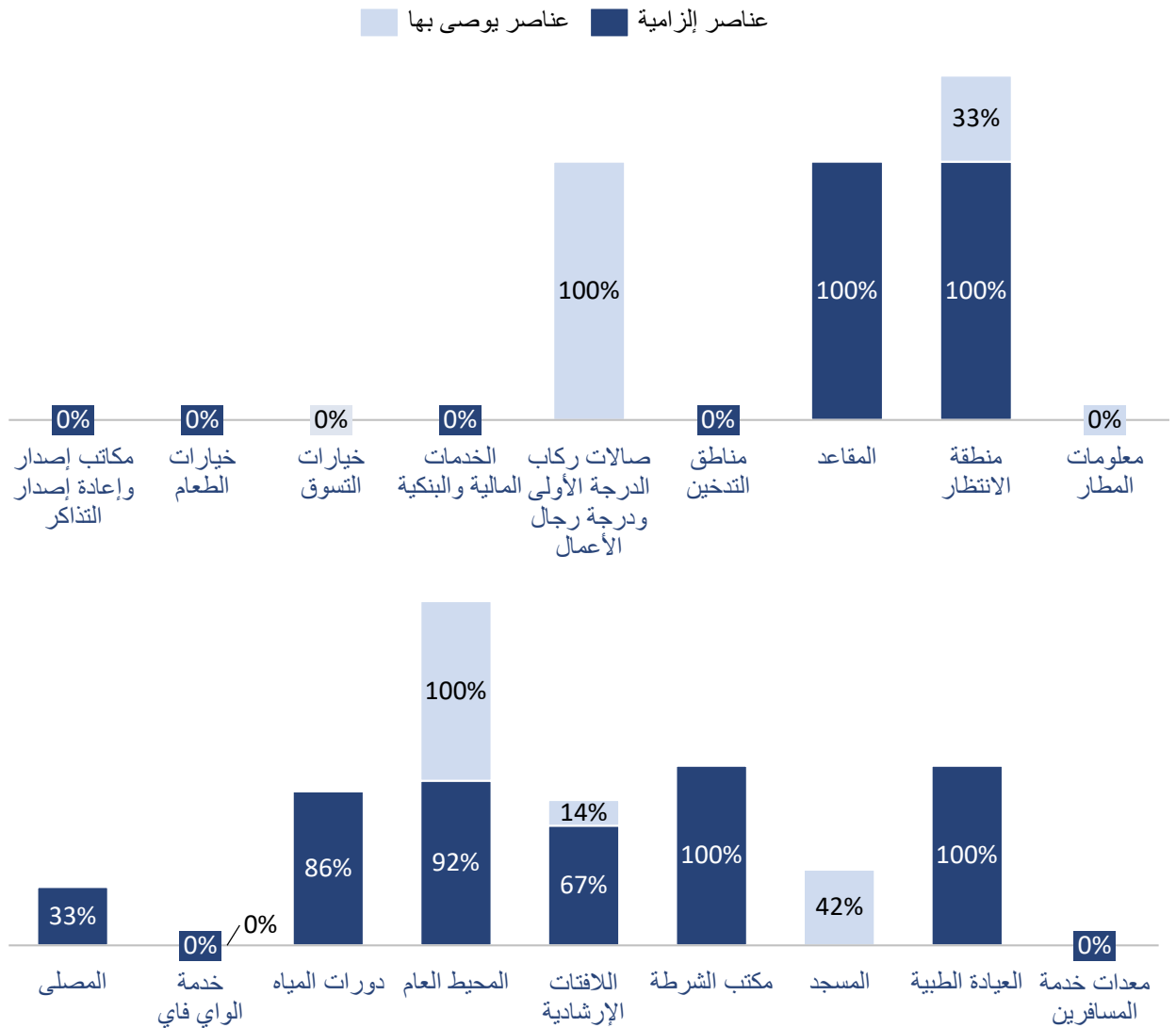


# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة فترة الانتظار

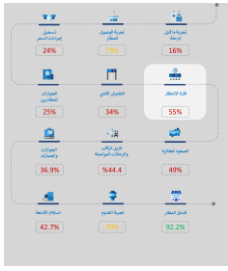
### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



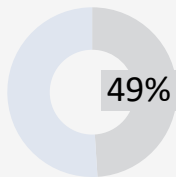
# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة فترة الانتظار

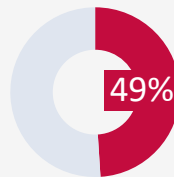


النتيجة العامة لقائمة تقييم جودة المطارات لم تصل إلى المستوى المأمول وأبرز الأسباب تتلخص في التالي:

- عدم توفر لوحات لعرض أسعار المنتجات في مناطق التسوق.
- عدم وجود شبكة واي فاي في الصالة.
- ارتفاع منصات المطاعم لا تناسب مسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر منطقة لعب للأطفال.
- لا تتوفر غرف التدخين.
- لا تتوفر خيارات الدفع في منطقة التسوق.
- عدم توفر خدمة الصراف الآلي.
- لا توجد لوحات ارشادية تشير الى مرافق الصالة بشكل كافي لكل من (مرافق الصالة ، منطقة التسوق ، منطقة التدخين ، منطقة الاستعلامات ، منطقة لعب الأطفال)
- لا تتوفر مصاعد والسلّم الكهربائي للمسافرين.
- الأدوات الصحية بدورات المياه بحاجة الى تجديد.
- عدم توفر مكتب للاستعلامات عن الرحلات.



متوسط نتيجة الفئة 49%

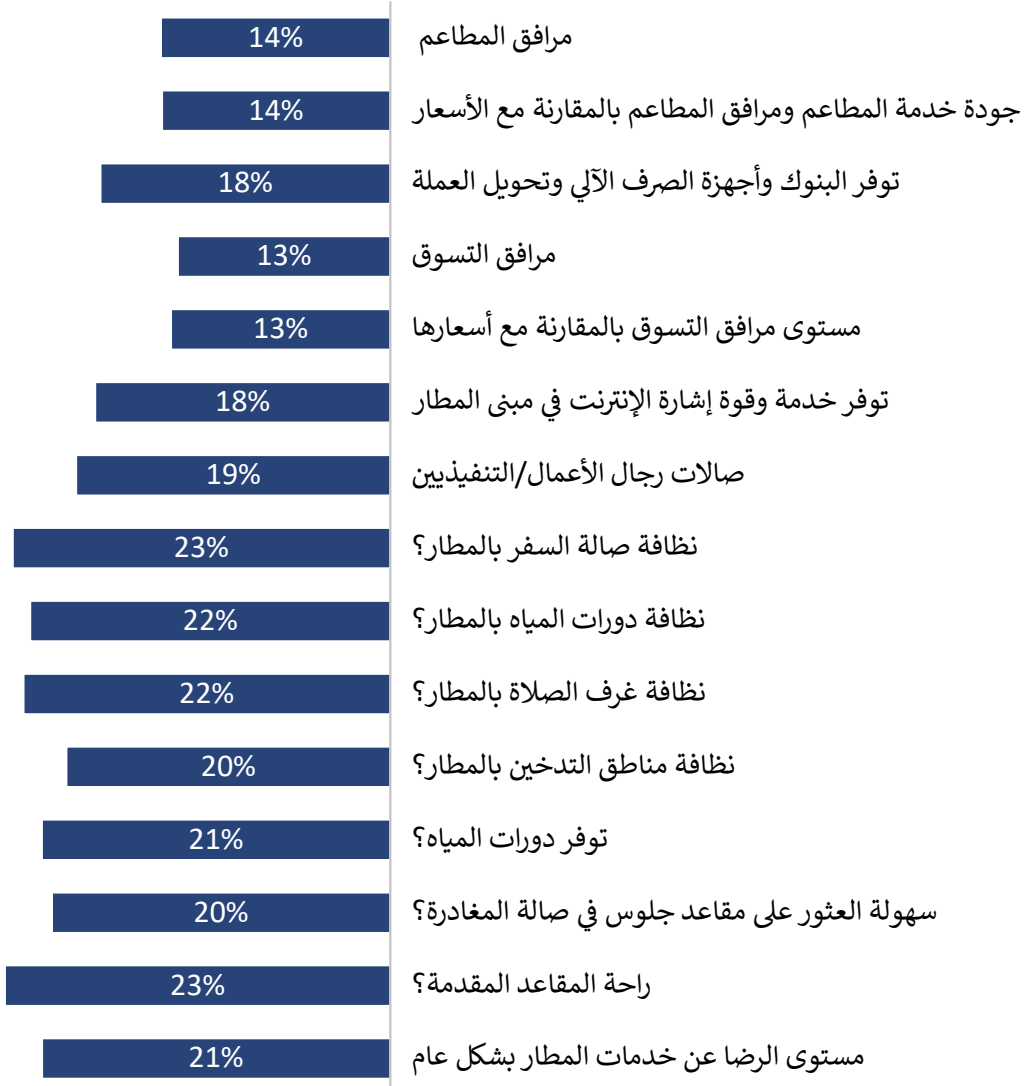


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين 49%

# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة فترة الانتظار

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حصل مطار الوجه على تقييم أعلى من المتوسط في استبيان تجربة فترة الانتظار مقارنة بالمطارات الأخرى في فئته. 

6%

متوسط نتيجة الفئة

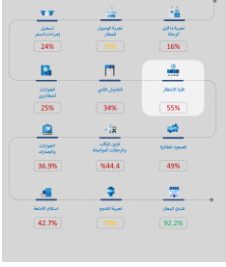
18%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الوجه

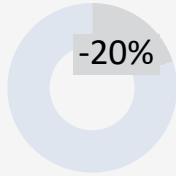
## تجربة فترة الانتظار

### ٤- شكاوى المسافرين



- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 16.64 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على المطاعم والمقاهي كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي

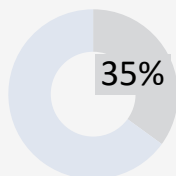
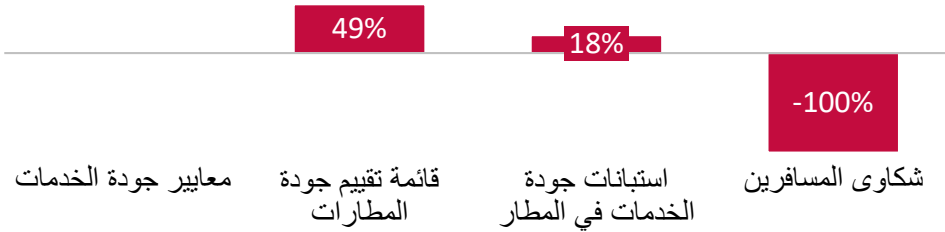


متوسط نتيجة الفئة

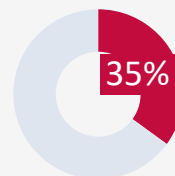


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

### ٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الوجه



تسجيل  
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول  
للمطار

36%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

63%



فترة الانتظار

35%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

56.9%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

62.5%



تجربة القდوم

58.3%



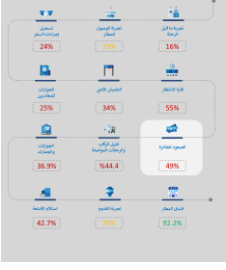
فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الوجه

