

نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار بيشة لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء



برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار بيشة 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 بيشة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار بيثة



تسجيل
إجراءات السفر

67%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

77%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

82.9%



الصعود للطائرة

74%



استلام الأمتعة

79.2%



تجربة القdom

67.4%



فندق المطار

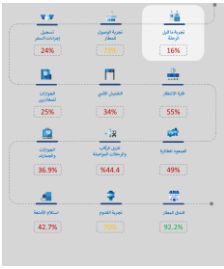
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة ما قبل الرحلة

١- معايير جودة الخدمات



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

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



مستوى الموقع الالكتروني لمطار بيثة بشكل عام لا يرتقي للمستوى الأمول

يخلو الموقع الالكتروني من معلومات حالة الرحلات للمطار

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

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

يخلو الموقع الالكتروني من خريطة لمرافق المطار

يخلو الموقع الالكتروني من معلومات المواقف واتجاهات الوصول إليها

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

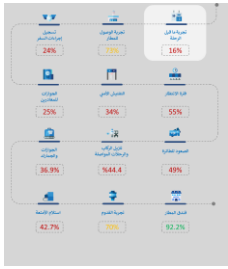
يخلو الموقع الالكتروني من المعلومات التي تخص المسافرين من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة



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

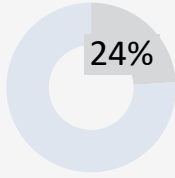
لا يوفر موقع المطار معلومات عن التخطيط للقطارات بالوجهات والنصائح والدليل بالإضافة إلى خيارات حجز الفندق / الرحلة

رحلة المسافر في مطار بيثة

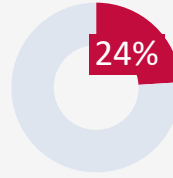
تجربة ما قبل الرحلة



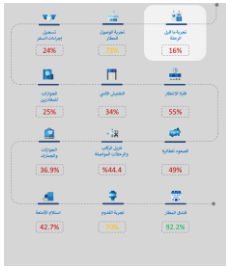
لا تتوفر استعلامات للمسافرين ذوي الإعاقة في الموقع الإلكتروني بشأن الوصول إلى المطار 
يخلو الموقع الإلكتروني من بيانات الاتصال الخاصة بالمسافرين ذوي الإعاقة بشأن استفساراتهم 



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات



رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة ما قبل الرحلة

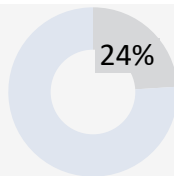
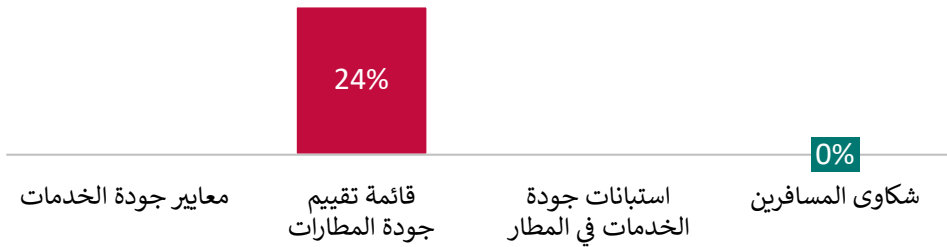
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

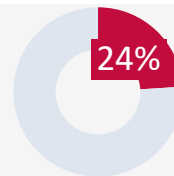
٤- شكاوى المسافرين

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 بيثة



تسجيل
إجراءات السفر

67%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

77%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

82.9%



الصعود للطائرة

74%



استلام الأمتعة

79.2%



تجربة القდوم

67.4%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار بيشة

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 بيشة)

3,16 دقيقة

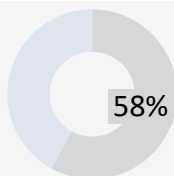
متوسط الفئة

1,4 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار بيشة

سجل المطار مستوى ثابت في متوسط أوقات الانتظار خلال السنه مع وجود ارتفاع بسيط في أوقات الانتظار خلال الربع الأول من السنة مقارنة بباقي العام، 80% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 1,73 دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في 18 فبراير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار دقيقتين، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 6 صباحا بمتوسط زمن إنتظار بلغ 3 دقائق.



متوسط نتيجة الفئة

58%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

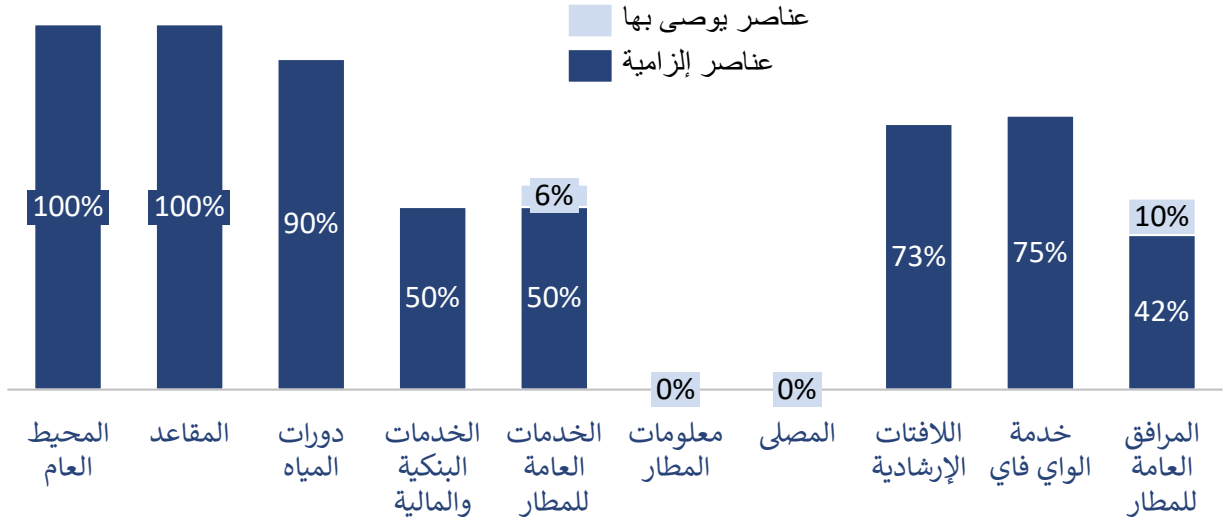
100%

رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة الوصول للمطار

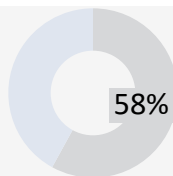
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

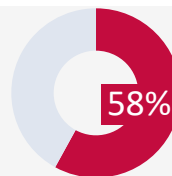


💡 النتيجة الإجمالية لتجربة الوصول للمطار لم تصل إلى المستوى المأمول، وتتلخص أبرز العناصر التطويرية التي من شأنها رفع مستوى التجربة في التالي:

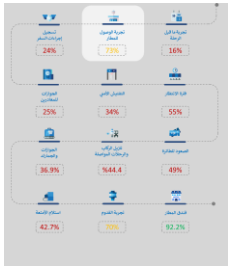
- 💡 الطريق الى المطار غير ممهد ويحتوي على الكثير من العقبات.
- 💡 عدم توفر مكتب لطلب الخدمات الخاصة للمسافرين ذوي الإعاقة على جانب الرصيف.
- 💡 عدم جاهزية المواقع للمسافرين ذوي الإعاقة.
- 💡 بعض جدران وأسقف المطار بحاجة الى صيانه بالإضافة الى نظام التكييف.
- 💡 عدم توفر لوحات تشير الى مواقع شركات الطيران المشغلة خارج الصالة.
- 💡 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.
- 💡 لا تتوفر ساعات العمل لمتاجر التسوق داخل الصالة.
- 💡 لا تتوفر دورات مياه خاصة بذوي الإعاقة.
- 💡 لا يتوفر مصلى في منطقة الوصول للمطار.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات



رحلة المسافر في مطار بيثة

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

لا توجد شكاوى

-30%

متوسط نتيجة الفئة

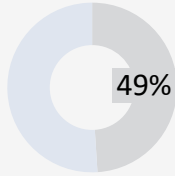
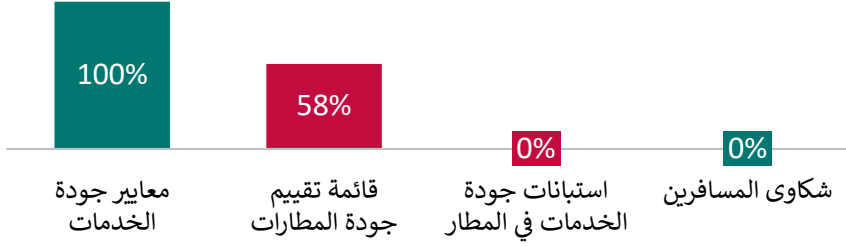
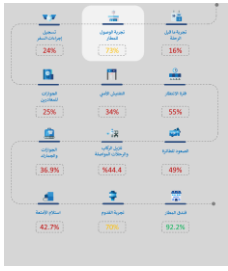
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

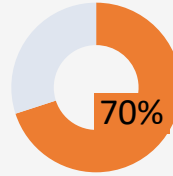
رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة الوصول للمطار

٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الوصول للمطار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار بيشة



تسجيل
إجراءات السفر

67%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

77%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

82.9%



الصعود للطائرة

74%



استلام الأمتعة

79.2%



تجربة القdom

67.4%



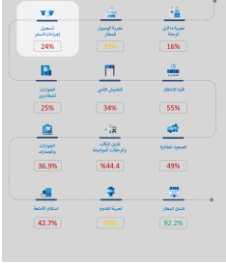
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار بيشة

تجربة تسجيل إجراءات السفر



١- 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 مطار بيشة)

٢,٩٩ دقائق

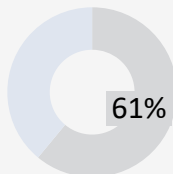
متوسط الفئة

٢,٧٥ دقائق

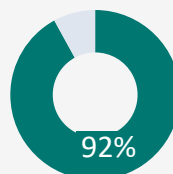
متوسط وقت الانتظار لمطار بيشة

سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار في شهر فبراير ومارس. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٦,١٥ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٣١ مارس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٧ دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٥ دقائق.



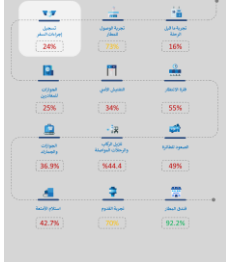
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

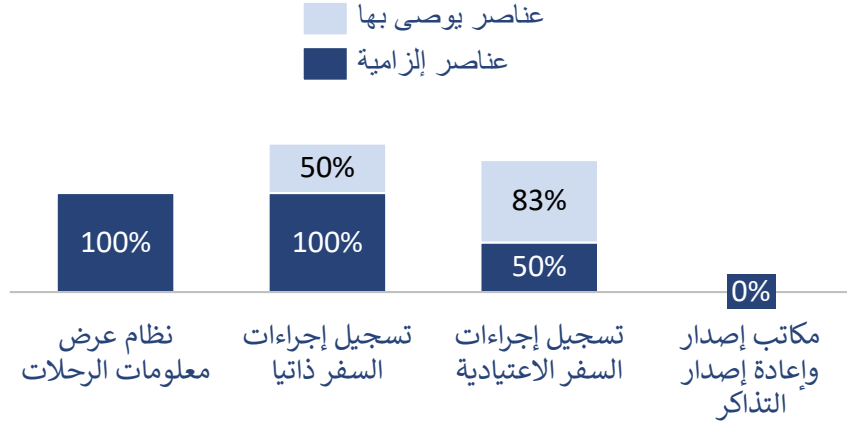
رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة تسجيل إجراءات السفر



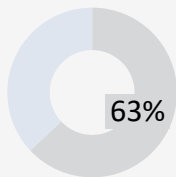
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

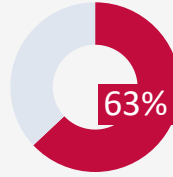


حصل المطار على أقل نسب التقييم في الفئات التالية:

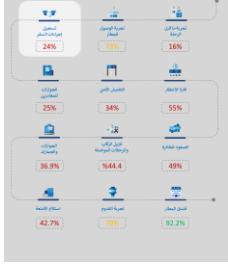
- ارتفاع مكاتب معدات الخدمة الذاتية لا يناسب المسافرين من ذوي الإعاقة.
- لا تتوفر شبابيك مخصصه لشحن الأمتعة.
- لا يتوفر ميزان لشحن الأمتعة في منطقة تسجيل إجراءات السفر.
- عدم توفر أجهزة الخدمة الذاتية لوضع البطاقات على الأمتعة.
- لا تتوفر لوحات عرض حقوق المسافرين في منطقة تسجيل إجراءات السفر.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

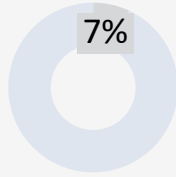


رحلة المسافر في مطار بيثة

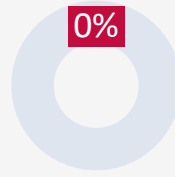
تجربة تسجيل إجراءات السفر

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

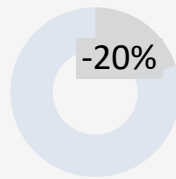


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

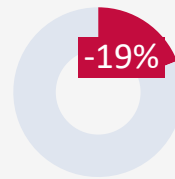
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 2.10 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على تعامل الموظفين في تسجيل إجراءات السفر كما هو موضح أدناه:

النسبة من إجمالي الشكاوى



متوسط نتيجة الفئة

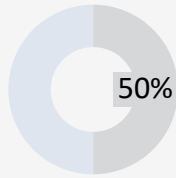
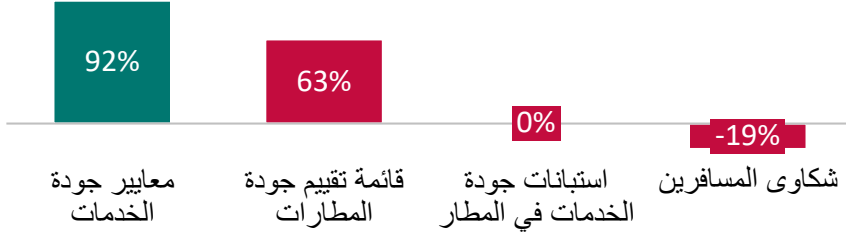
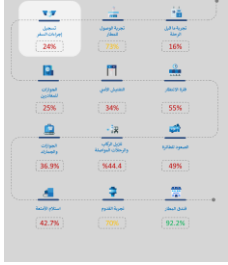


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

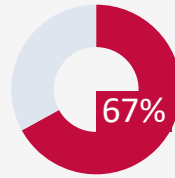
رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة تسجيل إجراءات السفر

٥- ملخص تحليل تسجيل إجراءات السفر



متوسط نتيجة الفئة 50%



النتيجة الإجمالية لتجربة تسجيل إجراءات السفر 67%

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار بيثة



تسجيل
إجراءات السفر

67%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

77%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

82.9%



الصعود للطائرة

74%



استلام الأمتعة

79.2%



تجربة القdom

67.4%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار بيشة

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 بيشة)

١,٩٨ دقائق

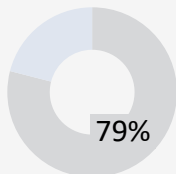
متوسط الفئة

١,١٨ دقائق

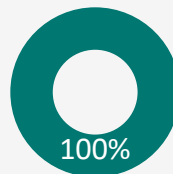
متوسط وقت الانتظار لمطار بيشة

سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار في الربع الأخير من السنة مع ثبوت زمن الانتظار خلال باقي السنة على مستوى أقل. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٢,٢٥ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٨ أكتوبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٣ دقائق. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٠ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة



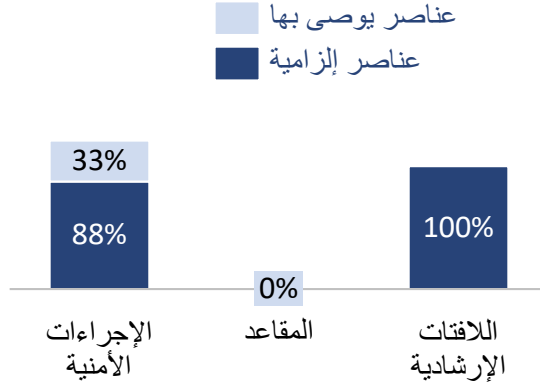
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة التفتيش الأمني

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



حصل مطار بيثة في تجربة التفتيش الأمني على نسبة أعلى من متوسط باقي مطارات الفئة.

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

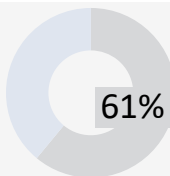
عدم توفر لوحات لعرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني.

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

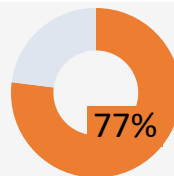
لا تتوفر مسار خاص للمسافرين من ذوي الإعاقة.

لا تتوفر غرف خاصة للتفتيش الأمني للمسافرين ذوي الإعاقة.

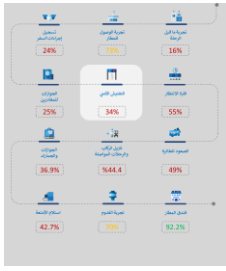
عدم توفر مقاعد في منطقة التفتيش الأمني بشكل كافي.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

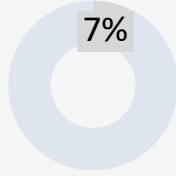


رحلة المسافر في مطار بيشة

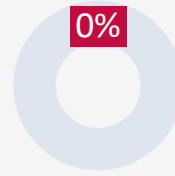
تجربة التفتيش الأمني

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



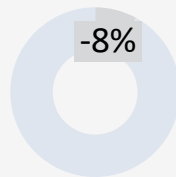
متوسط نتيجة الفئة



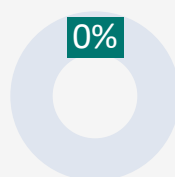
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

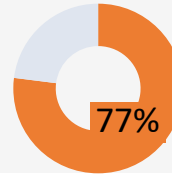
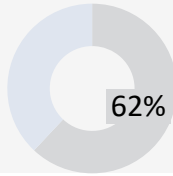
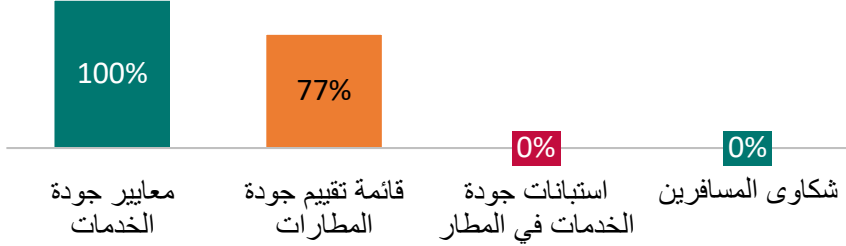
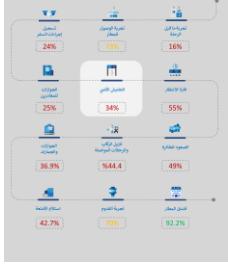


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة التفتيش الأمني

٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار بيشة



تسجيل
إجراءات السفر

67%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

77%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

82.9%



الصعود للطائرة

74%



استلام الأمتعة

79.2%



تجربة القdom

67.4%



فندق المطار

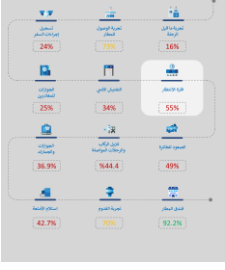
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة فترة الانتظار

١- معايير جودة الخدمات



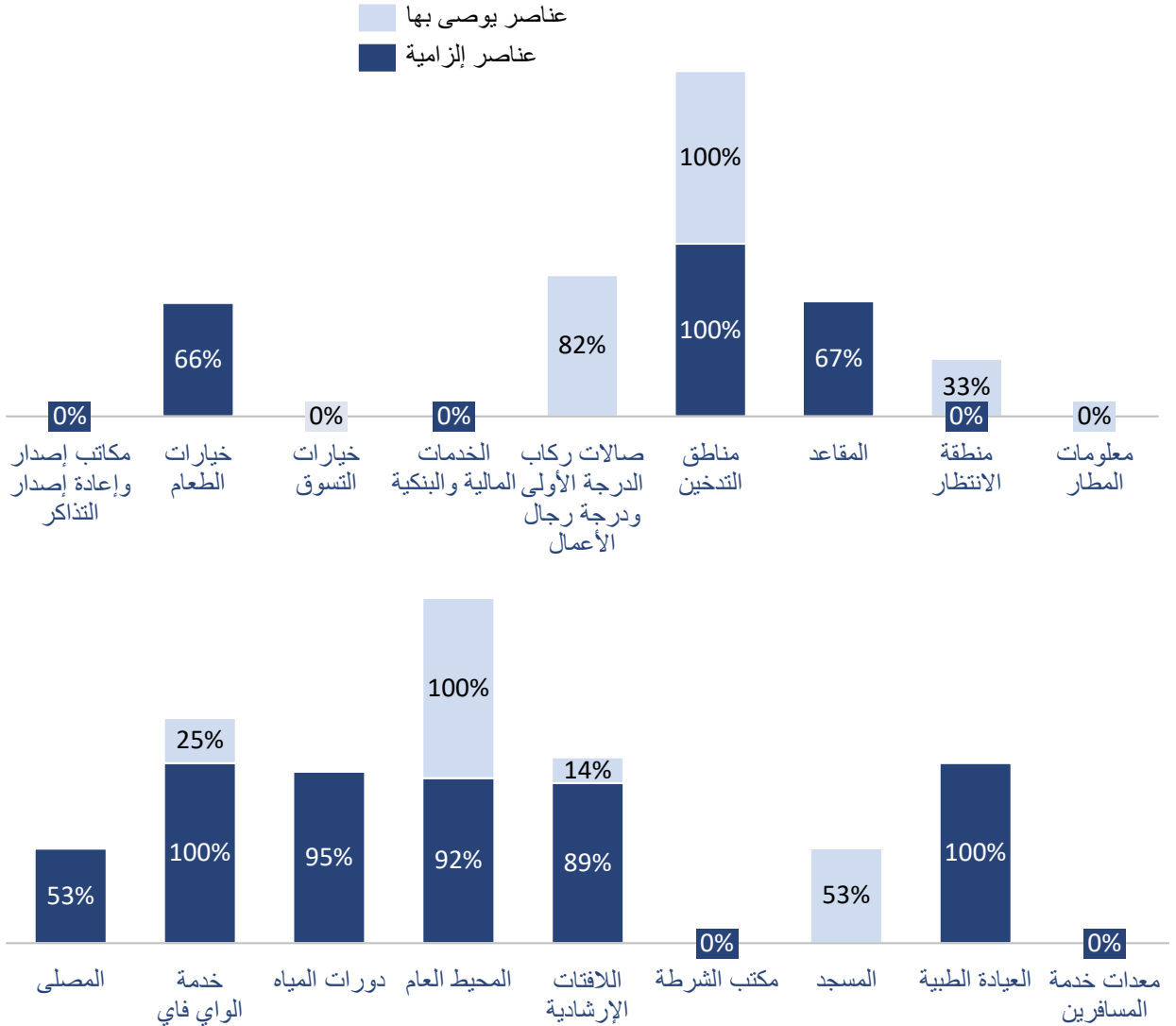
لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة الإنتظار في معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار بيشة

تجربة فترة الانتظار

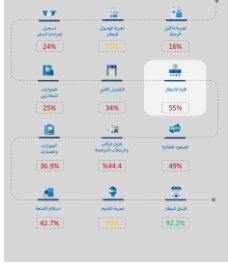
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



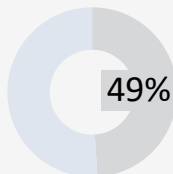
رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة فترة الانتظار

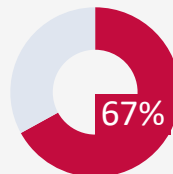


النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار لم تصل إلى المستوى المأمول، ومع ذلك حصل المطار على نتيجة أعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة، وتتلخص أبرز العناصر التطويرية التي من شأنها رفع مستوى التجربة في التالي:

- لا تتوفر لائحة حقوق المسافرين في صالة الانتظار.
- عدم توفر لوحات لعرض أسعار المنتجات في مناطق التسوق.
- لا تتوفر خيارات الدفع بالبطاقة الائتمانية وبطاقة الصراف الآلي في منطقة التسوق ومنافذ المأكولات والمشروبات.
- ارتفاع منصات المطاعم لا تناسب مسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر مقاعد خاصة لمسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر منطقة لعب للأطفال.
- لا تتوفر خيارات الطعام بشكل كافي.
- عدم توفر خدمة الصراف الآلي.
- لا تتوفر مصلى للنساء في منطقة الانتظار.
- لا تتوفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة.
- لا توجد لوحات ارشادية تشير الى مرافق الصالة بشكل كافي (منطقة التدخين ، منطقة الاستعلامات ، منطقة لعب الأطفال)
- لا تتوفر وسائل ترفيه في منطقة الانتظار.
- لا تتوفر مصاعد للمسافرين من ذوي الإعاقة.
- الأدوات الصحية بدورات المياه بحاجة الى تجديد.
- عدم توفر مكتب للاستعلامات عن الرحلات.
- دورات المياه بحاجة الى صيانة.



متوسط نتيجة الفئة 49%

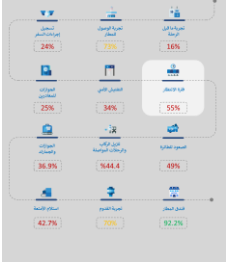


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة الخدمات 67%

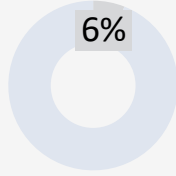
رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة فترة الانتظار

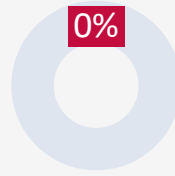
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

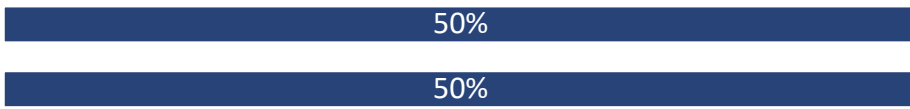


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

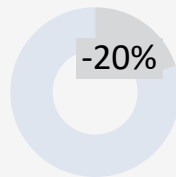
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 4.20 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئتين كما هو موضح أدناه:

النسبة من إجمالي الشكاوى

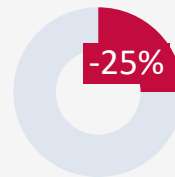


صالة رجال الأعمال

درجة الحرارة في المطار



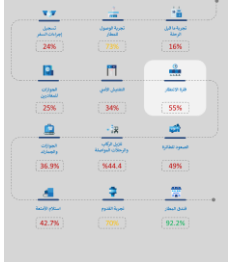
متوسط نتيجة الفئة



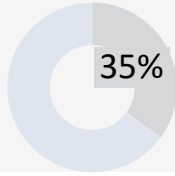
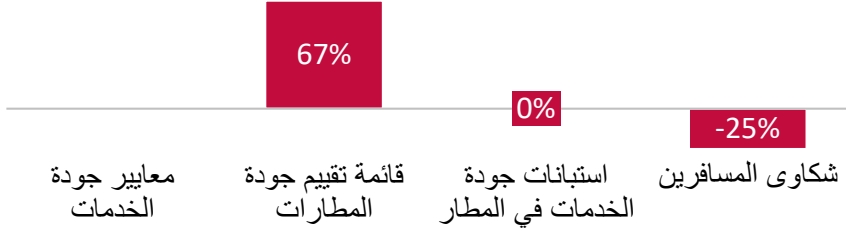
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار بيثة

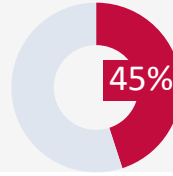
تجربة فترة الانتظار



٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة التفتيش الأمني

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار بيثة



تسجيل
إجراءات السفر

67%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

77%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

82.9%



الصعود للطائرة

74%



استلام الأمتعة

79.2%



تجربة القdom

67.4%



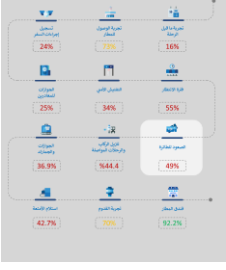
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة الصعود للطائرة



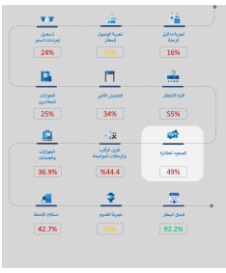
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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 بيشة

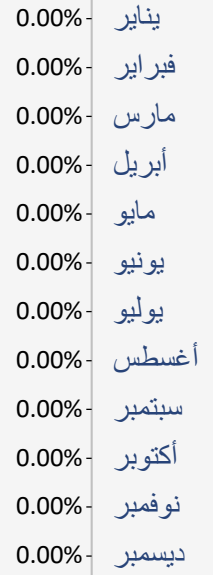
تجربة الصعود للطائرة



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 بيشة)

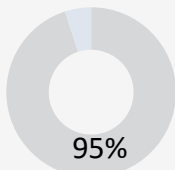
0.5%

متوسط الفئة

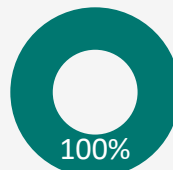
%0

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

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



متوسط نتيجة الفئة



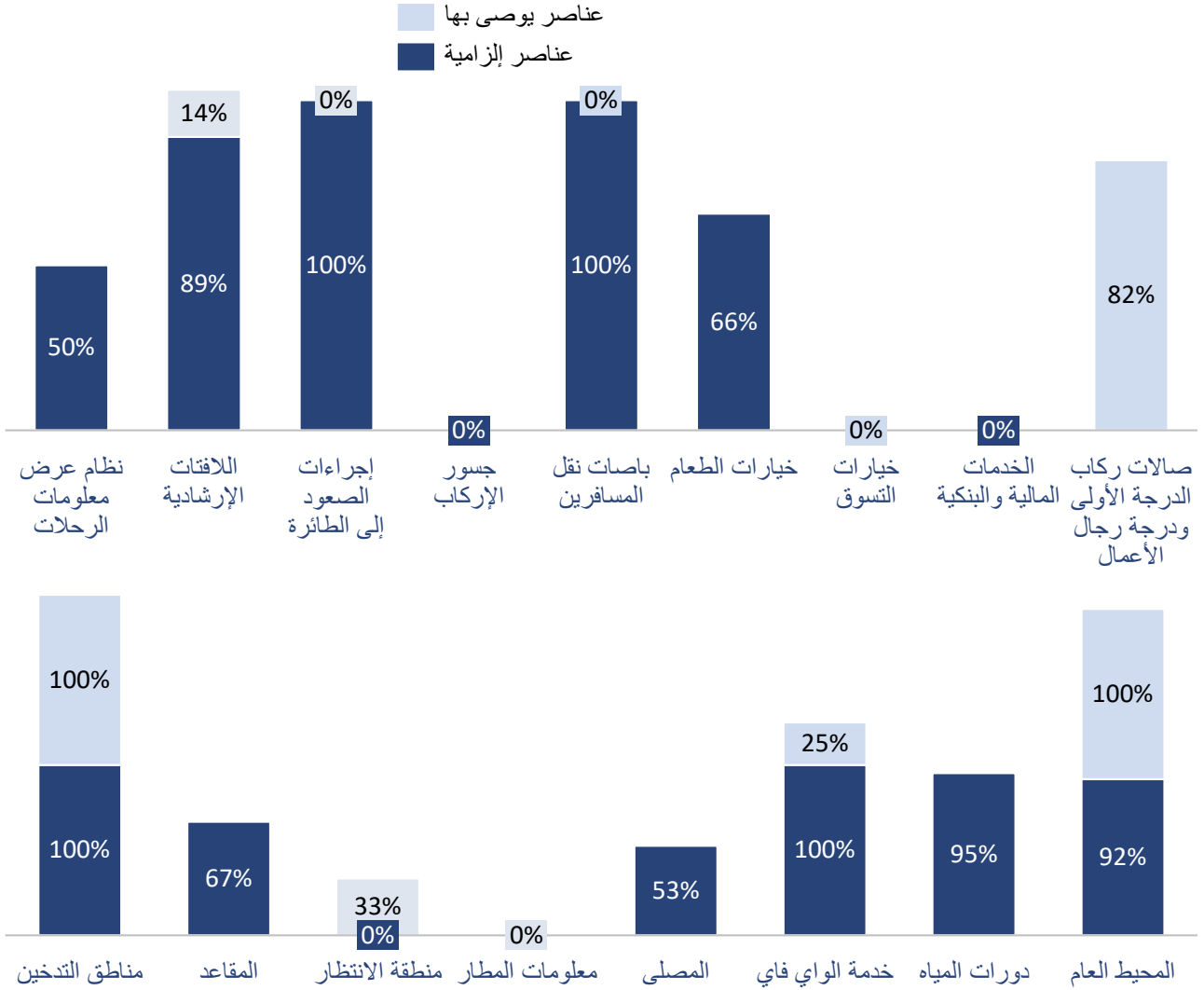
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار بيشة

تجربة الصعود للطائرة

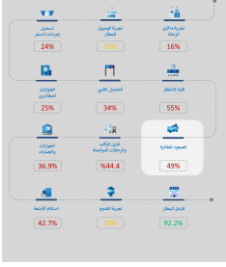
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الصعود للطائرة على ١٣٤ عنصر مقسمة على ١٧ فئة لمطار بيشة



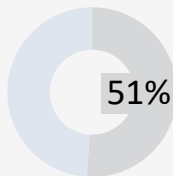
رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة الصعود للطائرة

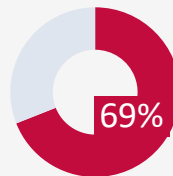


النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة لم تصل إلى المستوى المأمول، ومع ذلك حصل المطار على نتيجة أعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة، وتتلخص أبرز العناصر التطويرية التي من شأنها رفع مستوى التجربة في التالي:

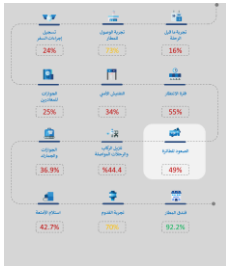
- عدم توفر جسور إركاب في الصالة أثر سلباً على نتيجة تجربة الصعود للطائرة
- عدم توفر شاشات لعرض معلومات الرحلات بعد منطقة التفتيش الأمني.
- لا تتوفر خيارات الطعام بشكل كافي.
- عدم توفر موظفين ومكاتب تخص توفير معلومات المطار في منطقة الانتظار أخفض التقييم النهائي حيث أنه يشكل 3 عناصر من التقييم
- أكثر 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 مرافق الصالة بشكل عام)
- عدم وجود منطقة ترفيه للأطفال.
- لا تتوفر خدمة صرف الأموال.
- عدم توفر لائحة حقوق المسافرين.
- لا تتوفر أماكن لوضع الأحذية في المصلى.
- دورات المياه بحاجة الى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.



متوسط نتيجة الفئة 51%



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات 69%

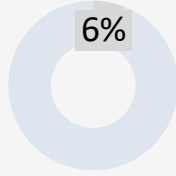


رحلة المسافر في مطار بيثة

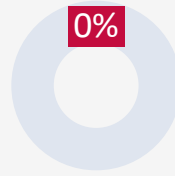
تجربة الصعود للطائرة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



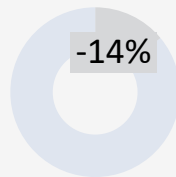
متوسط نتيجة الفئة



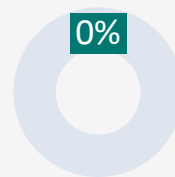
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

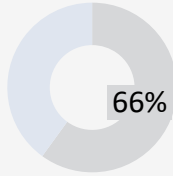
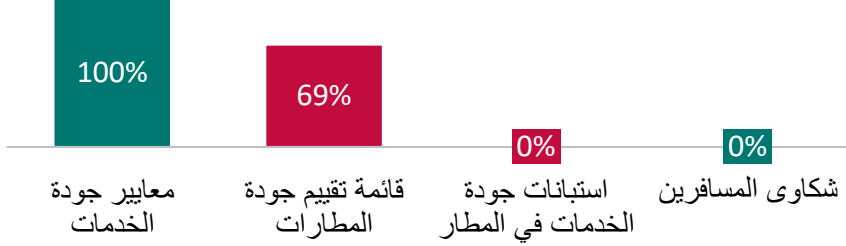
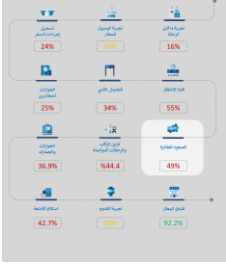


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

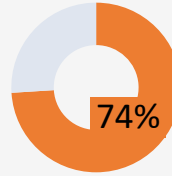
رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة الصعود للطائرة

٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار بيشة



تسجيل
إجراءات السفر

67%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

77%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

82.9%



الصعود للطائرة

74%



استلام الأمتعة

79.2%



تجربة القდوم

67.4%



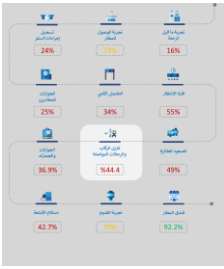
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار بيثة

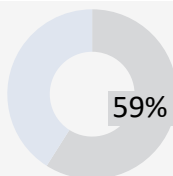
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



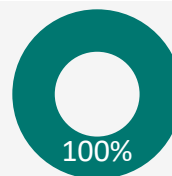
١- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

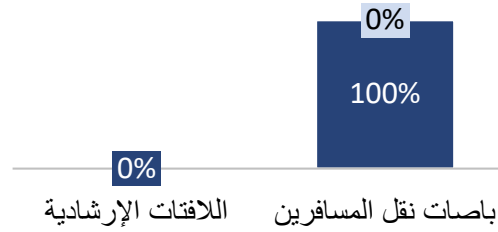
رحلة المسافر في مطار بيشة

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

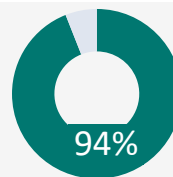
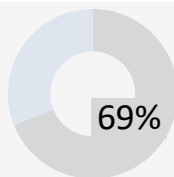
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على 7 عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لمطار بيشة

عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



حصل المطار على تقييم ممتاز لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة وأيضاً حصل على نتيجة أعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة لتقييم قائمة تقييم جودة المطارات

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

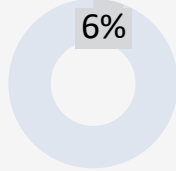


رحلة المسافر في مطار بيثة

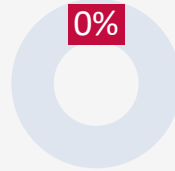
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



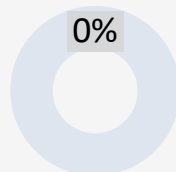
متوسط نتيجة الفئة



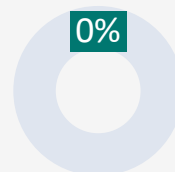
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

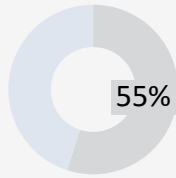
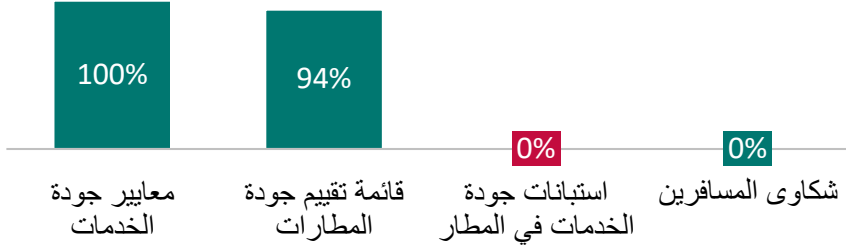
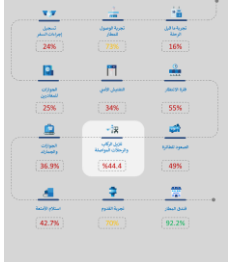


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

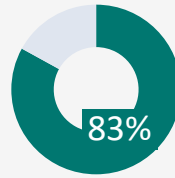
رحلة المسافر في مطار بيثة

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 بيثة



تسجيل
إجراءات السفر

67%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

77%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

82.9%



الصعود للطائرة

74%



استلام الأمتعة

79.2%



تجربة القდوم

67.4%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار بيشة

تجربة إستلام الأمتعة

١- 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 بيشة)

متوسط وقت الانتظار لمطار بيشة

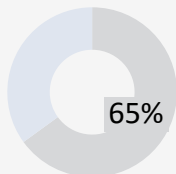
متوسط الفئة

٧,٠٦ دقائق

٤,١٩ دقائق

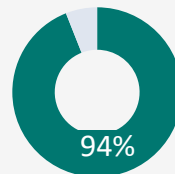
سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال شهر يناير مع النزول ثم الثبات على مستوى ثابت خلال باقي السنة، ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ٥,٢٣ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٠ يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٨,٤٢ دقيقة، سجلت ساعات الذروة خلال اليوم في الساعة ١٠ صباحا بمتوسط إنتظار بلغ ٩ دقائق. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١ صباحا بمتوسط إنتظار بلغ ٦ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة

65%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

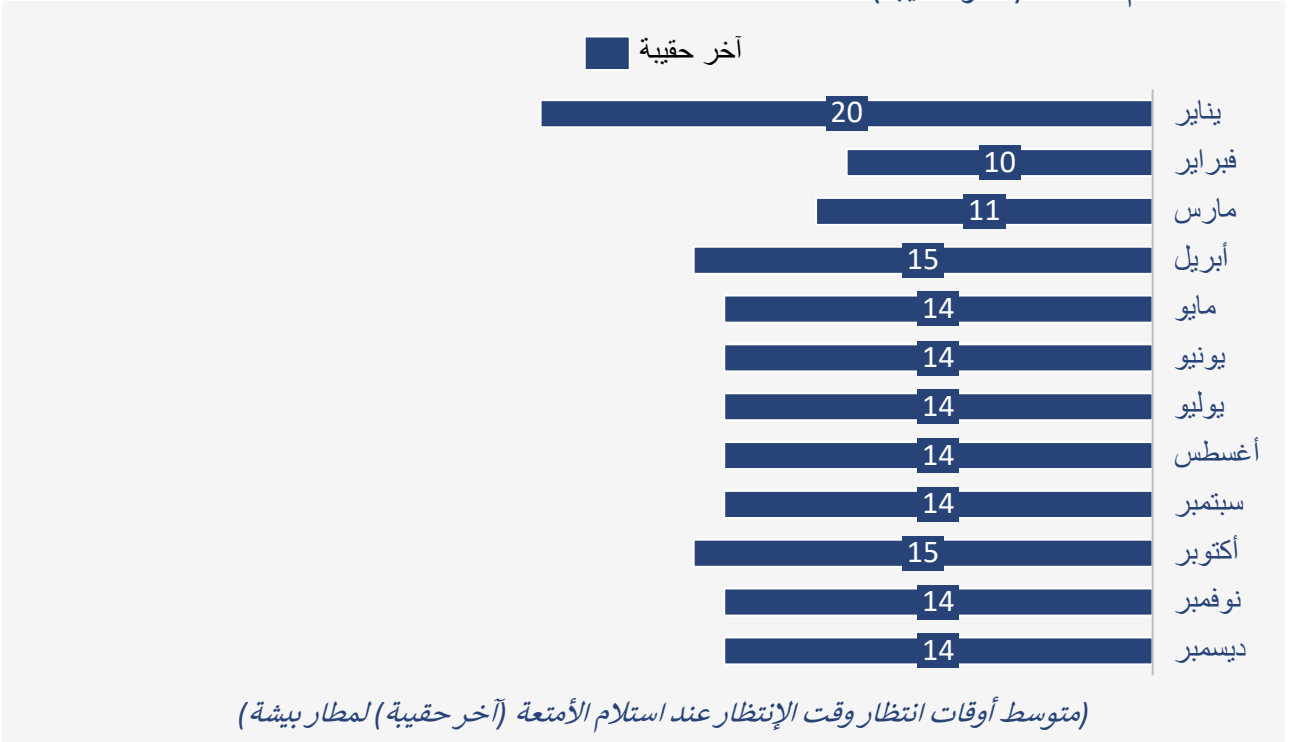
94%

رحلة المسافر في مطار بيشة

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)



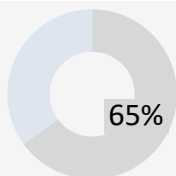
متوسط الفئة ١٣,٤٥ دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار بيشة ١٤,٢٥ دقيقة

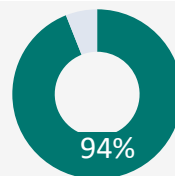
متوسط وقت الانتظار لمطار بيشة

سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال شهر يناير ثم انخفاض في شهري فبراير ومارس ثم الصعود قليلاً الى أن ثبت على نفس المستوى بقية العام، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ١٦,٥ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٠ يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٢٢,٥ دقيقة، سجلت ساعات ذروة اليوم في الساعة ١٠ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٢٤ دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٧ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ١٥,٣ دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

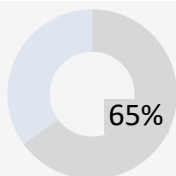
رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة إستلام الأمتعة

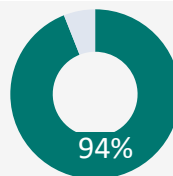
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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



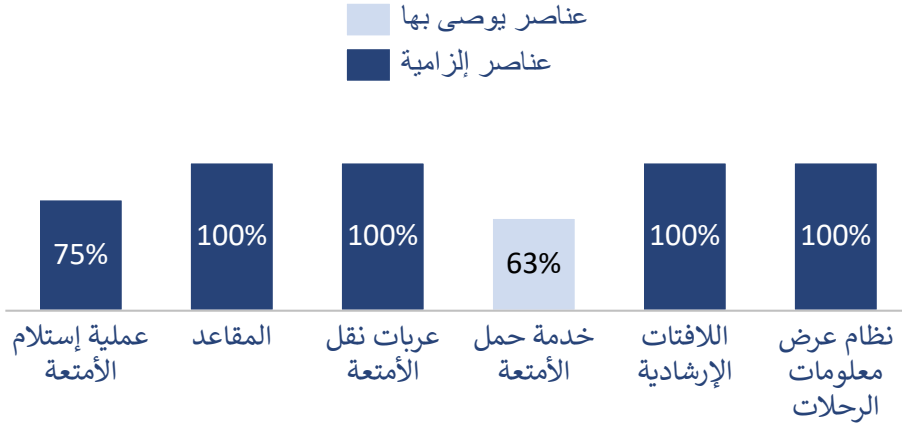
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار بيثة

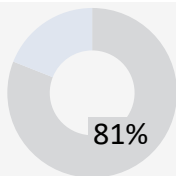
تجربة استلام الأمتعة

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

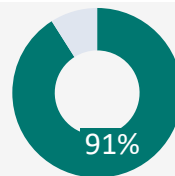
- ❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة استلام الأمتعة على ١٣ عنصر مقسمة على ٦ تصنيفات فرعية لمطار بيثة



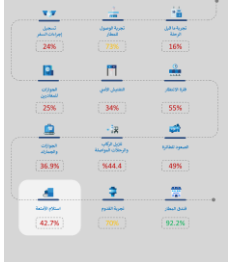
- 💡 حصل المطار على تقييم ممتاز لتجربة استلام الأمتعة وأيضاً حصل على نتيجة أعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة لتقييم قائمة تقييم جودة المطارات
- 💡 عدم توفر خيارات الدفع (نقداً / بطاقة مدى / او البطاقة الائتمانية) في منطقة استلام الأمتعة قلل من نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات.



متوسط نتيجة الخدمة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

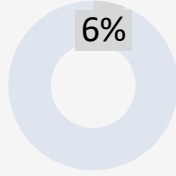


رحلة المسافر في مطار بيثة

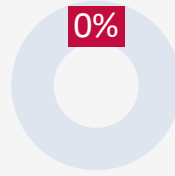
تجربة استلام الأمتعة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



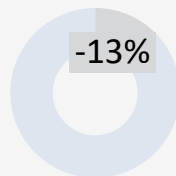
متوسط نتيجة الفئة



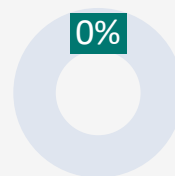
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

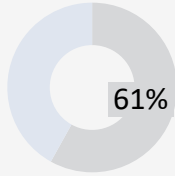
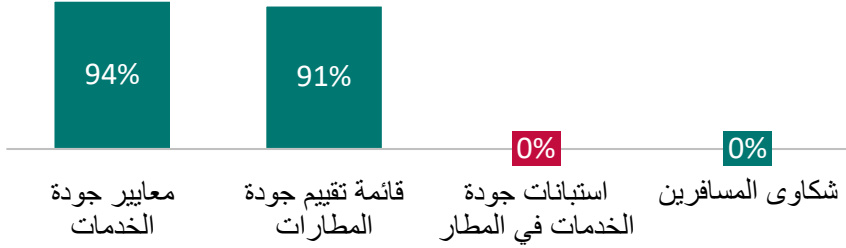
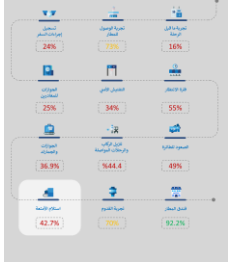


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

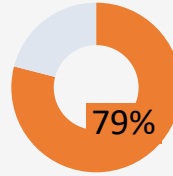
رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة استلام الأمتعة

٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار بيثة



تسجيل
إجراءات السفر

67%



تجربة الوصول
للمطار

70%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

77%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

82.9%



الصعود للطائرة

74%



استلام الأمتعة

79.2%



تجربة القدوم

67.4%



فندق المطار

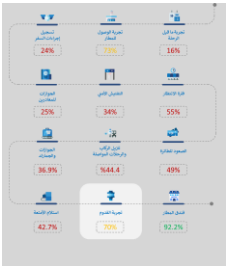
لا يوجد



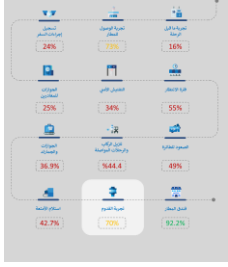
رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة القدوم

١- معايير جودة الخدمات

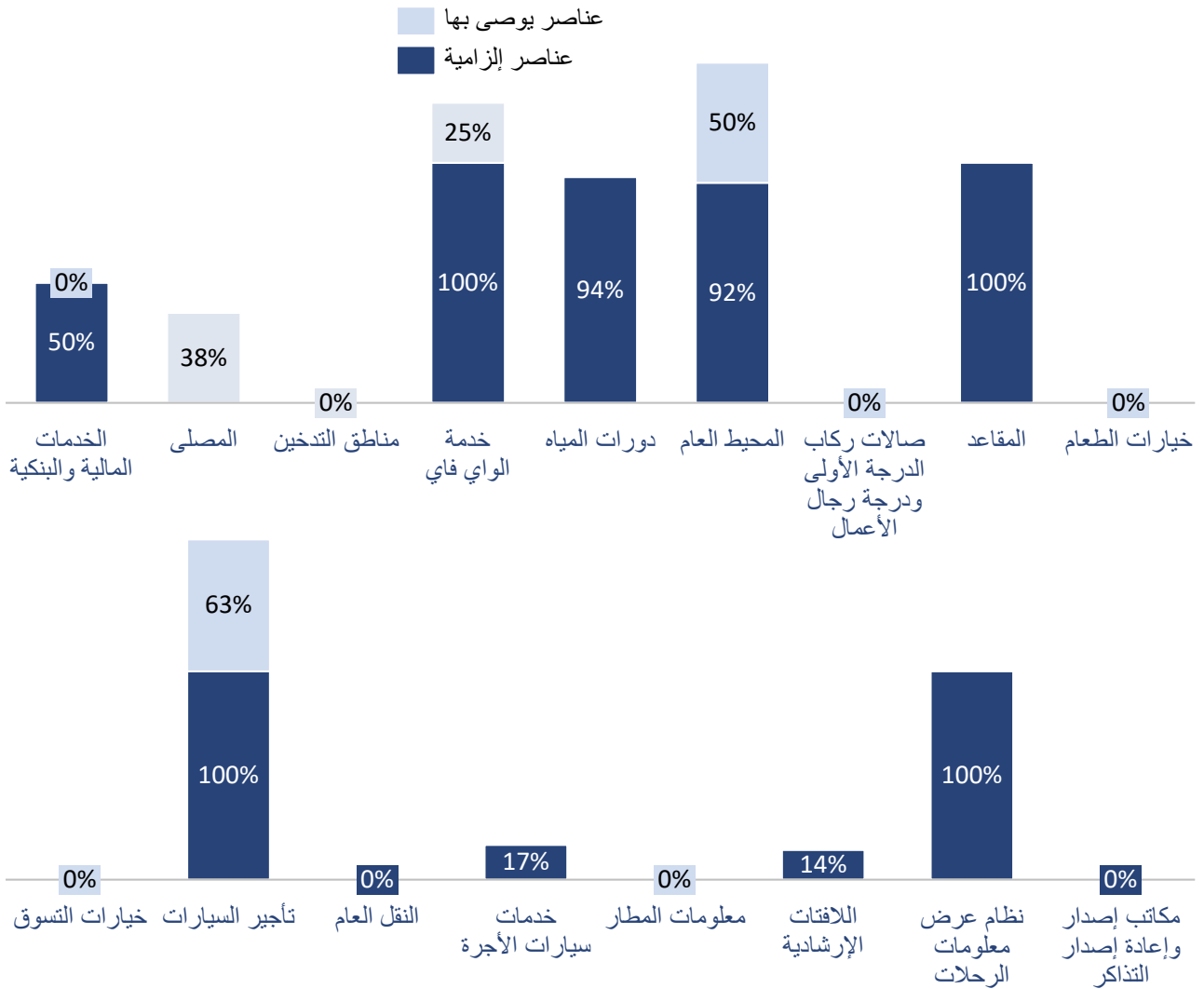


لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في معايير جودة الخدمات



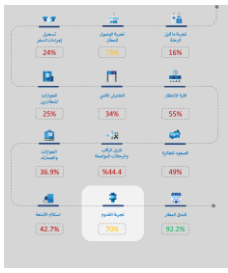
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



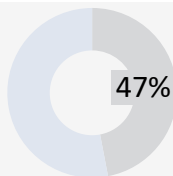
رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة القدوم

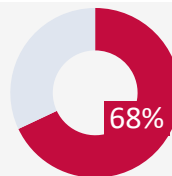


بشكل عام، لم يصل تقييم قائمة تقييم جودة المطارات للمستوى المأمول في تجربة القدوم ولكن حصل المطار على نتيجة أعلى من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة. تتلخص العناصر التي أدت إلى تدني النتيجة النهائية كما يلي:

- عدم وجود غرف تدخين في صالة القدوم خفض من التقييم النهائي لتجربة القدوم بشكل بسيط حيث أنه يشكل عنصراً من ضمن عناصر التقييم.
- عدم وجود خدمة الصراف الآلي في منطقة القدوم.
- دورات المياه في صالة القدوم بحاجة إلى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.
- تم ملاحظة عدم توفر التالي في خدمات سيارات الأجرة:
 - عرض رسوم / معلومات سيارات الأجرة
 - وجود مشرف / المساعدة بشأن سيارات الأجرة
- عدم وجود مصلى في صالة القدوم.
- التكليف في منطقة القدوم بحاجة إلى صيانة.
- شبكة الواي فاي في الصالة لا ترتقي للمستوى المطلوب.
- عدم توفر خيارات الطعام بشكل كافي.
- لا يتوفر عرض لأسعار المنتجات في منطقة التسوق.
- عدم توفر الخدمة الذاتية لشراء التذاكر.
- لا عدم توفر لافتات ارشادية توضح موقع سيارات الأجرة العامة ومواقف السيارات بالإضافة إلى منطقة استقبال المسافرين.
- عدم توفر مقاعد بشكل كافي في صالة القدوم.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة القدوم

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

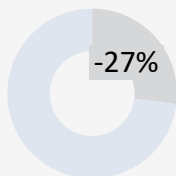
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 2.10 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على أماكن تأجير السيارات كما هو موضح أدناه:

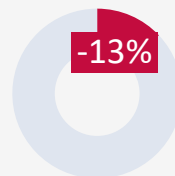
النسبة من إجمالي الشكاوى

تأجير السيارات

100%



متوسط نتيجة الفئة

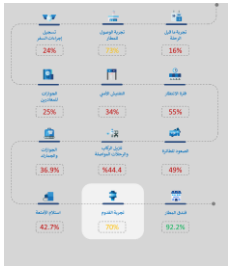


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار بيثة

تجربة القدوم

٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



68%

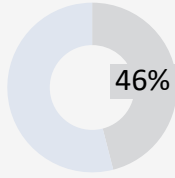
-13%

معايير جودة الخدمات

قائمة تقييم جودة المطارات

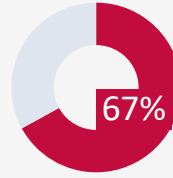
استبانات جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين



46%

متوسط نتيجة الفئة



67%

النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم