

نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار حائل الدولي لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء



برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار حائل الدولي 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 حائل

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

16%



تجربة الوصول
للمطار

34%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

48%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

35.2%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

36.3%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

47.3%



تجربة القdom

41.5%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

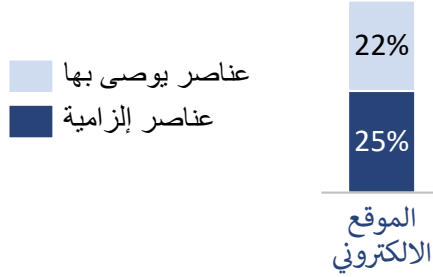
تجربة ما قبل الرحلة

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 حائل الدولي بشكل عام لا يرتقي للمستوى المأمول

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 مواقف السيارات طويلة وقصيرة المدى واتجاهات الوصول إليها

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

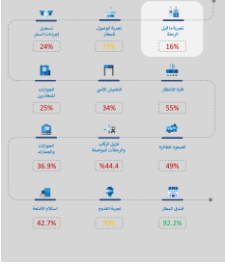
يخلو الموقع الالكتروني من المعلومات التي تخص المسافرين من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة



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

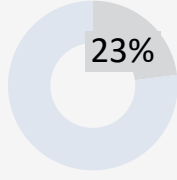
لا يوفر موقع المطار معلومات عن التخطيط للقطارات بالوجهات والنصائح والدليل بالإضافة إلى خيارات حجز الفندق / الرحلة

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

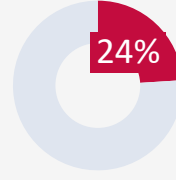
تجربة ما قبل الرحلة



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. 



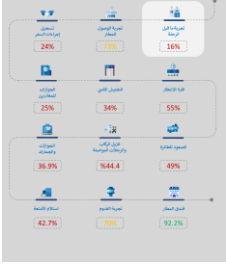
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة ما قبل الرحلة



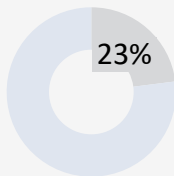
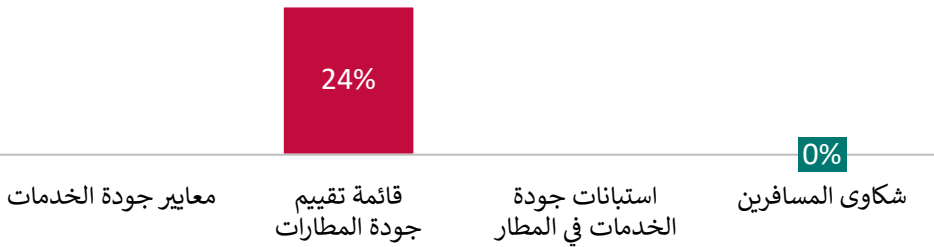
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

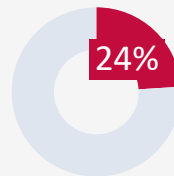
٤- شكاوى المسافرين

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 حائل الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

16%



تجربة الوصول
للمطار

34%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

48%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

35.2%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

36.3%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

47.3%



تجربة القდوم

41.5%



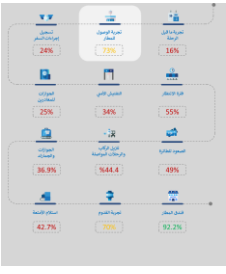
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

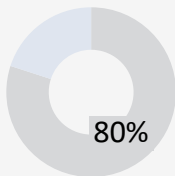
تجربة الوصول للمطار



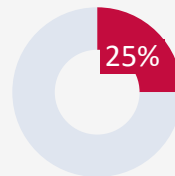
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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



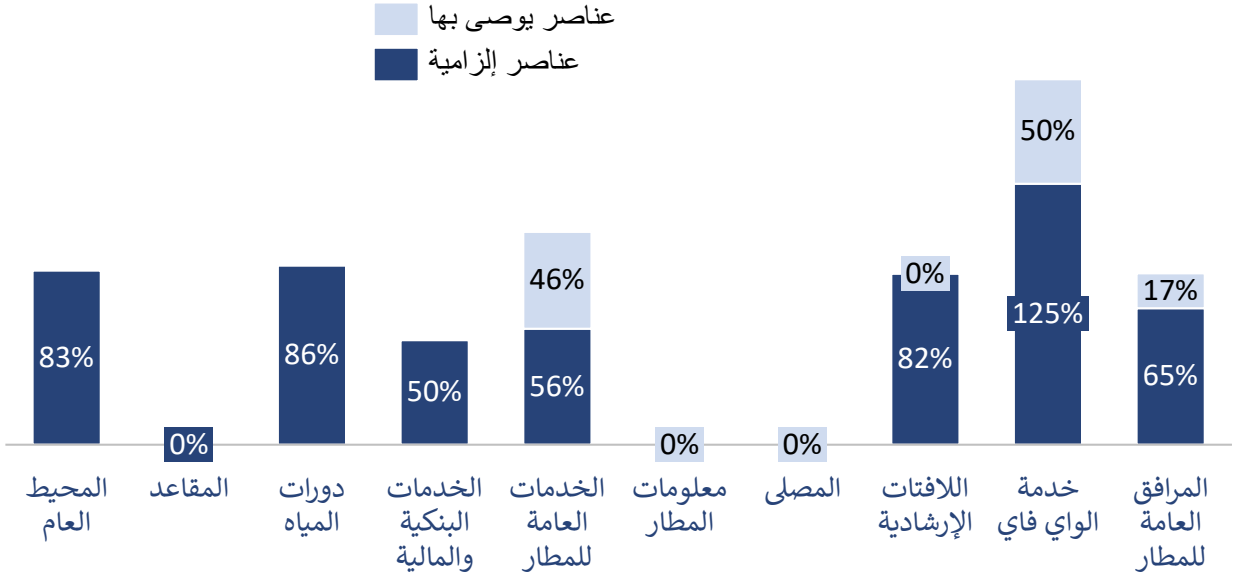
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة الوصول للمطار

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



بالرغم من أن نتيجة مطار حائل الدولي في تجربة الوصول للمطار ضمن متوسط الفئة إلا أن المطار يفتقر لبعض الخدمات و المرافق العامة، أبرزها:

توفر مكتب لطلب الخدمات الخاصة للمسافرين ذوي الإعاقة على جانب الرصيف.

بعض جدران وأسقف المطار بحاجة الى صيانه بالإضافة الى نظام التكييف.

لا توجد مقاعد بشكل كافي.

عدم توفر لوحات إرشادية تشير الى منطقة الجوازات للمغادرين.

عدم توفر عربات نقل الأمتعة بشكل كافي في جميع مناطق المطار

لوحظ ان دورات المياه بحاجة الى صيانه وتجديد الأدوات الصحية.

عدم توفير ٥% من مواقف السيارات للمسافرين ذوي الإعاقة .

الطريق من مواقف السيارات الى الصالة لا يناسب عربات المسافرين ذوو الإعاقة.

لا يتوفر مصلى في منطقة المغادرين.

عدم توفر خيارات الدفع في منطقة التسوق ولخدمات نقل الأمتعة.

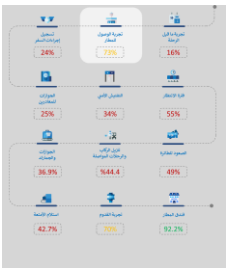
لا توجد لافتات لشركات الطيران خارج مبنى المطار.




متاجر التسوق في المطار لا تقبل العملات الأجنبية.

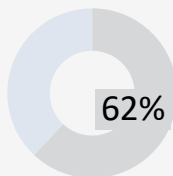
لا تتوفر لوحات ارشادية تشير الى أماكن عربات نقل الأمتعة

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

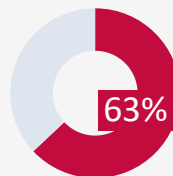
تجربة الوصول للمطار



- لا تتوفر ساعات العمل لمتاجر التسوق داخل الصالة. 
- لا تتوفر خيارات الدفع داخل الصالة ببطاقة الفيزا و الماستر كارد.. 
- حصل مطار حائل على نسبة عالية في جودة شبكة الواي فاي داخل الصالة. 



متوسط نتيجة الفئة



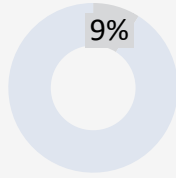
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

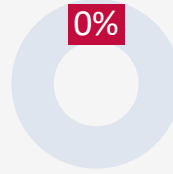
تجربة الوصول للمطار

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

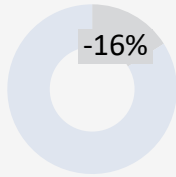
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 1.85 شكاوى
- ❖ رصدت شكاوى واحدة على خدمة تغليف الأمتعة

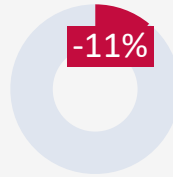
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



خدمة تغليف الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة

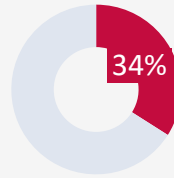
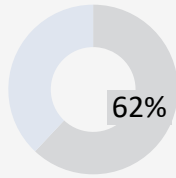
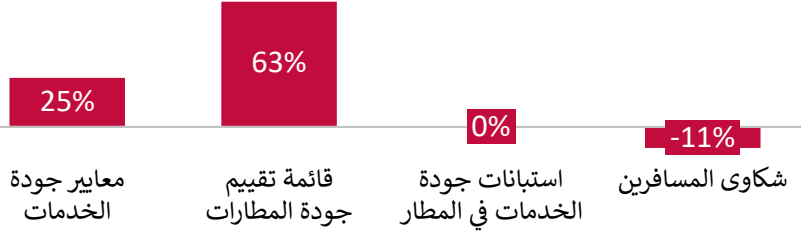
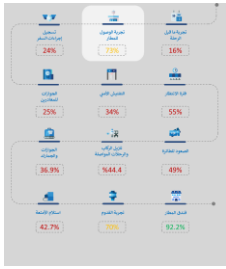


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة الوصول للمطار

٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

16%



تجربة الوصول
للمطار

34%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

48%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

35.2%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

36.3%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

47.3%



تجربة القdom

41.5%



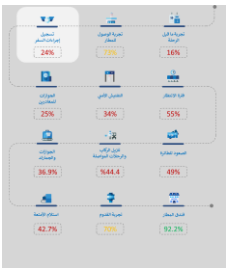
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

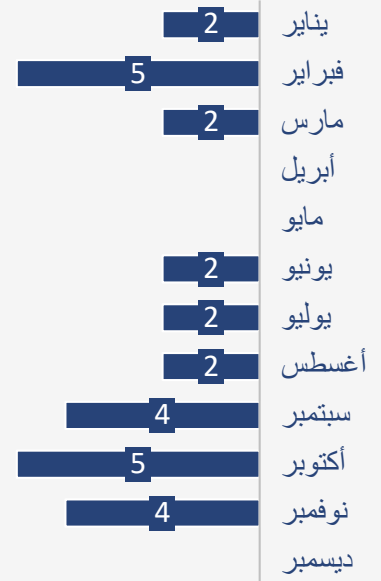
تجربة تسجيل إجراءات السفر



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 حائل الدولي)

٤,٧٧ دقائق

متوسط الفئة

٢,٦ دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار حائل الدولي

💡 سجل المطار متوسط زمن انتظار عالي في الثلث الأخير من السنة مع ثبات متوسط زمن الانتظار في باقي العام. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٦,١٦ دقائق.

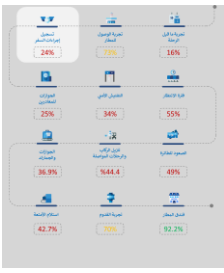
💡 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٥ فبراير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٧ دقائق، سجل المطار ساعات الذروة خلالها في الساعة ١٢ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ١٠ دقائق. سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١١ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٥ دقائق.

متوسط نتيجة الفئة 48%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات 8%

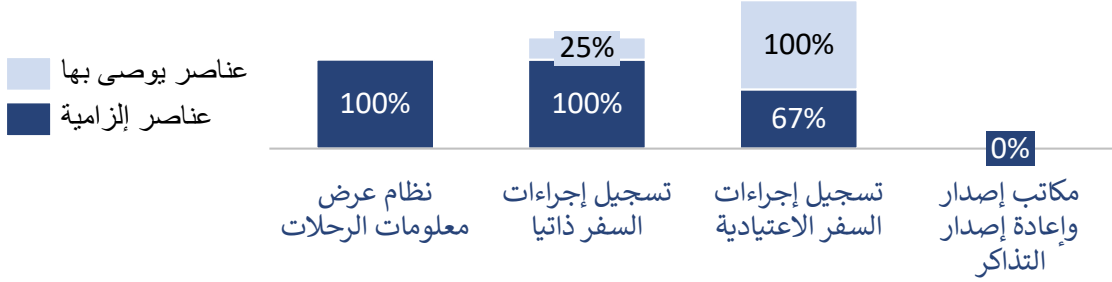
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة تسجيل إجراءات السفر

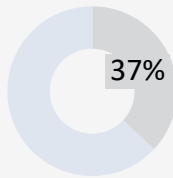


٢- قائمة تقييم جودة المطارات

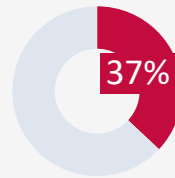
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تسجيل إجراءات السفر للمطار على 24 عنصر لمطار حائل الدولي



- أثرت بعض العناصر على تقييم قائمة جودة المطارات لمطار حائل وذلك لعدة أسباب:
- ارتفاع مكاتب معدات الخدمة الذاتية لا يناسب المسافرين من ذوي الإعاقة.
- لا تتوفر شبابيك مخصصه لشحن الأمتعة.
- مسارات تسجيل الدخول للمسافرين غير مرقمة.
- عدم توفر أجهزة الخدمة الذاتية لوضع البطاقات على الأمتعة.
- لا تتوفر لوحات عرض حقوق المسافرين في منطقة تسجيل إجراءات السفر.
- لا تتوفر مكاتب لإعادة إصدار التذاكر في منطقة تسجيل الركاب.



متوسط نتيجة الفئة

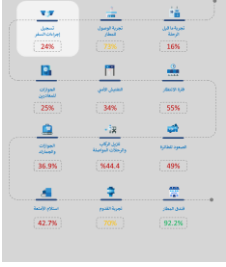


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

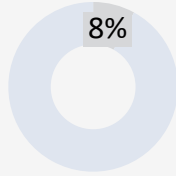
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة تسجيل إجراءات السفر

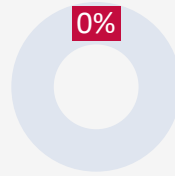
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

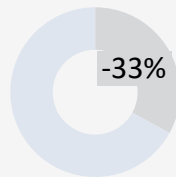
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ١,٨٥ شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئتين بالتساوي كما هو موضح أدناه:

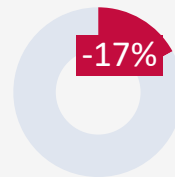
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



توزعت الشكاوى على تجربة تسجيل إجراءات السفر بالتساوي على تواجد الموظفين وإجراءات إصدار بطاقة الصعود



متوسط نتيجة الفئة

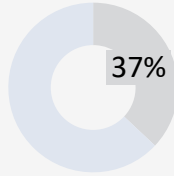
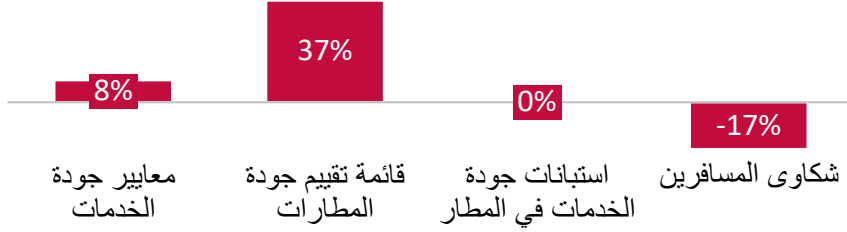
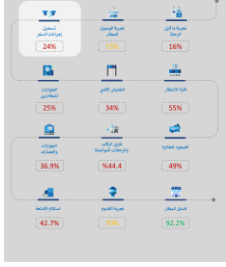


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

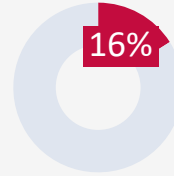
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

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 حائل الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

16%



تجربة الوصول
للمطار

34%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

48%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

35.2%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

36.3%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

47.3%



تجربة القდوم

41.5%



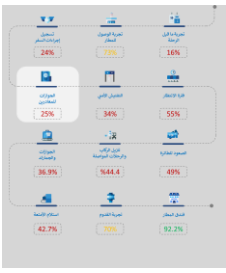
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة الجوازات للمغادرين



1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الجوازات للمغادرين هو معيار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين

معاينة وثيقة السفر للمغادرين



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين في مطار حائل الدولي)

متوسط وقت الانتظار لمطار حائل الدولي

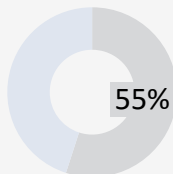
متوسط الفئة

متوسط وقت الانتظار لمطار حائل الدولي

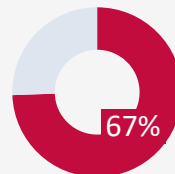
متوسط وقت الانتظار لمطار حائل الدولي

سجل المطار مستوى زمن انتظار ثابت خلال العام مع الارتفاع في زمن الانتظار في الثلث الأخير من السنة، 99% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 5,4 دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١ سبتمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٧ دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٣ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



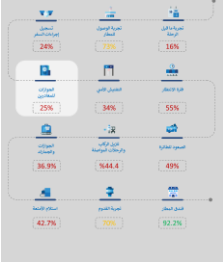
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة الجوازات للمغادرين

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات للمغادرين من مطار على ٨ عناصر.

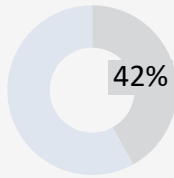


عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية

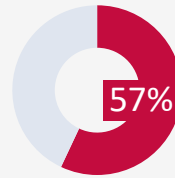


حصل مطار حائل الدولي في قائمة تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات للمغادرين على نسبة أعلى من متوسط نتيجة المطارات الأخرى في فئته ، كما أدت بعض العناصر الى تدني التقييم وذلك للأسباب التالية:

- لا تتوفر بوابات الكترونية في منطقة الجوازات.
- لا تتوفر لوحات لعرض أوقات الانتظار التقديرية.
- لا تتوفر مسارات مستقلة للمساعدات الخاصة.
- لا تتوفر مسارات مستقلة لكل من (الدرجة الأولى / درجة رجال الأعمال ، حاملي الجوازات السعودية والخليجية ، وحاملي الجوازات الدبلوماسية).



متوسط نتيجة الفئة

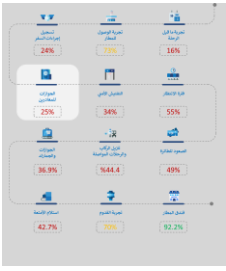


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

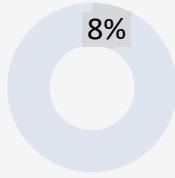
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة الجوازات للمغادرين

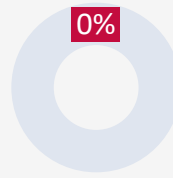
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

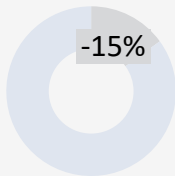
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٠,٩٣ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة إجراءات الجوازات بنسبة 100% كما ما هو موضح في الجدول أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



إجراءات الجوازات

شكاوى تجربة الجوازات للمغادرين على مطارات المملكة تعتبر قليلة جداً ولهذا السبب حصل مطار حائل على نتيجة نهائية سيئة رغم قلة الشكاوى لكل مليون مسافر



متوسط نتيجة الفئة

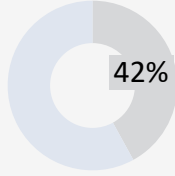
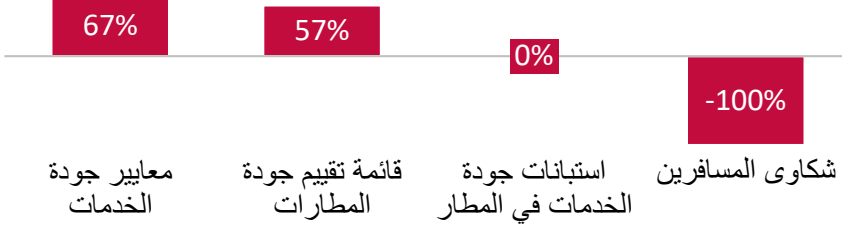
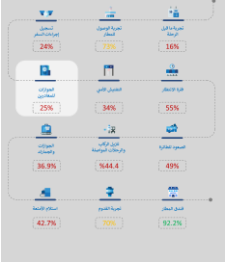


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

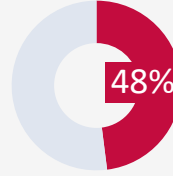
تجربة الجوازات للمغادرين

٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات للمغادرين



42%

متوسط نتيجة الفئة



48%

النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات للمغادرين

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

16%



تجربة الوصول
للمطار

34%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

48%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

35.2%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

36.3%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

47.3%



تجربة القdom

41.5%



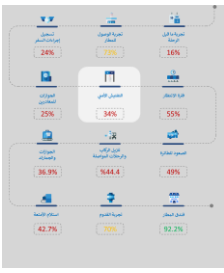
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

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

2	يناير
2	فبراير
2	مارس
2	أبريل
2	مايو
2	يونيو
2	يوليو
2	أغسطس
2	سبتمبر
2	أكتوبر
2	نوفمبر
2	ديسمبر

(متوسط أوقات انتظار عند التفتيش الأمني لمطار حائل الدولي)

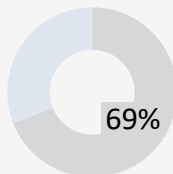
متوسط الفئة ٢,٣٩ دقائق

متوسط الفئة ١,٦٣ دقائق

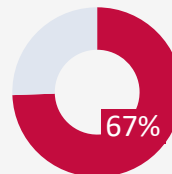
متوسط وقت الانتظار لمطار حائل الدولي

سجل المطار متوسط زمن انتظار ثابت خلال العام، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٥ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٣ فبراير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٤ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلاله في الساعة ١٢ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ١٠ دقائق. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٢ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٢ دقائق.



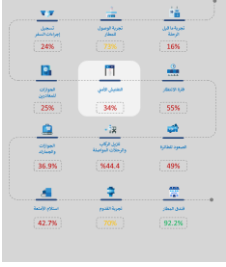
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

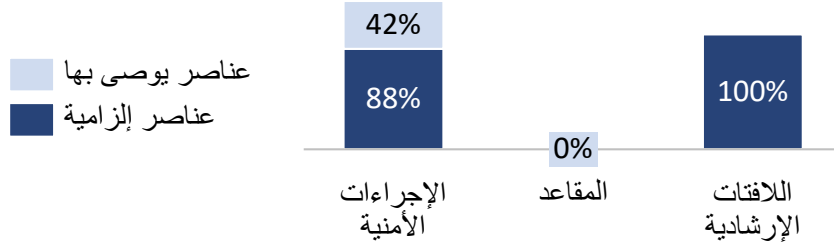
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة التفتيش الأمني

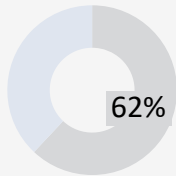


٢- قائمة تقييم جودة المطارات

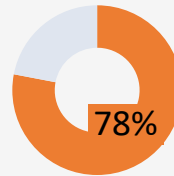
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة التفتيش الأمني للمطار على ١٧ عنصر.



- ❖ لوحظ عدم توفر لوحات عرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني.
- ❖ لا تتوفر مسارات مستقلة للموظفين وطواقم الطائرات والمسار السريع بالإضافة إلى ركاب الدرجة الأولى والأعمال.
- ❖ لا تتوفر مسار خاص للمسافرين من ذوي الإعاقة.
- ❖ عدم توفر غرف خاصة للتفتيش الأمني للمسافرين ذوي الإعاقة.
- ❖ عدم توفر مقاعد في منطقة التفتيش الأمني بشكل كافي.



متوسط نتيجة الفئة



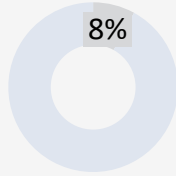
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

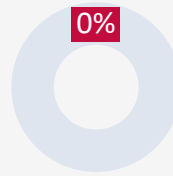
تجربة التفتيش الأمني

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

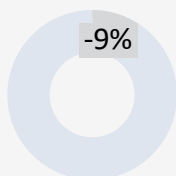
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٠,٩٣ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة تعامل الموظفين وكانت شكاوى واحدة

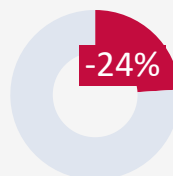
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



لم تسجل على المطار شكاوى تذكر (من حيث العدد) على تجربة التفتيش الأمني



متوسط نتيجة الفئة

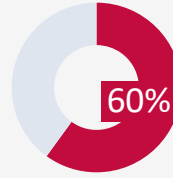
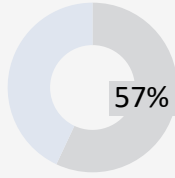
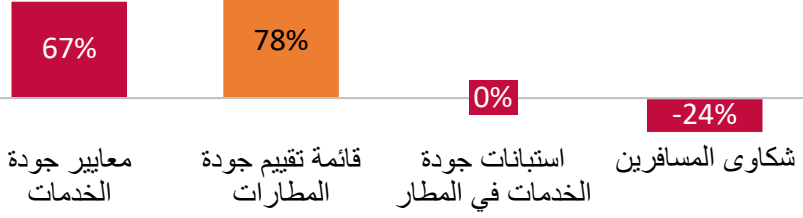
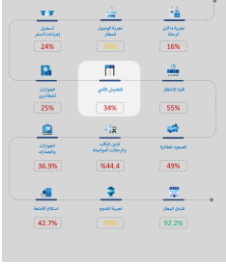


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة التفتيش الأمني

٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

16%



تجربة الوصول
للمطار

34%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

48%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

35.2%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

36.3%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

47.3%



تجربة القdom

41.5%



فندق المطار

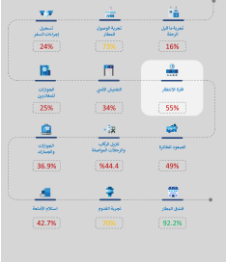
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة فترة الانتظار

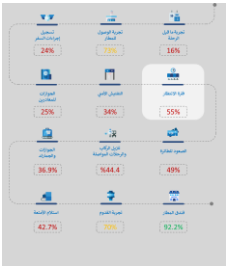
١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة
الانتظار في معايير جودة الخدمات

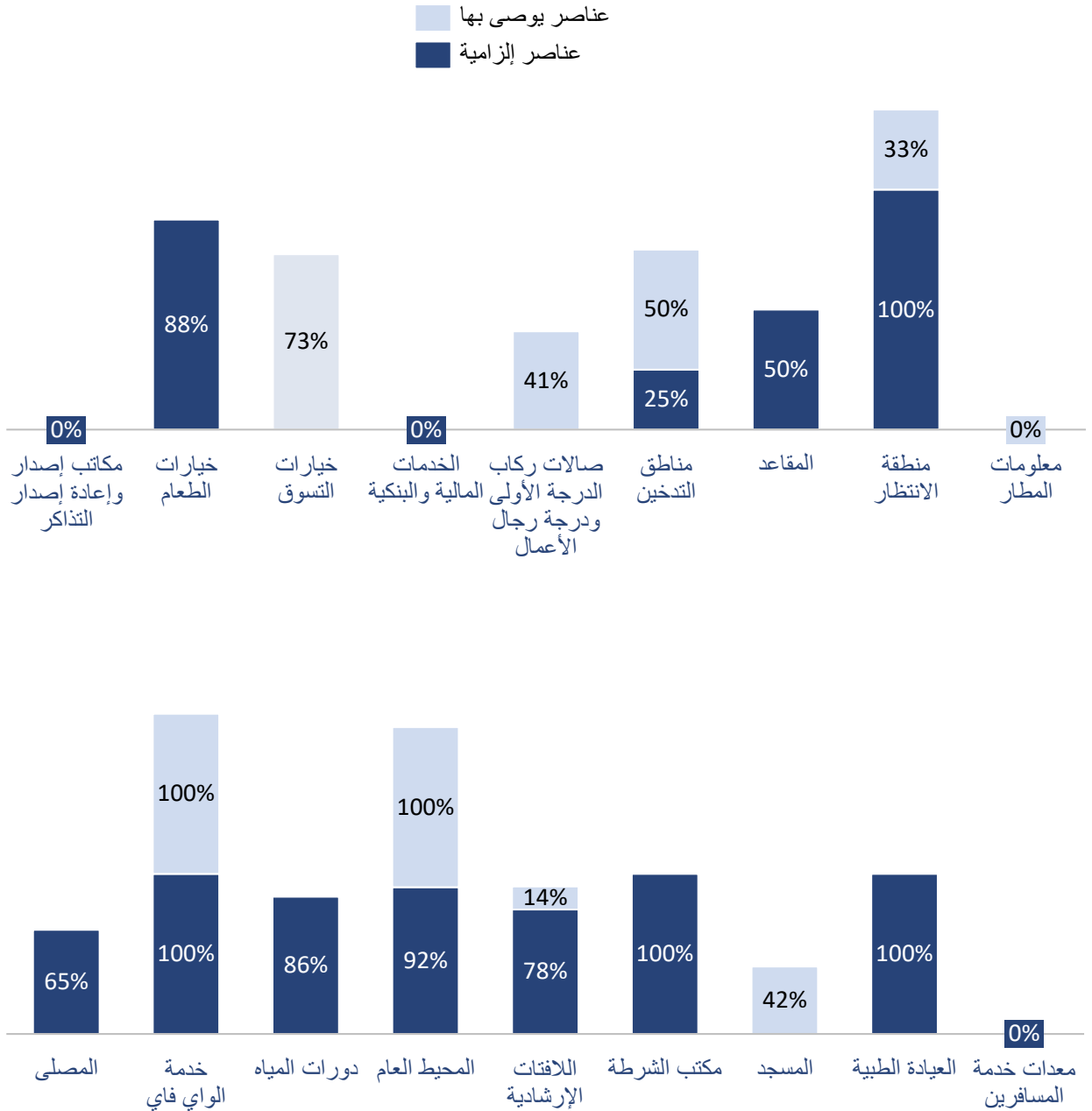
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة فترة الانتظار



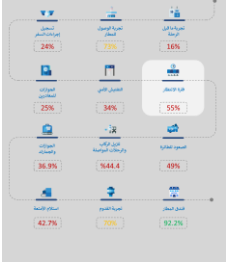
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة فترة الانتظار على ١٤٨ عنصر مقسمة على ١٨ فئة لمطار حائل الدولي



رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة فترة الانتظار



تعتبر نتيجة المطار في تجربة فترة الانتظار في المدى المتوسط مقارنة ببقية المطارات من نفس الفئة، وتم رصد عدة ملاحظات منعت المطار من الحصول على الدرجة الكاملة:

عدم وجود كراسي لذوي الاحتياجات الخاصة في مصلى الرجال

عدم توفر مكتب تسجيل إجراءات السفر، اصدار، واعادة اصدار التذاكر..

لا تتوفر لائحة حقوق المسافرين في صالة الانتظار.

لا تتوفر خيارات الطعام بشكل كافي.

متاجر التسوق في الصالة الدولية في المطار لا تقبل العملات الأجنبية.

ارتفاع منصات متاجر التسوق في لا تناسب مسافرين ذوي الإعاقة.

عدم توفر مقاعد خاصة لمسافرين ذوي الإعاقة.

عدم توفر منطقة لعب للأطفال.

لا تتوفر وسائل ترفيه في منطقة الانتظار.

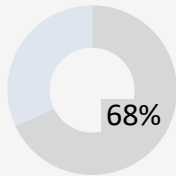
عدم توفر خدمة صرف العملات الأجنبية في الصالة.

لا تتوفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة.

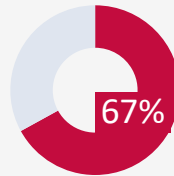
لا توجد اتجاهات تشير الى مرافق الصالة بشكل كافي.

الأدوات الصحية في دورات المياه بحاجة الى صيانته و تحديث

عدم توفر مكتب للاستعلامات عن الرحلات.



متوسط نتيجة الفئة



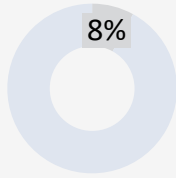
متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

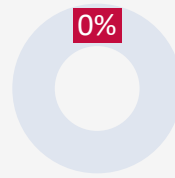
تجربة فترة الانتظار

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفنة

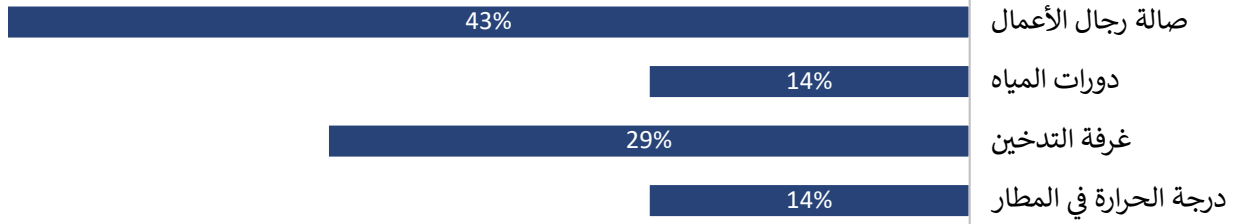


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

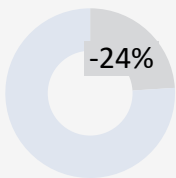
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٦,٤٩ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على أربعة فئات ما هو موضح أدناه:

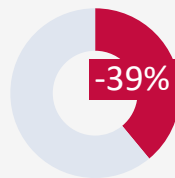
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



- 💡 حازت شكاوى تجربة فترة الانتظار على أعلى نسبة من إجمالي شكاوى مطار حائل الدولي.
- 💡 حصلت شكاوى صالة رجال الأعمال على أعلى حصة من إجمالي شكاوى التجربة بنسبة ٤٣٪.
- 💡 بسبب عدم تحديث الصالة بشكل عام.
- 💡 بينما حصلت غرف التدخين على نسبة ٢٩٪ من الشكاوى.
- 💡 ٢٨٪ من إجمالي الشكاوى كانت على دورات المياه ودرجة حرارة الصالة.



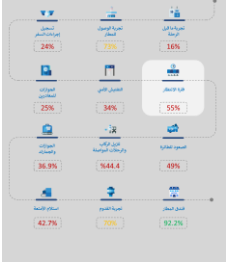
متوسط نتيجة الفنة



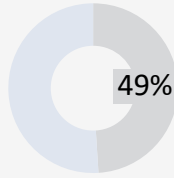
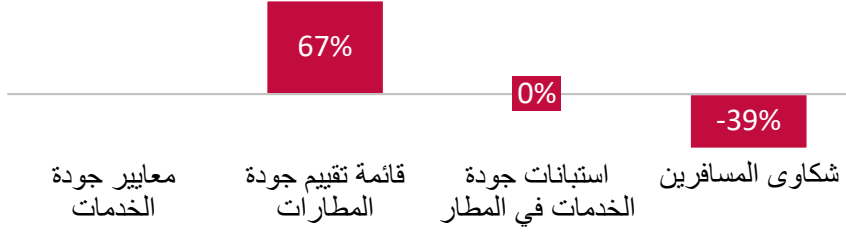
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

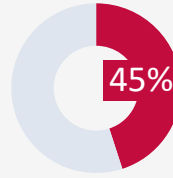
تجربة فترة الانتظار



٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

16%



تجربة الوصول
للمطار

34%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

48%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

35.2%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

36.3%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

47.3%



تجربة القdom

41.5%



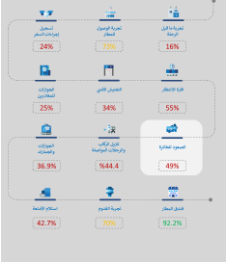
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة الصعود للطائرة



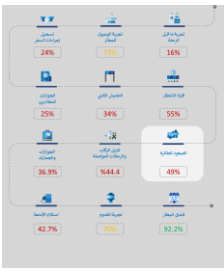
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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 حائل الدولي

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 حائل الدولي)

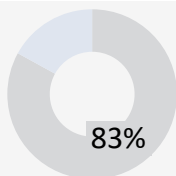
0.5%

متوسط الفئة

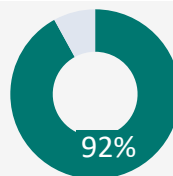
0%

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

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



متوسط نتيجة الفئة



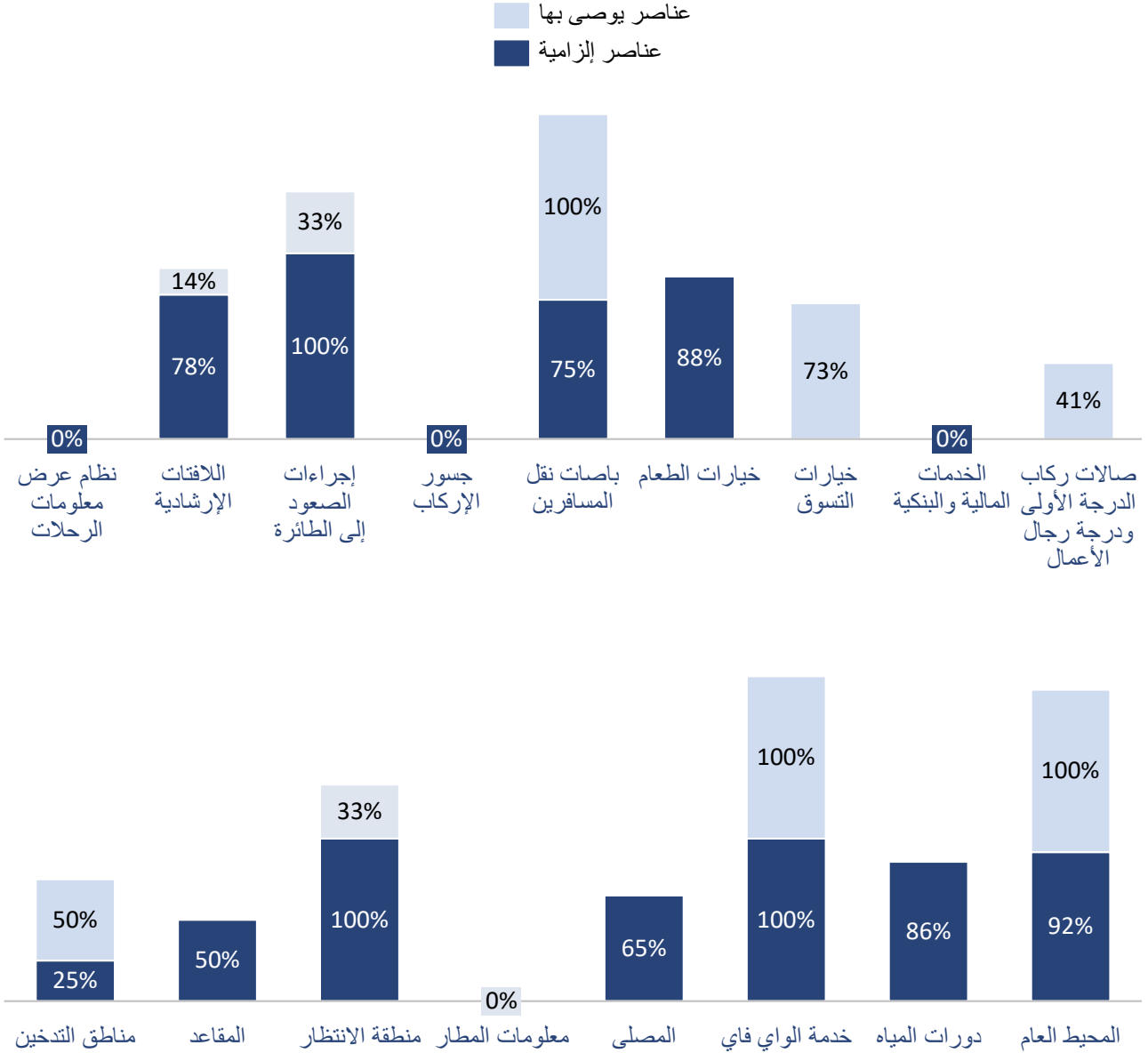
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة الصعود للطائرة

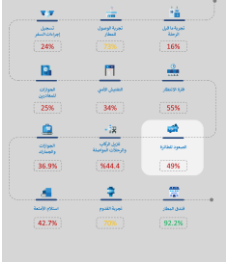
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



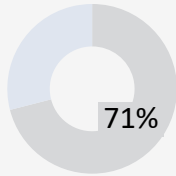
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة الصعود للطائرة

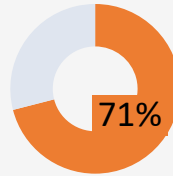


نتيجة قائمة تقييم الجودة لتجربة الصعود للطائرة لمطار حائل تعتبر في المدى المتوسط مقارنة بالمطارات من نفس الفئة وتعتبر نتيجة لا بأس بها ولكن تم رصد عدة ملاحظات منعت المطار من الحصول على الدرجة الكاملة:

- لوحظ عدم توفر ارقام البوابات على بطاقة الصعود للطائرة.
- لا توجد شاشة عرض المعلومات بعد منطقة التفتيش الأمني.
- عدم قبول العملات الأجنبية في منطقة انتظار المسافرين.
- عدم توفر موظفين ومكاتب تخص توفير معلومات المطار في منطقة الانتظار أخفض التقييم النهائي حيث أنه يشكل 3 عناصر من التقييم
- لا تتوفر خدمة صرف العملات الأجنبية.
- لا تتوفر مقاعد للمسافرين من ذوي الإعاقة في المصلى
- دورات المياه بحاجة الى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.
- مقاعد الانتظار بحاجة لتحديث.



متوسط نتيجة الفئة

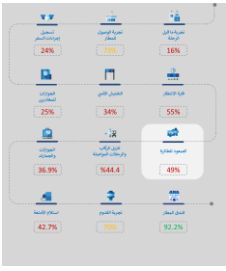


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

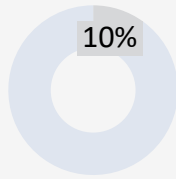
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة الصعود للطائرة

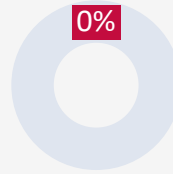
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

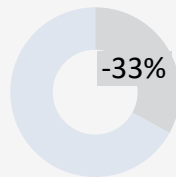
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 5.56 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئتين كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي

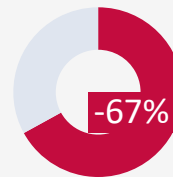


لمقارنة باقي مطارات الفئة حصلت تجربة الصعود للطائرة في مطار حائل الدولي على ضعف معدل الشكاوى مما يدل على وجود فرصة لرفع مستوى رضا المسافرين.

كانت 66.6% من إجمالي شكاوى التجربة متعلقة بالإعلان الداخلي بينما 33.3% المتبقية تخص شاشات عرض المعلومات. مما يدل على تدني خدمة تزويد الركاب بالمعلومات عبر الوسائل المتاحة



متوسط نتيجة الفئة

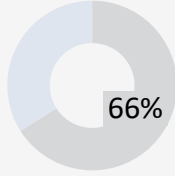
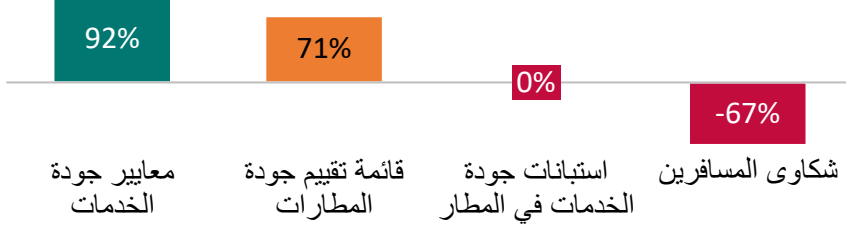
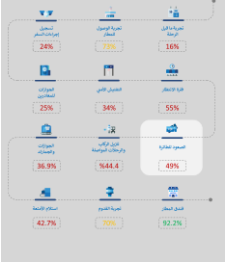


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

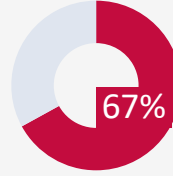
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة الصعود للطائرة

٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

16%



تجربة الوصول
للمطار

34%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

48%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

35.2%



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

36.3%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

47.3%



تجربة القdom

41.5%



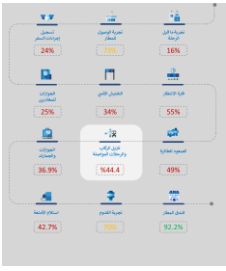
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

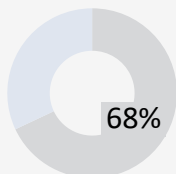
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



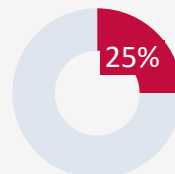
1- معايير جودة الخدمات

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

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



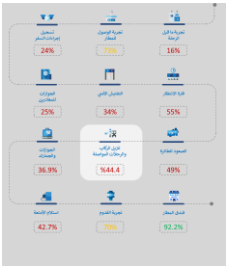
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

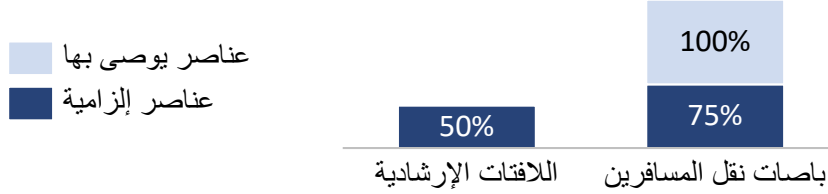
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

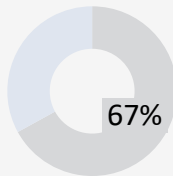
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على ٨ عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لمطار حائل الدولي



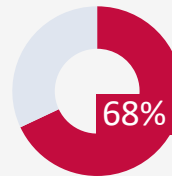
لوحظ عدم وجود لافتات إرشادية تشير إلى اتجاه تحويل الرحلات للرحلات المواصلة.

باصات نقل الركاب بحاجة إلى تحديث

لوحظ عدم وجود مقابض التثبيت في بعض الحافلات.



متوسط نتيجة الفئة

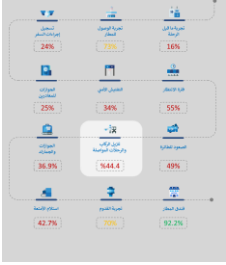


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

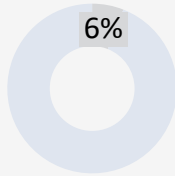
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

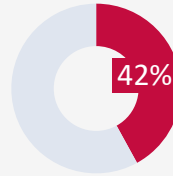
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



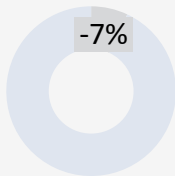
متوسط نتيجة الفئة



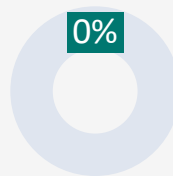
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

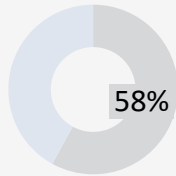
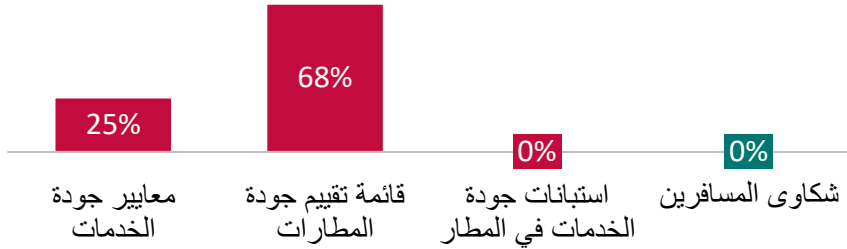
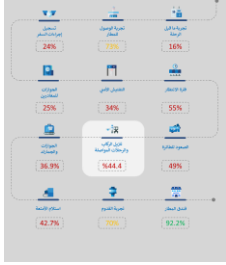


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

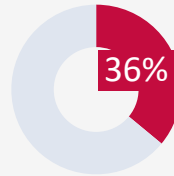
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

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 حائل الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

16%



تجربة الوصول
للمطار

34%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

48%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

35.2%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

36.3%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

47.3%



تجربة القdom

41.5%



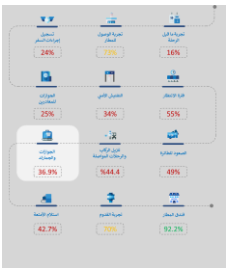
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

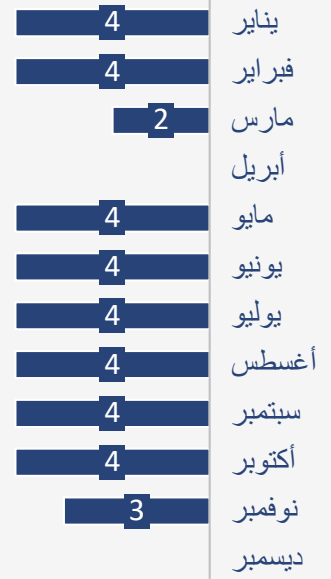
تجربة الجوازات والجمارك



1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الجوازات والجمارك هو معيار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للقادمين

معاينة وثيقة السفر للقادمين



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للقادمين لمطار حائل الدولي)

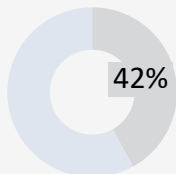
متوسط الفئة ٤,٤٧ دقائق

متوسط الفئة ٣,٣٤ دقائق

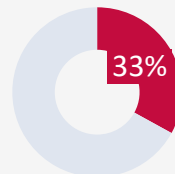
متوسط وقت الانتظار لمطار حائل الدولي

سجل المطار متوسط زمن انتظار ثابت خلال العام، ٩٩% من المسافرين لم يتجاوز وقت انتظارهم ٦,٤ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢١ فبراير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٩ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلالها في الساعة ١٢ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ١٠ دقائق. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٢ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٥ دقائق.



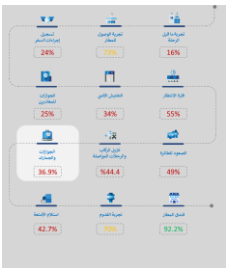
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة الجوازات والجمارك



١- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الجوازات والجمارك هو معيار وقت الإنتظار عند التفتيش الجمركي

التفتيش الجمركي



(متوسط أوقات انتظار وقت الإنتظار عند التفتيش الجمركي لمطار حائل الدولي)

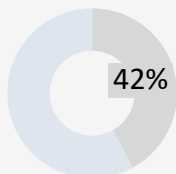
متوسط الفئة ٢,٨٩ دقائق

متوسط الفئة ٣,٤٥ دقائق

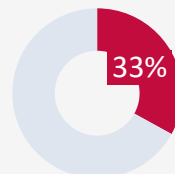
متوسط وقت الانتظار لمطار حائل الدولي

سجل المطار مستوى زمن انتظار ثابت خلال العام، ٩٩% من مسافرين المطار لم يتجاوز وقت انتظارهم ١٧, ١٠ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٨ أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٠ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٧ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٥ دقائق.



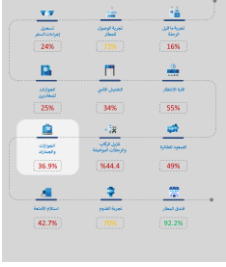
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

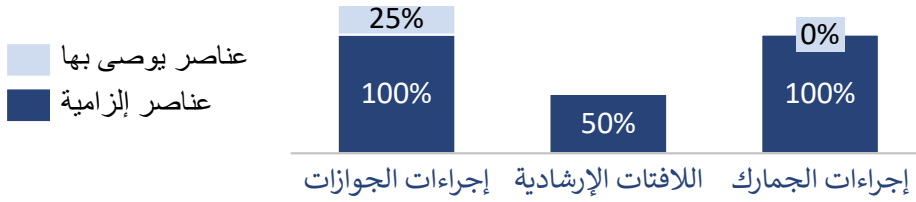
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة الجوازات والجمارك

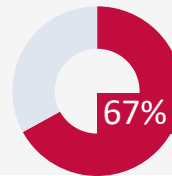
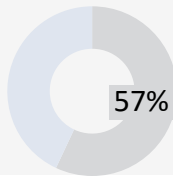


٢- قائمة تقييم جودة المطارات

❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الجوازات والجمارك على ١٤ عنصر مقسمة على ثلاثة تصنيفات فرعية لمطار حائل الدولي



- ❖ لوحظ عدم توفر نظام ثنائي القنوات للجمارك وعدم وضوح عرض المواد الممنوعة في الصالة.
- ❖ لا تتوفر مسارات مستقلة لركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال. بينما يوجد طابور مستقل لحاملي الجوازات الدبلوماسية و الخليجية.
- ❖ عدم وجود مسار منفصلة للمسافرين من ذوي الإعاقة.
- ❖ لا تتوفر شاشة عرض الأوقات التقديرية في منطقة الجوازات.

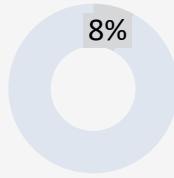


رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

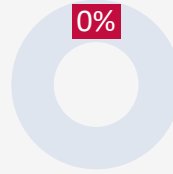
تجربة الجوازات والجمارك

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

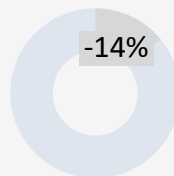
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو ٠,٩٣ شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئتين كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



إجراءات الجوازات

شكاوى تجربة الجوازات والجمارك على مطارات المملكة تعتبر قليلة جداً ولهذا السبب حصل مطار حائل على نتيجة نهائية سيئة رغم قلة الشكاوى لكل مليون مسافر



متوسط نتيجة الفئة

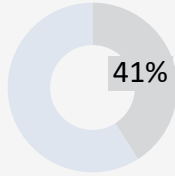