## 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 الوجه

## 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 الوجه)

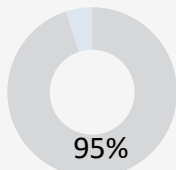
0.5%

متوسط الفئة

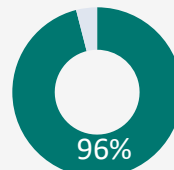
%0

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

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



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

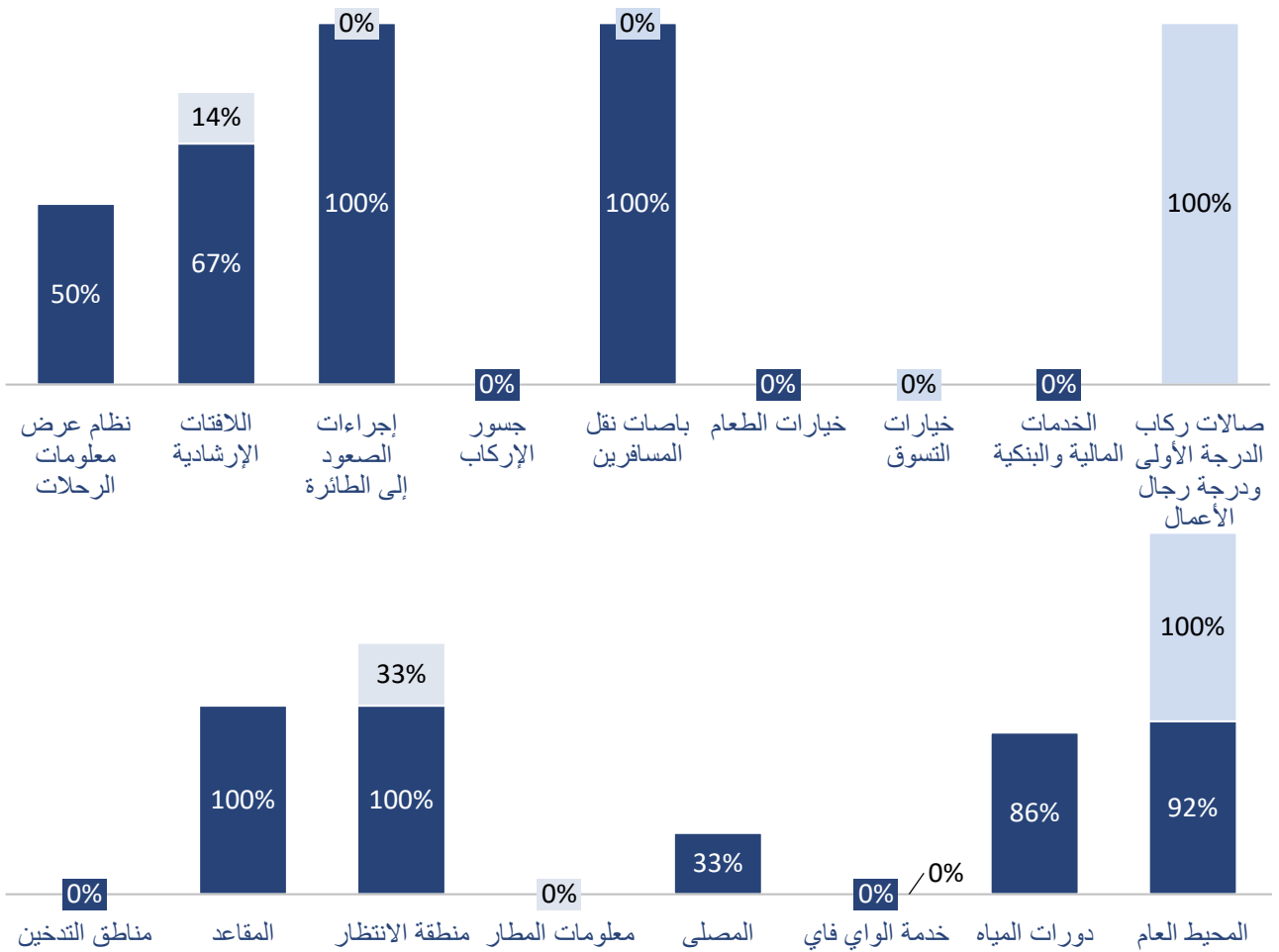
# رحلة المسافر في مطار الوجه

## 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 الوجه

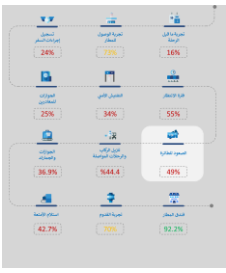
عناصر إلزامية عناصر يوصى بها





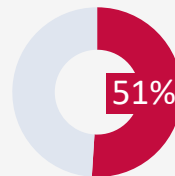
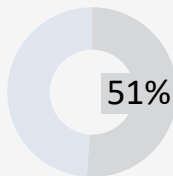
# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة الصعود للطائرة



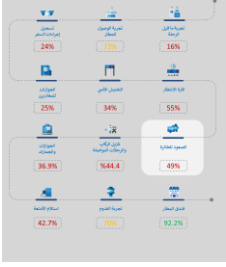
النتيجة العامة لقائمة تقييم جودة المطارات لم تصل إلى المستوى المأمول وأبرز الأسباب تتلخص في التالي:

- لا تتوفر شاشات عرض معلومات الرحلات بعد التفتيش الأمني.
- عدم توفر جسور إركاب في الصالة أثر سلباً على نتيجة تجربة الصعود للطائرة
- عدم توفر خيارات الدفع بالبطاقة.
- 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 البوابات، تجاه غرف التدخين ، اتجاه مكتب استعلامات المسافرين ، منطقة لعب الأطفال ، مرافق الصالة بشكل عام.)
- عدم وجود منطقة ترفيه للأطفال.
- لا تتوفر خدمة الصراف الآلي.
- دورات المياه بحاجة الى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.
- عدم توفر شبكة الواي فاي.

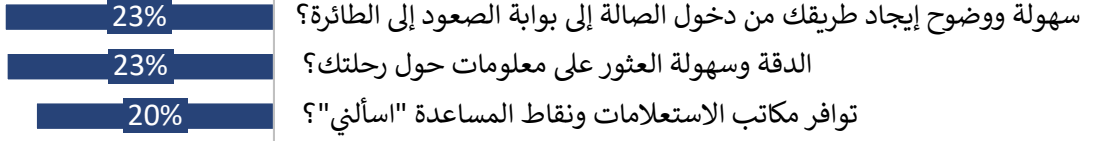


# رحلة المسافر في مطار الوجه

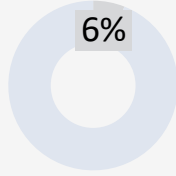
## تجربة الصعود للطائرة



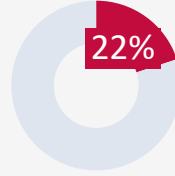
### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



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



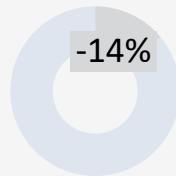
متوسط نتيجة الفئة



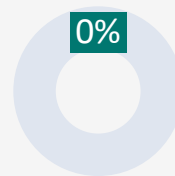
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

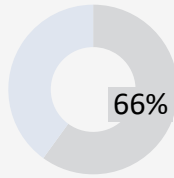
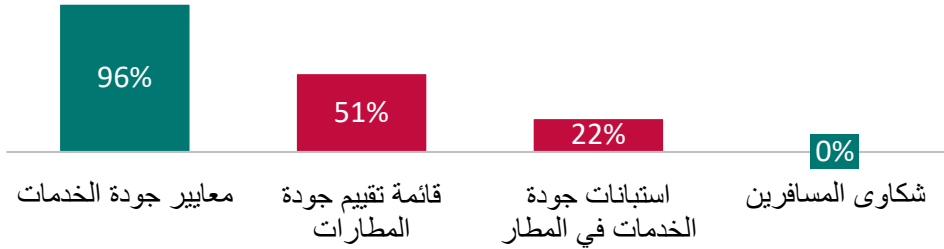
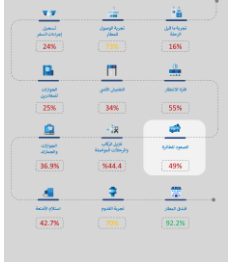


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

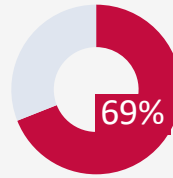
# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة الصعود للطائرة

### ٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الوجه



تسجيل  
إجراءات السفر

٣٩%



تجربة الوصول  
للمطار

36%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

63%



فترة الانتظار

35%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

56.9%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

62.5%



تجربة القდوم

58.3%



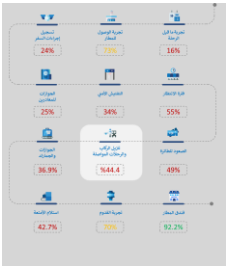
فندق المطار

لا يوجد



# رحلة المسافر في مطار الوجه

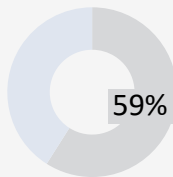
## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



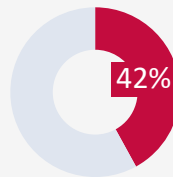
### 1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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

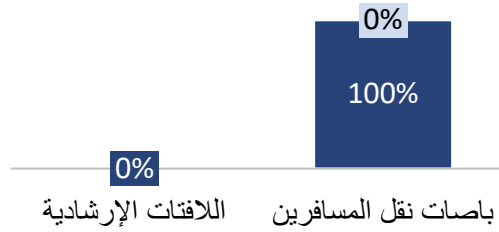
# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

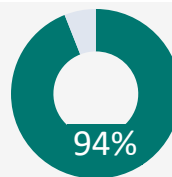
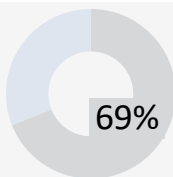
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على 7 عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لمطار الوجه

عناصر يوصى بها  
عناصر إلزامية



حصل المطار على نتيجة ممتازة في قائمة تقييم جودة المطارات وحصل على نتيجة أعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة

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



# رحلة المسافر في مطار الوجه تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

## ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

21%

سهولة عملية الانتقال من رحلة إلى أخرى

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

6%

متوسط نتيجة الفئة

21%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

## ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

0%

متوسط نتيجة الفئة

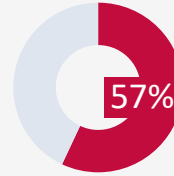
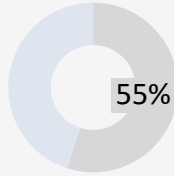
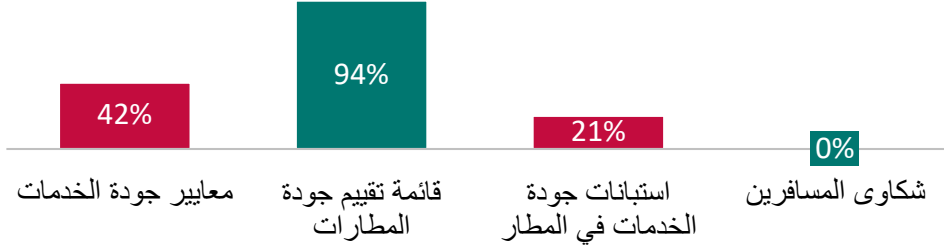
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

### ٥- ملخص تحليل تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة





# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الوجه



تسجيل  
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول  
للمطار

36%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

63%



فترة الانتظار

35%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

56.9%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

62.5%



تجربة القdom

58.3%



فندق المطار

لا يوجد



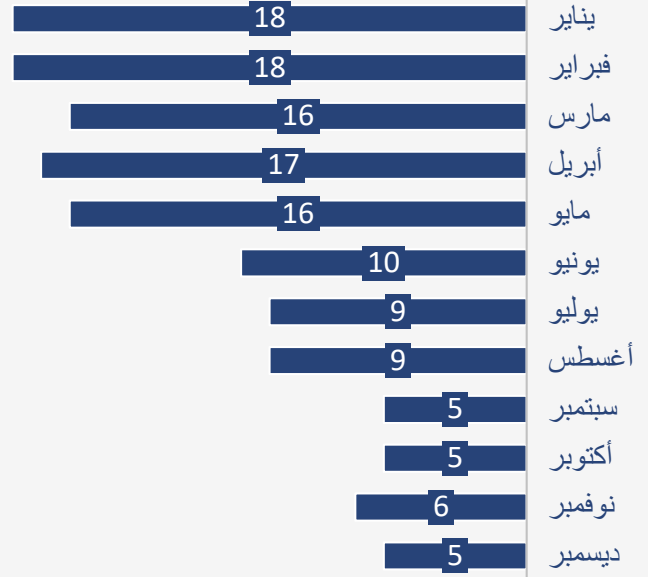
# رحلة المسافر في مطار الوجه

## 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 الوجه)

متوسط وقت الانتظار لمطار الوجه ٧,٠٦ دقائق

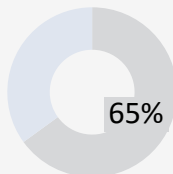
متوسط الفئة

١١,٣ دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار الوجه

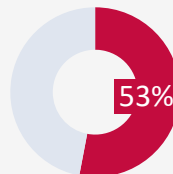
سجل المطار أعلى متوسطات زمن انتظار خلال النصف الأول من السنة باستثناء يونيو، وأقل متوسطات انتظار خلال الثلث الأخير من السنة. ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ١٩,٥ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٤ يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٢٧ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١١ صباحا بمتوسط إنتظار بلغ ١٩ دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة

65%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

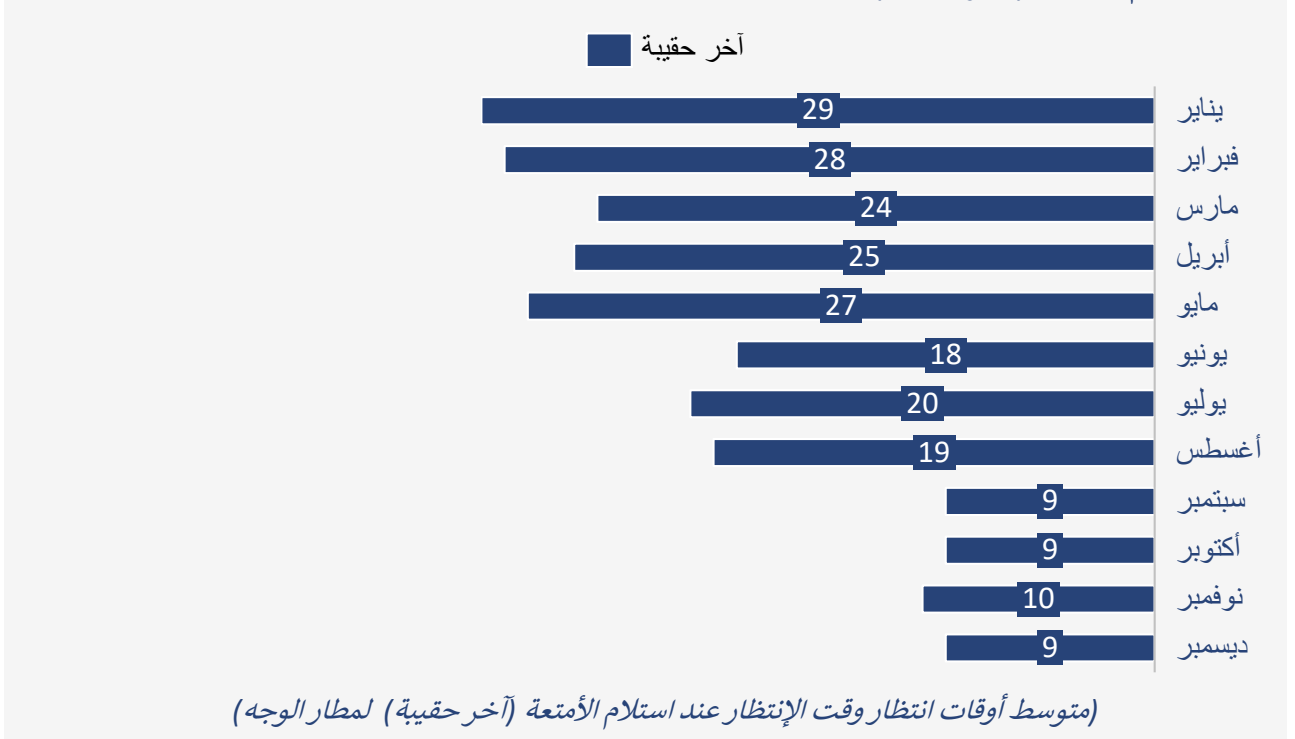
53%

# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة إستلام الأمتعة

### 1- معايير جودة الخدمات

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



متوسط وقت الانتظار لمطار الوجه

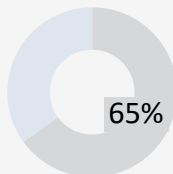
متوسط الفئة

19,21 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار الوجه

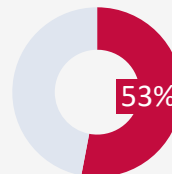
📌 سجل المطار أعلى مستويات انتظار خلال النصف الأول من السنة باستثناء يونيو وأقل مستويات زمن انتظار في الثلث الأخير من السنة، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 30 دقيقة.

📌 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 14 يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 80 دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 11 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 33 دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة

65%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

53%

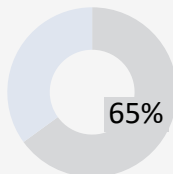
# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة إستلام الأمتعة

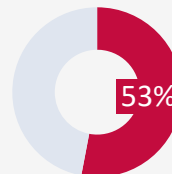
### 1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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



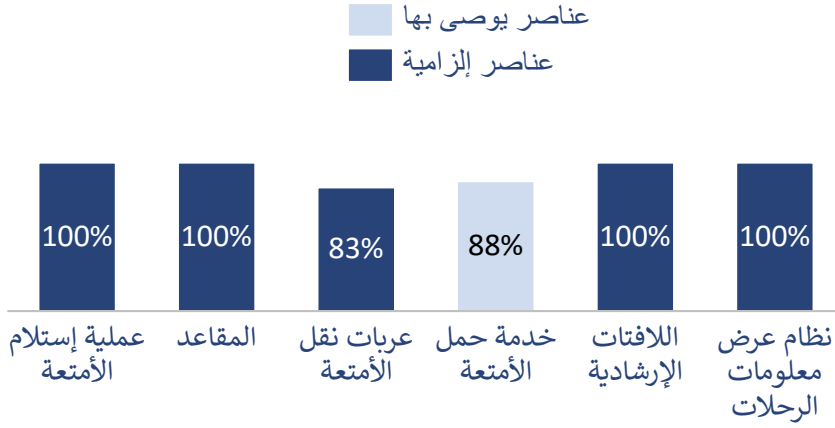
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

# رحلة المسافر في مطار الوجه

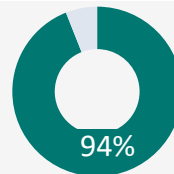
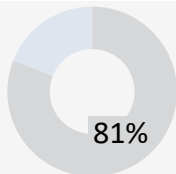
## تجربة استلام الأمتعة

### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



حصل المطار على نتيجة ممتازة في قائمة تقييم جودة المطارات وحصل على نتيجة أعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة



# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة استلام الأمتعة

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

22%

سرعة إستلام الأمتعة

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

6%

متوسط نتيجة الفئة

22%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-13%

متوسط نتيجة الفئة

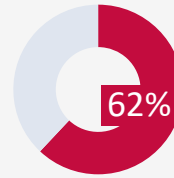
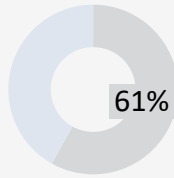
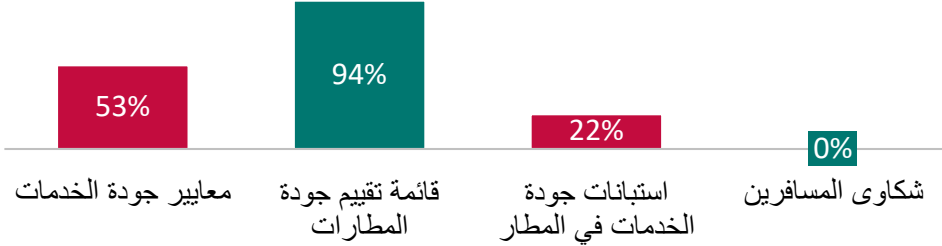
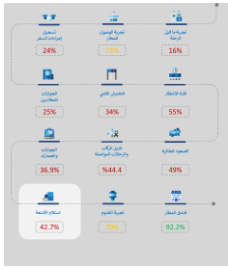
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة استلام الأمتعة

### ٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



# نتائج المطارات

## رحلة المسافر في مطار الوجه



تسجيل  
إجراءات السفر

39%



تجربة الوصول  
للمطار

36%



تجربة ما قبل  
الرحلة

22%



الجوازات  
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

63%



فترة الانتظار

35%



الجوازات  
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب  
والرحلات المواصلة

56.9%



الصعود للطائرة

69%



استلام الأمتعة

62.5%



تجربة القدوم

58.3%



فندق المطار

لا يوجد

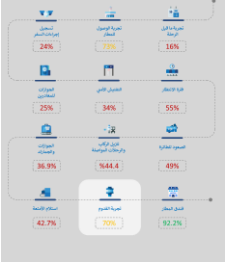




# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة القدوم

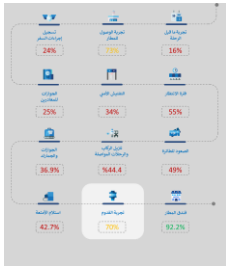
### ١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في معايير جودة الخدمات

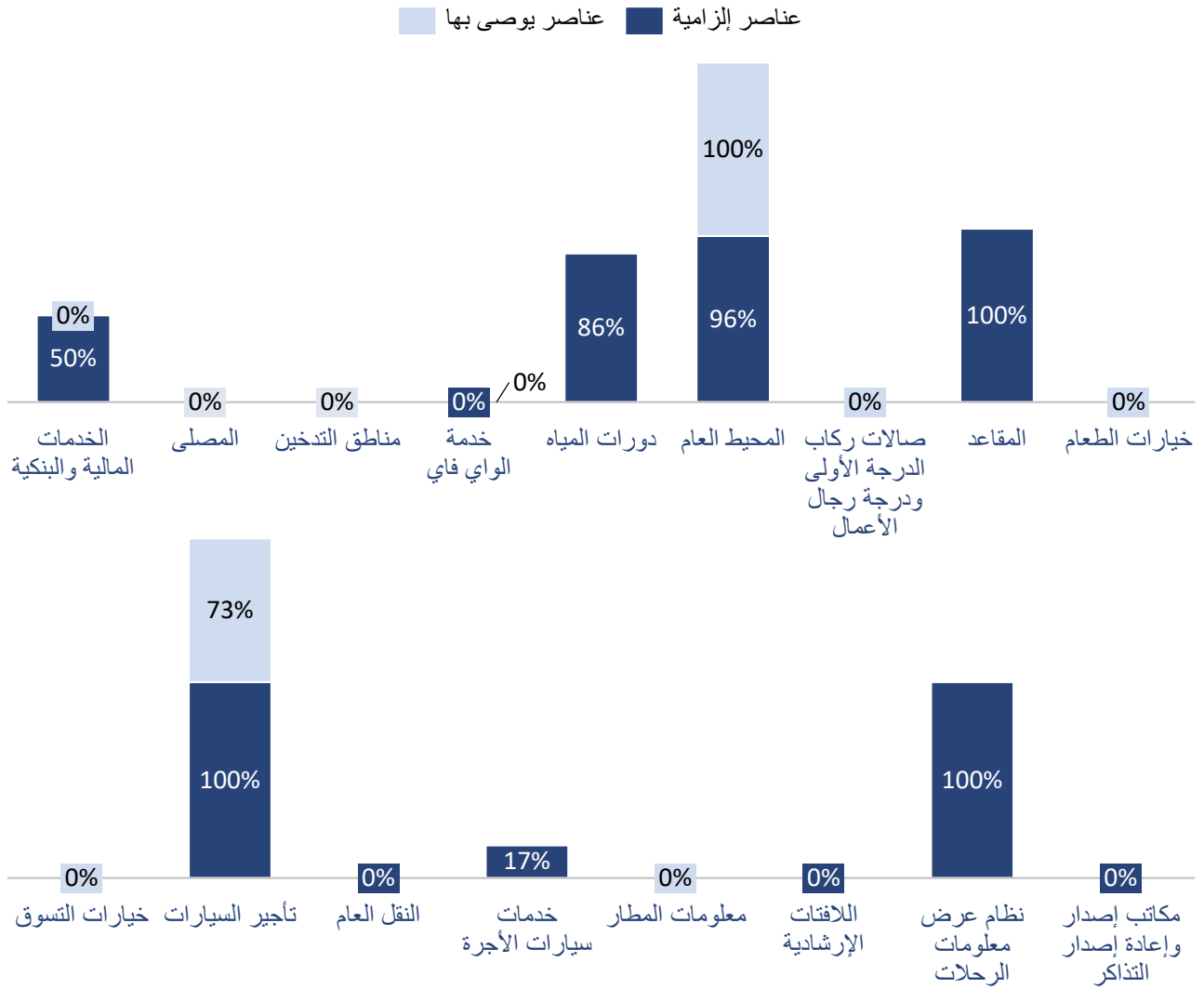
# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة القدوم



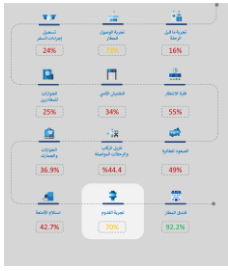
### ٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



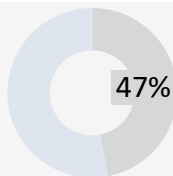
# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة القدوم

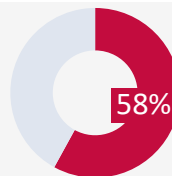


على الرغم من حصول المطار على نتيجة أعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة إلا أن النتيجة لم تصل إلى المستوى المأمول وذلك للأسباب التالية:

- 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.
- لا تتوفر شبكة الواي فاي.
- 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
- عدم توفر خيارات الطعام بشكل كافي.
- لا تتوفر عرض لأسعار المنتجات في منطقة التسوق.
- لا تتوفر خيارات الدفع في منافذ المأكولات والمشروبات.
- عدم توفر لافتات ارشادية توضح موقع استقبال/اركاب المسافرين بشكل عام والمسافرين من ذوي الإعاقة، موقع سيارات الأجرة العامة، اتجاه مواقف السيارات
- عدم توفر مقاعد بشكل كافي في صالة القدوم.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

# رحلة المسافر في مطار الوجه

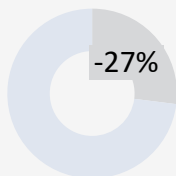
## تجربة القدوم

### ٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

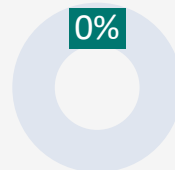
لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

### ٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

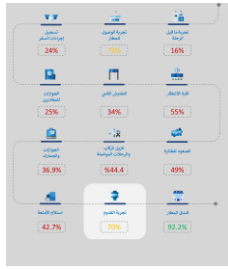


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

# رحلة المسافر في مطار الوجه

## تجربة القدوم

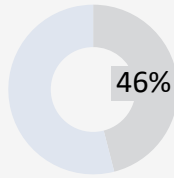
### ٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



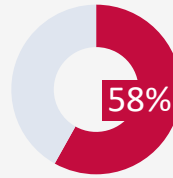
58%

0%

شكاوى المسافرين  
استبانات جودة الخدمات في المطار  
قائمة تقييم جودة المطارات  
معايير جودة الخدمات



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم