

نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الدوادمي لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء



برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار الدوادمي 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 الدوادمي

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي



تسجيل
إجراءات السفر

28%



تجربة الوصول
للمطار

27%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

43%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

25%



الصعود للطائرة

56%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القდوم

53%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الدوادمي

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

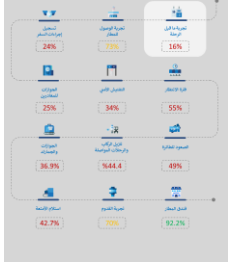
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة ما قبل الرحلة على ١٧ عنصر جميعها تخص الموقع الإلكتروني للمطار



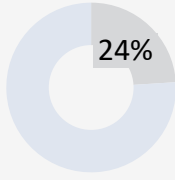
- مستوى الموقع الإلكتروني لمطار الدوادمي بشكل عام لا يرتقي للمستوى الأمول.
- يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات حالة الرحلات للمطار
- يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات الناقلات الجوية المشغلة للمطار وعن تواجدها في أي صالة
- لا تتوفر اتجاهات قيادة لأماكن الركوب والإنزال في الصالة ووقت الانتظار المسموح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

رحلة المسافر في مطار الدوادمي

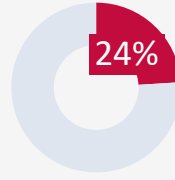
تجربة ما قبل الرحلة



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.



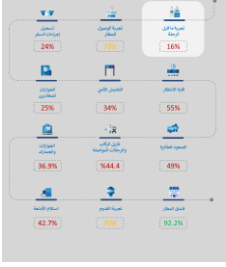
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة ما قبل الرحلة



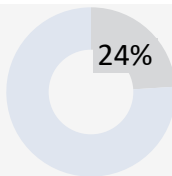
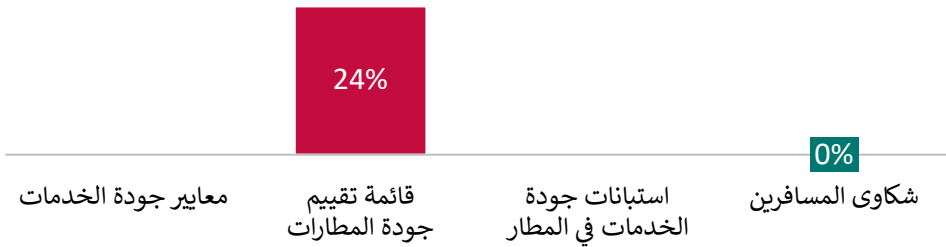
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

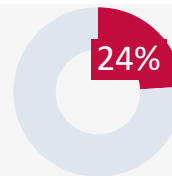
٤- شكاوى المسافرين

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 الدوادمي



تسجيل
إجراءات السفر

28%



تجربة الوصول
للمطار

27%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

43%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

25%



الصعود للطائرة

56%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القdom

53%



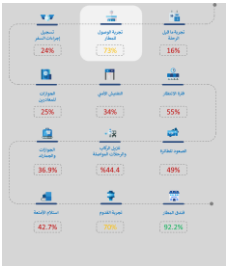
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الدوادمي

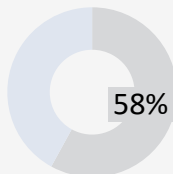
تجربة الوصول للمطار



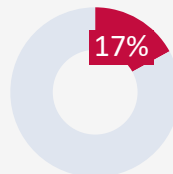
١- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



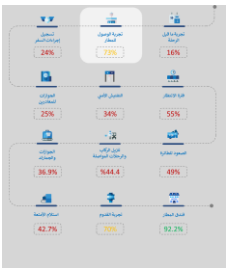
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

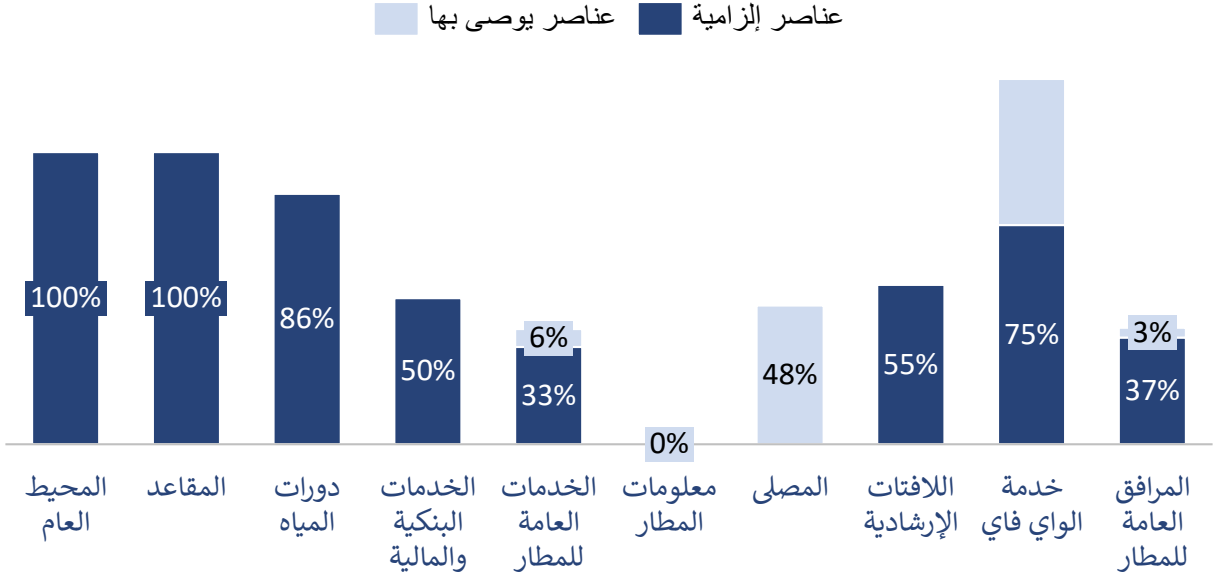
رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة الوصول للمطار



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

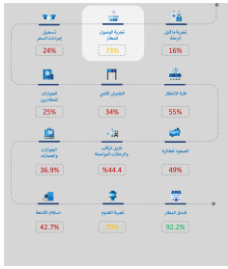


📌 النتيجة العامة لقائمة تقييم جودة المطارات لم تصل إلى المستوى المأمول وأبرز الأسباب تتلخص في التالي:

- 📌 تم ملاحظة أن الطريق إلى المطار ليس مضاء بشكل كافي.
- 📌 عدم توفر مكتب لطلب الخدمات الخاصة للمسافرين ذوي الإعاقة على جانب الرصيف.
- 📌 الطريق من مواقف السيارات إلى الصالة لا يناسب عربات المسافرين ذوي الإعاقة.
- 📌 عدم توفر عربات نقل الأمتعة في مواقف السيارات.
- 📌 عدم وفر كاميرا المراقبة الأمنية.
- 📌 عدم عرض أسعار مواقف السيارات وعدم توفير خيارات متنوعة للدفع.
- 📌 عدم توفير ٥% من مواقف السيارات للمسافرين ذوي الإعاقة.
- 📌 تم ملاحظة أن عدم توفر أو تدني جودة بعض مستلزمات المصليات مثل (المصاحف وكراسي ذوي الاحتياجات الخاصة ورفوف الأحذية)
- 📌 لا تتوفر منافذ للتسوق و المأكولات والمشروبات.
- 📌 لا توجد لافتات لشركات الطيران خارج مبنى المطار.
- 📌 لا تتوفر لوحات إرشادية تشير إلى أماكن عربات نقل الأمتعة.

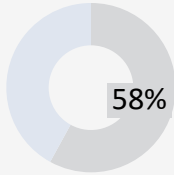
رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة الوصول للمطار

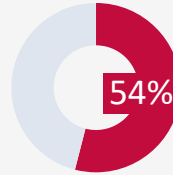


لا تتوفر ساعات العمل في مكاتب التأجير. 💡

دورات المياه بحاجة إلى صيانة وتحديث. 💡



متوسط نتيجة الفئة

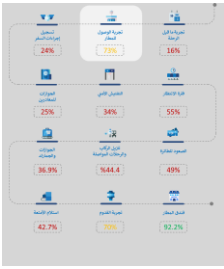


متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة الوصول للمطار

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

6%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-30%

متوسط نتيجة الفئة

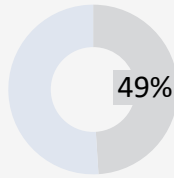
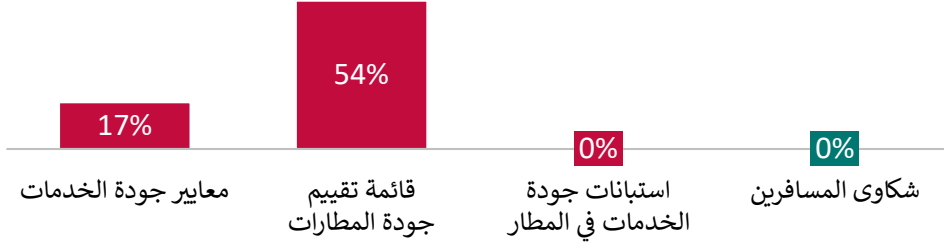
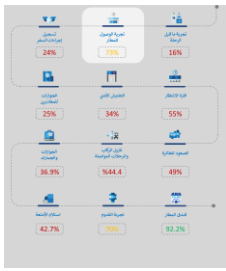
0%

متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

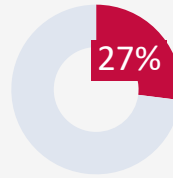
رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة الوصول للمطار

٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الوصول للمطار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي



تسجيل
إجراءات السفر

28%



تجربة الوصول
للمطار

27%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

43%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلية

25%



الصعود للطائرة

56%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القდوم

53%



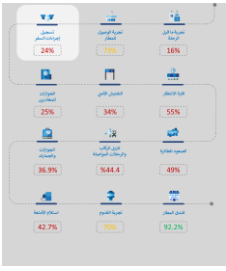
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الدوادمي

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 في مطار الدوادمي)

٢,٩٩ دقائق

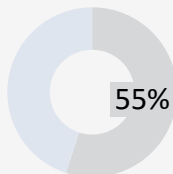
متوسط الفئة

٨,٦٤ دقائق

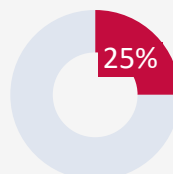
متوسط وقت الانتظار لمطار الدوادمي

سجل المطار متوسطات زمن انتظار ثابتة خلال المنتصف الأول من السنة وسجل أقل متوسطات زمن انتظار في الثلث الأخير من السنة. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ١٣,٢٥ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٨ يونيو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٣ دقيقة، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٣ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ١٤ دقيقة.



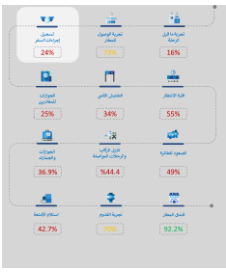
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

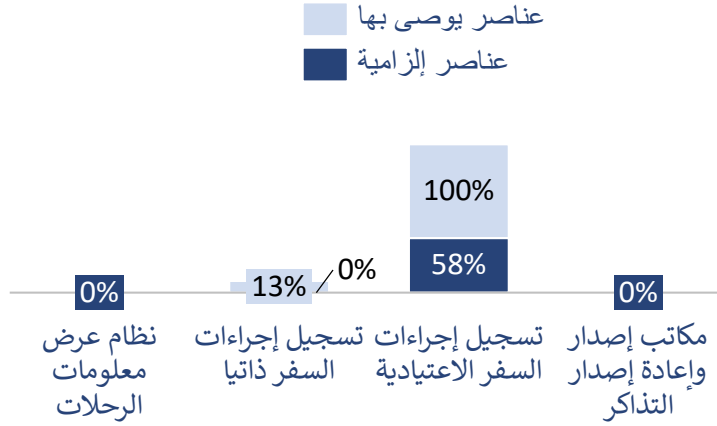
رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة تسجيل إجراءات السفر

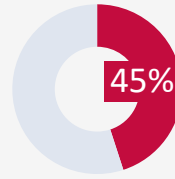
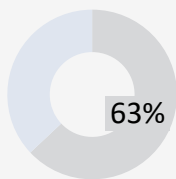


٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



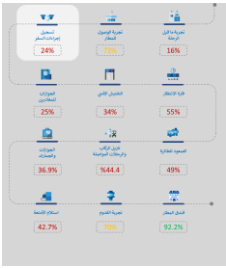
- ❖ حصل مطار الدوادمي على تقييم منخفض في تجربة إجراءات تسجيل السفر، وذلك بسبب الملاحظات التالية:
- ❖ عدم توفر شاشة عرض معلومات الرحلات قبل منطقة إجراءات تسجيل السفر
- ❖ ارتفاع منصات التسجيل لا يناسب مسافري ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ❖ لوحظ أن منصات التسجيل ليست مرقمة.
- ❖ لا تتوفر شبابيك مخصصه لشحن الأمتعة.
- ❖ لوحظ أن أجهزة اوزان الأمتعة بحاجة إلى تحديث.
- ❖ لا تتوفر مكاتب لإعادة إصدار التذاكر في منطقة تسجيل الركاب.



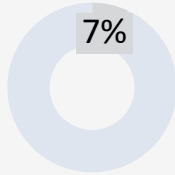
رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة تسجيل إجراءات السفر

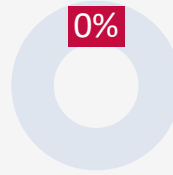
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



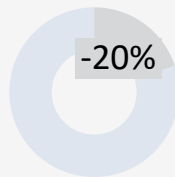
متوسط نتيجة الفئة



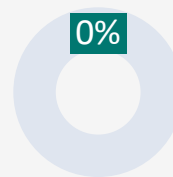
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

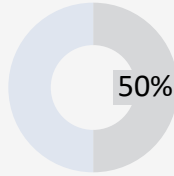
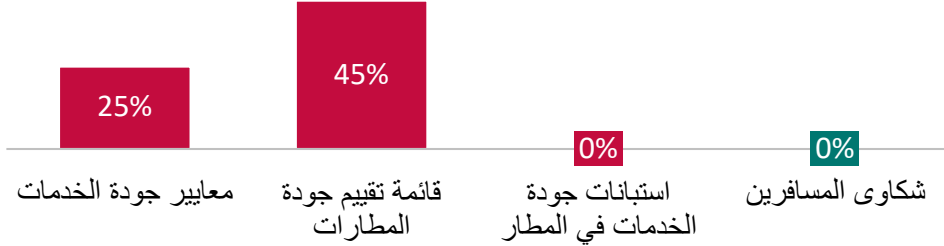
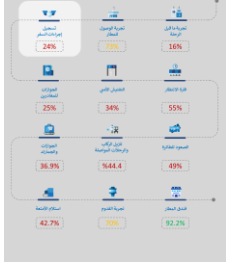


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

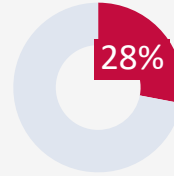
رحلة المسافر في مطار الدوادمي

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 الدوادمي



تسجيل
إجراءات السفر

28%



تجربة الوصول
للمطار

27%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

43%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلية

25%



الصعود للطائرة

56%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القდوم

53%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الدوادمي

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 الدوادمي)

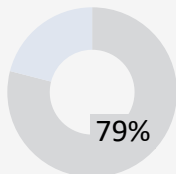
متوسط الفئة
١,٩١ دقائق

متوسط الفئة
٢,٥٢ دقائق

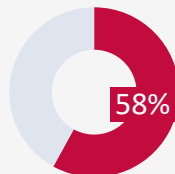
متوسط وقت الانتظار لمطار الدوادمي

سجل المطار أقل متوسط زمن انتظار خلال شهر سبتمبر وسجل متوسطات أعلى وثابته خلال باقي السنة، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٣,٧٣ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٢ أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٤ دقائق. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٤ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



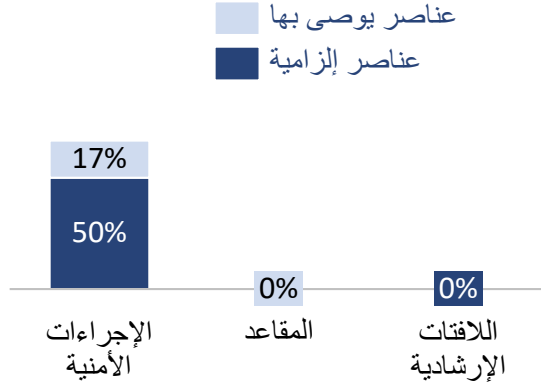
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة التفتيش الأمني

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



تفتقر تجربة التفتيش الأمني في مطار الدوادمي لخدمات وخصائص متعددة مما أدى لنتيجة متدنية في تقييم جودة الخدمات.

عدم توفر قواعد التفتيش الأمني.

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

لا تتوفر مسار خاص للمسافرين من ذوي الإعاقة.

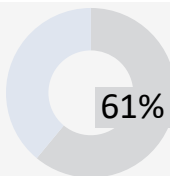
عرض مسارات التفتيش الأمني لا يتناسب مع عربات ذوي الاحتياجات الخاصة.

عدم تتوفر غرف خاصة للتفتيش الأمني للمسافرين ذوي الإعاقة.

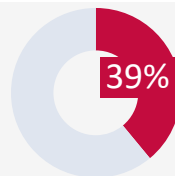
لا تتوفر مسارات مستقلة للموظفين وطواقم الطائرات والمسار السريع بالإضافة الى ركاب الدرجة الأولى والأعمال.

عدم توفر مقاعد انتظار.

لا تتوفر مساعدة في منطقة التفتيش الأمني.



متوسط نتيجة الفئة

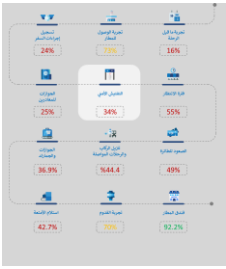


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة التفتيش الأمني

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

7%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-8%

متوسط نتيجة الفئة

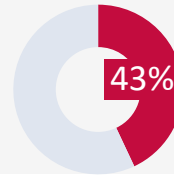
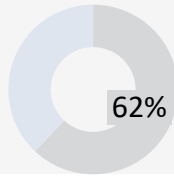
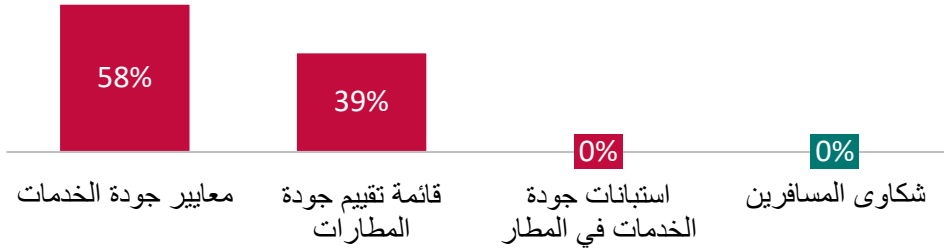
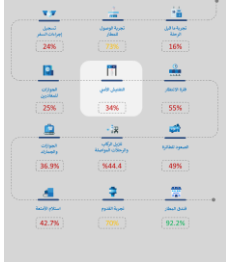
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة التفتيش الأمني

٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي



تسجيل
إجراءات السفر

28%



تجربة الوصول
للمطار

27%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

43%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

25%



الصعود للطائرة

56%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القdom

53%



فندق المطار

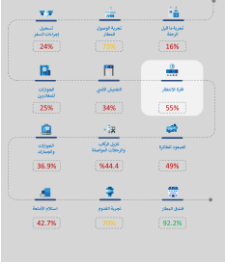
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة فترة الانتظار

١- معايير جودة الخدمات



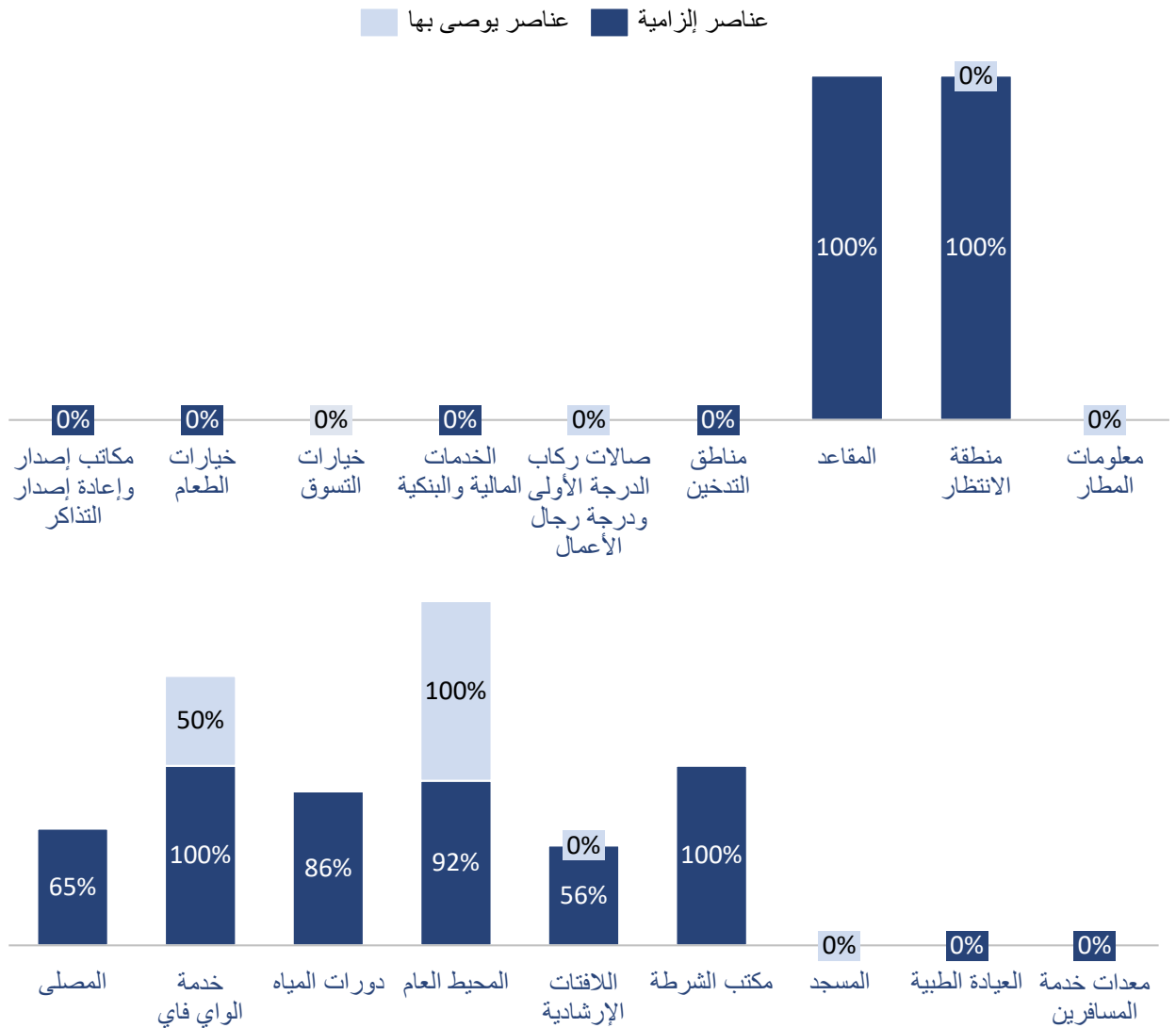
لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة
الانتظار في معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة فترة الانتظار

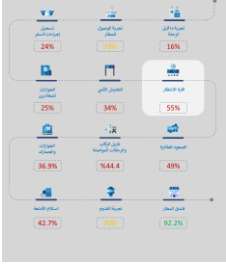
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



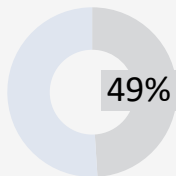
رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة فترة الانتظار

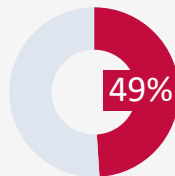


كانت نتيجة تقييم جودة خدمات تجربة الانتظار في مطار الدوادمي ضمن نطاق معدل متوسط باقي مطارات الفئة. إلا أنه تم ملاحظة غياب خدمات وخصائص متعددة منها:

- عدم توفر مكتب تسجيل إجراءات السفر، إصدار، وإعادة إصدار التذاكر
- لوحظ عدم جاهزية المصليات بسبب غياب الكثير من المستلزمات.
- لا تتوفر أجهزة الصراف الآلي.
- لا تتوفر لائحة حقوق المسافرين في صالة الانتظار.
- عدم توفر منافذ للتسوق و منافذ المأكولات والمشروبات.
- لا تتوفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر مقاعد خاصة لمسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر منطقة لعب للأطفال.
- لا توجد اتجاهات تشير إلى مرافق الصالة بشكل كافي.
- لا تتوفر وسائل ترفيه في منطقة الانتظار.
- عدم توفر مكتب للاستعلامات عن الرحلات.
- عدم توفر غرف للتدخين
- عدم توفر لوحات إرشادية بشكل كافي
- لا تتوفر صالة لرجال الأعمال.
- لوحظ أن دورات المياه بحاجة إلى تحديث.
- يقترح توفير منصات لشحن الأجهزة الذكية.



متوسط نتيجة الفئة

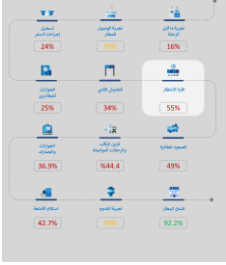


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة فترة الانتظار

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

-20%

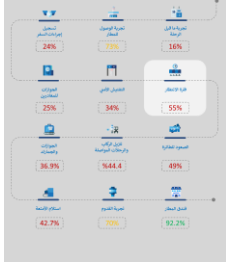
متوسط نتيجة الفئة

0%

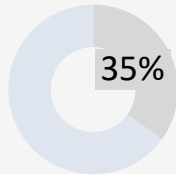
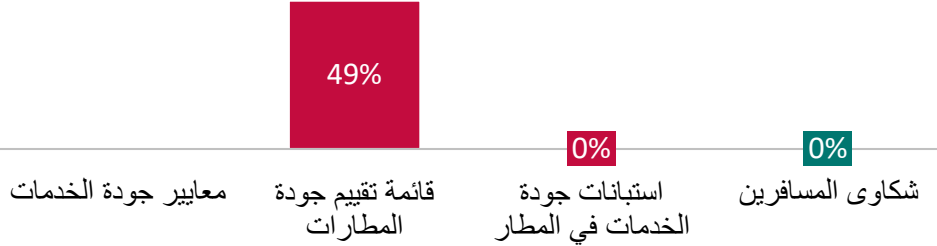
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الدوادمي

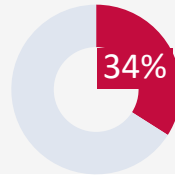
تجربة فترة الانتظار



٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة التفتيش الأمني

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي



تسجيل
إجراءات السفر

28%



تجربة الوصول
للمطار

27%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

43%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

25%



الصعود للطائرة

56%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القდوم

53%



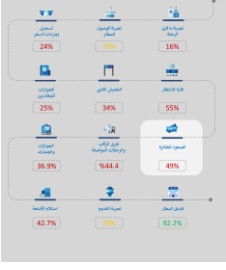
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة الصعود للطائرة



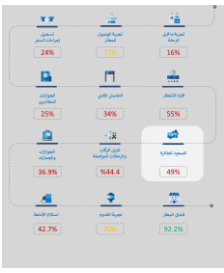
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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 الدوادمي

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 الدوادمي)

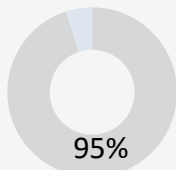
0.5%

متوسط الفئة

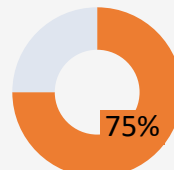
%0

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

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



متوسط نتيجة الفئة



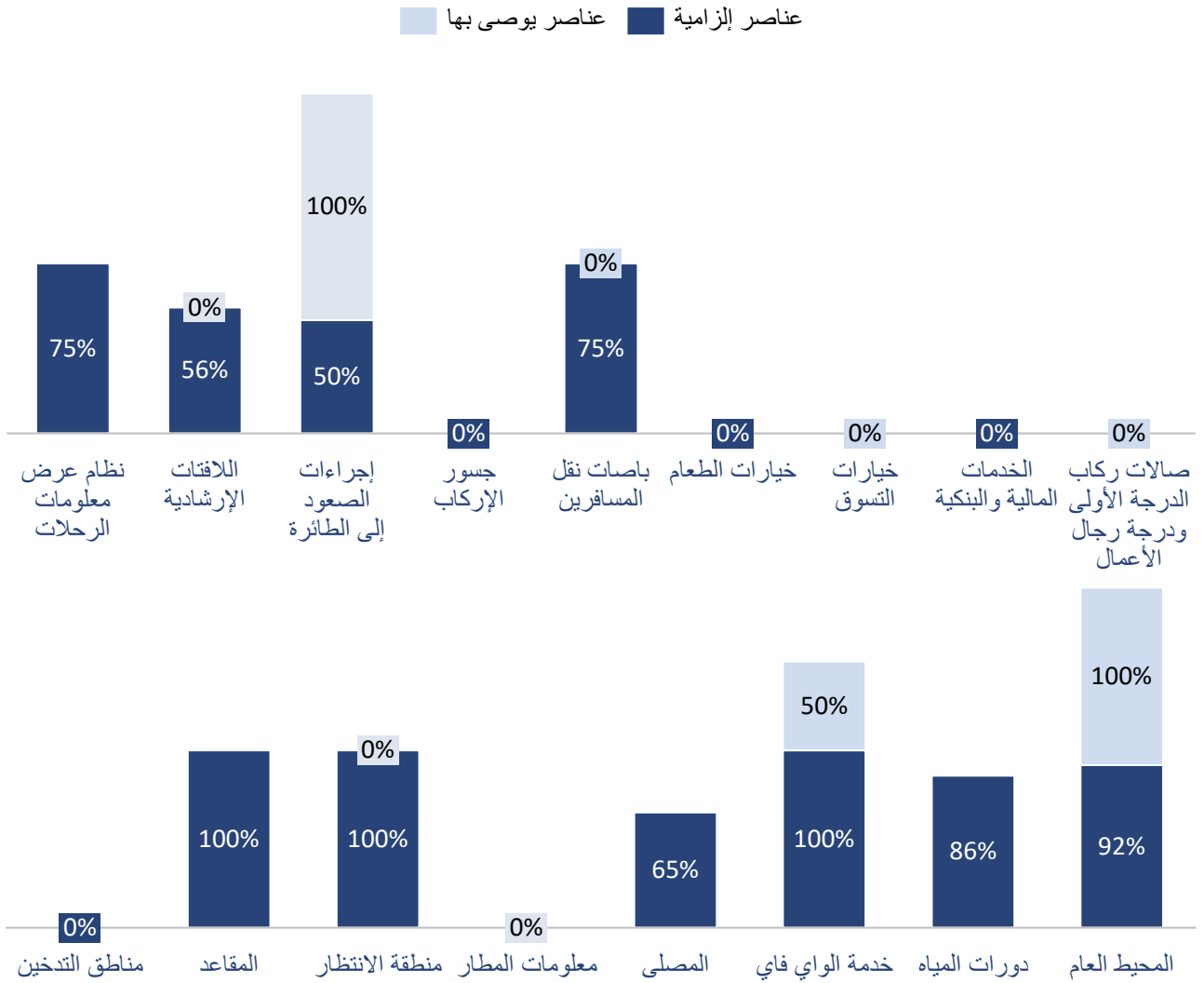
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة الصعود للطائرة

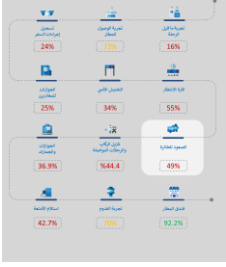
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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









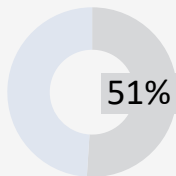
رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة الصعود للطائرة

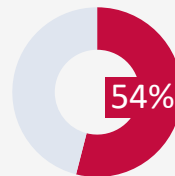


لوحظ أن تقييم جودة خدمات تجربة الصعود للطائرة أعلى من متوسط الفئة، لكن تمت ملاحظة التالي: 

- لا تتوفر باصات مستقلة لركاب درجتي الأولى و الأعمال. 
- عدم توفر منافذ للمأكولات والمشروبات و منافذ للتسوق. 
- عدم توفر خدمة الصراف الآلي. 
- عدم توفر غرف للتدخين. 
- لا تتوفر صالة لرجال الأعمال. 
- عدم توفر معلومات حقوق المسافرين. 



متوسط نتيجة الفئة

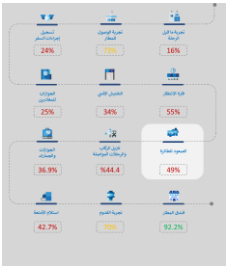


متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة الصعود للطائرة

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

-14%

متوسط نتيجة الفئة

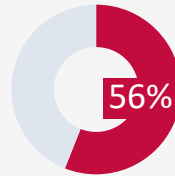
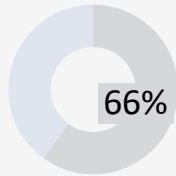
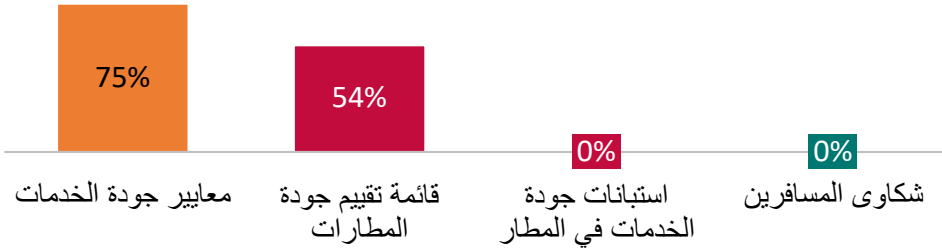
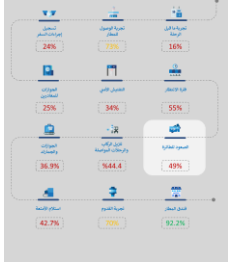
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة الصعود للطائرة

٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي



تسجيل
إجراءات السفر

28%



تجربة الوصول
للمطار

27%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

43%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

25%



الصعود للطائرة

56%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القდوم

53%



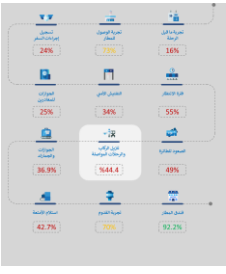
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الدوادمي

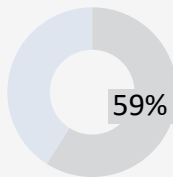
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



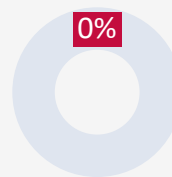
١- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



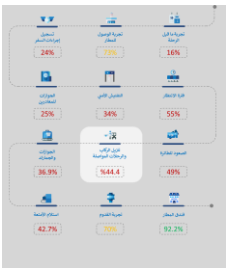
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

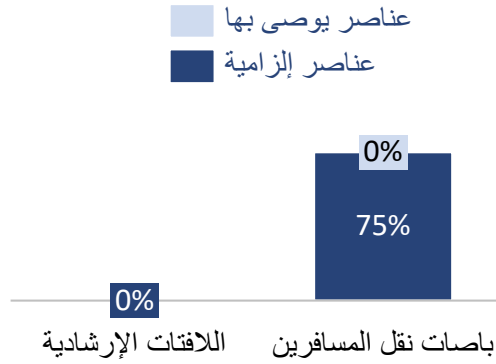
رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

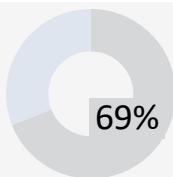


٢- قائمة تقييم جودة المطارات

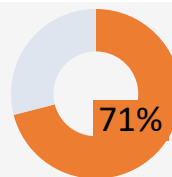
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على 7 عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لمطار الدوادمي



- ❖ حصل مطار الدوادمي على نتيجة مقبولة في تجربة تنزيل الركاب و الرحلات المواصلة مقارنة بباقي مطارات الفئة. لكن أثر غياب الخدمات التالية لخفض التقييم:
- ❖ لم تكن حالة باصات نقل الركاب بالمستوى المأمول.
- ❖ حالة مقابض التثبيت ليست جيدة أو عددها ليس متوفر بشكل كافي.
- ❖ لا تتوفر باصات مستقلة لركاب درجتي الأولى و الأعمال.



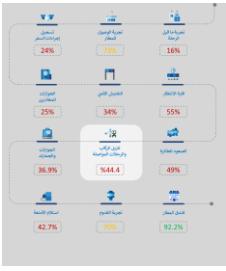
متوسط نتيجة الفئة



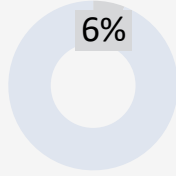
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

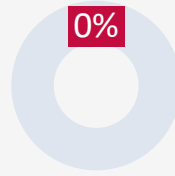
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



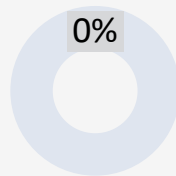
متوسط نتيجة الفئة



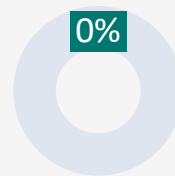
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

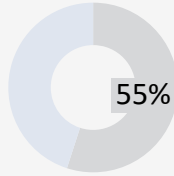
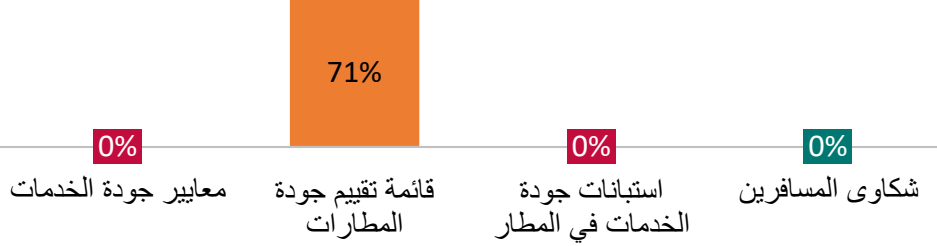
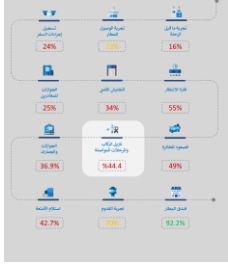


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

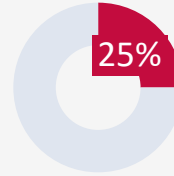
رحلة المسافر في مطار الدوادمي

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 الدوادمي



تسجيل
إجراءات السفر

28%



تجربة الوصول
للمطار

27%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

43%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

25%



الصعود للطائرة

56%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القdom

53%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار الدوادمي

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 الدوادمي)

متوسط وقت الانتظار لمطار الدوادمي

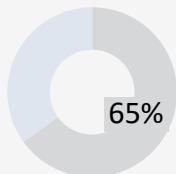
متوسط الفئة

٩,٠٩ دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار الدوادمي

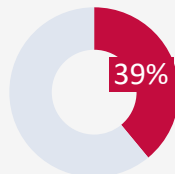
📌 سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال شهري أغسطس وديسمبر ومتوسطات انتظار ثابتة خلال الباقي من السنة، ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ١١ دقيقة.

📌 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٧ ديسمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٥,٥ دقيقة، سجلت ساعات الذروة خلال اليوم في الساعة ٨ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٢٦ دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٨ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ١٢,٨٥ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة

65%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

39%

رحلة المسافر في مطار الدوادمي

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 الدوادمي)

متوسط وقت الانتظار لمطار الدوادمي

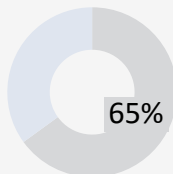
متوسط الفئة

متوسط وقت الانتظار لمطار الدوادمي

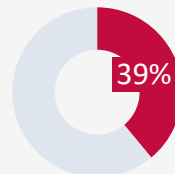
متوسط وقت الانتظار لمطار الدوادمي

سجل المطار أعلى متوسطات أوقات انتظار خلال النصف الأول من السنة وأقلها خلال الثلث الأخير من السنة. 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ١٩,٥ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٨ أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٢١,٥ دقيقة، سجلت ساعات ذروة اليوم في الساعة ٣ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٢٧ دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٩ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٢٠ دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

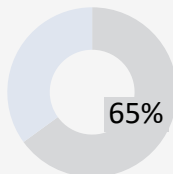
رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة إستلام الأمتعة

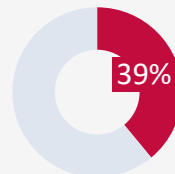
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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



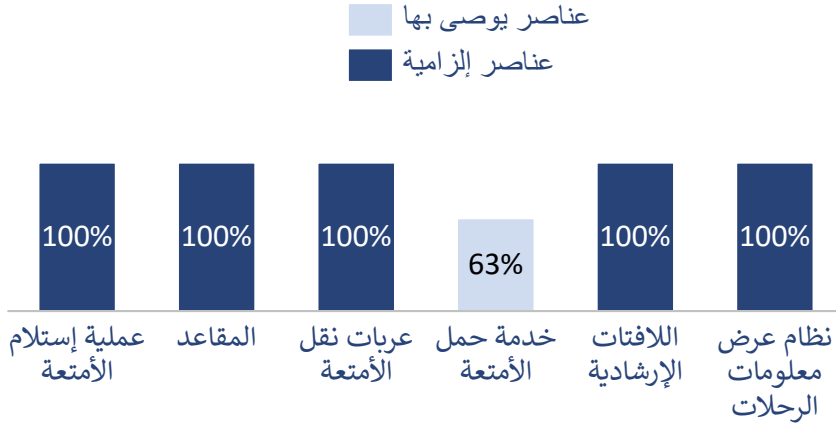
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي

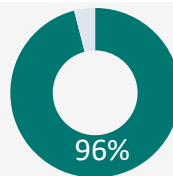
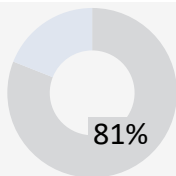
تجربة استلام الأمتعة

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



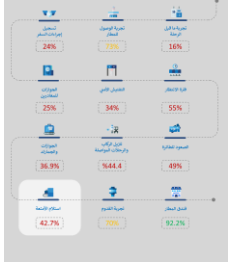
حصلت تجربة استلام الأمتعة في مطار الدوادمي على تقييم مرتفع جدا مقارنة بباقي مطارات الفئة و تعتبر أفضل تجربة في المطار من ناحية تقييم جودة الخدمات، لكن لوحظ عدم توفر خيارات متعددة لدفع اجرة نقل الأمتعة



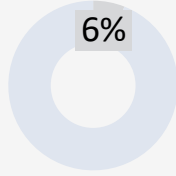
رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة استلام الأمتعة

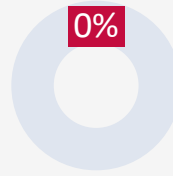
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



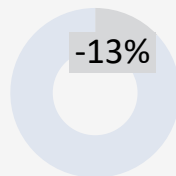
متوسط نتيجة الفئة



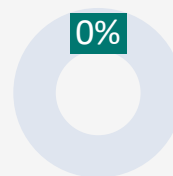
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

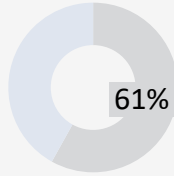
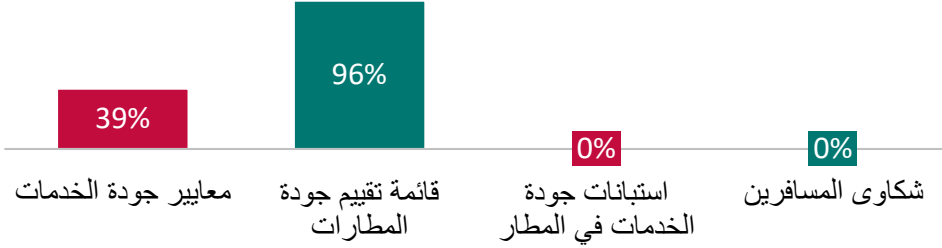
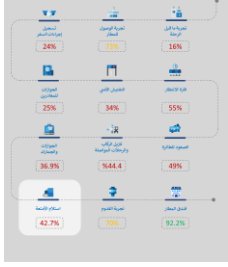


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

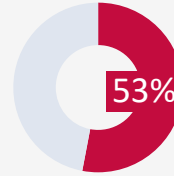
رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة استلام الأمتعة

٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي



تسجيل
إجراءات السفر

28%



تجربة الوصول
للمطار

27%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

43%



فترة الانتظار

34%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

25%



الصعود للطائرة

56%



استلام الأمتعة

53%



تجربة القდوم

53%



فندق المطار

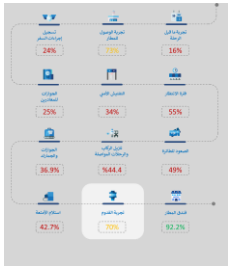
لا يوجد



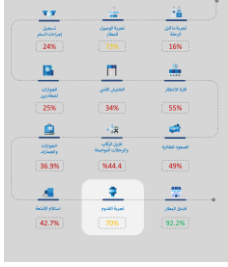
رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة القدوم

١- معايير جودة الخدمات

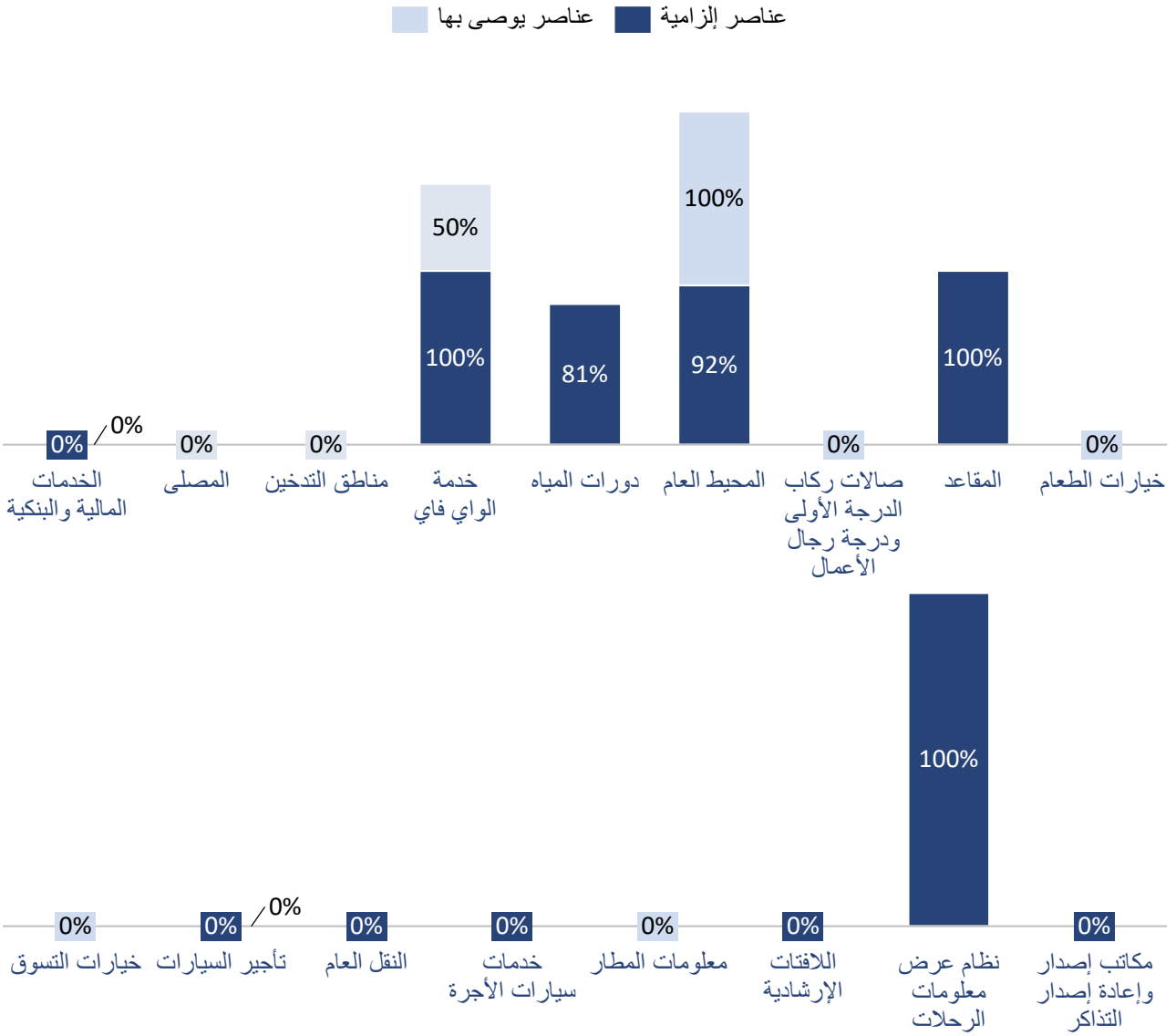


لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في
معايير جودة الخدمات



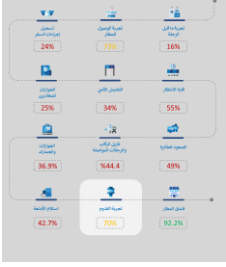
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



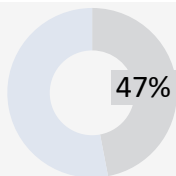
رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة القدوم

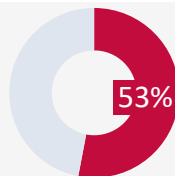


حصل مطار الدوادمي على تقييم أعلى بشكل طفيف من متوسط باقي مطارات الفئة في تجربة القدوم، لكن تمت ملاحظة التالي،

- عدم وجود مصلى في صالة القدوم.
- عدم وجود أجهزة الصراف الآلي في منطقة القدوم.
- أدى عدم توافر منافذ للتسوق و الأطعمة و المشروبات لخفض التقييم بشكل كبير.
- عدم توفر خيارات للنقل عام بشكل كافي
- تم ملاحظة عدم توفر التالي في خدمات سيارات الأجرة:
 - عرض رسوم / معلومات سيارات الأجرة
 - وجود مشرف / المساعدة بشأن سيارات الأجرة
 - المهارات اللغوية بالإنجليزية والعربية لدى مشرف سيارات الأجرة
- عدم توفر لافتات ارشادية توضح موقع سيارات الأجرة العامة.
- عدم وجود غرف تدخين في صالة القدوم.
- عدم توفر خدمة تأجير السيارات.
- عدم توفر منصة لاستعلامات المطار.
- دورات المياه بحاجة إلى تحديث.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار الدوادمي

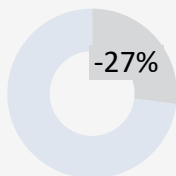
تجربة القدوم

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

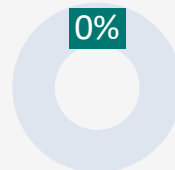
لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

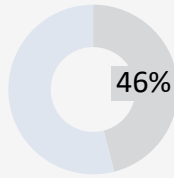
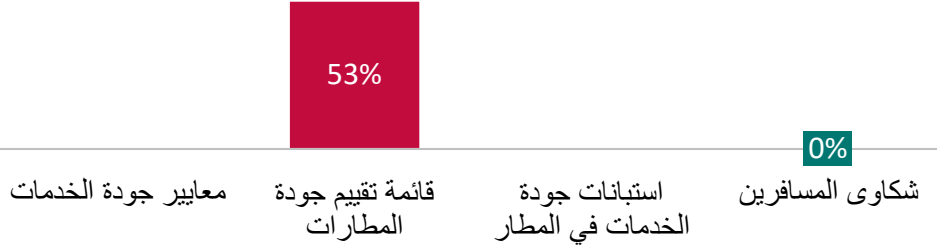
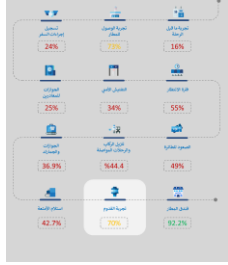


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

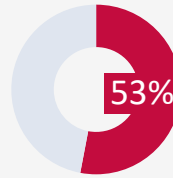
رحلة المسافر في مطار الدوادمي

تجربة القدوم

٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم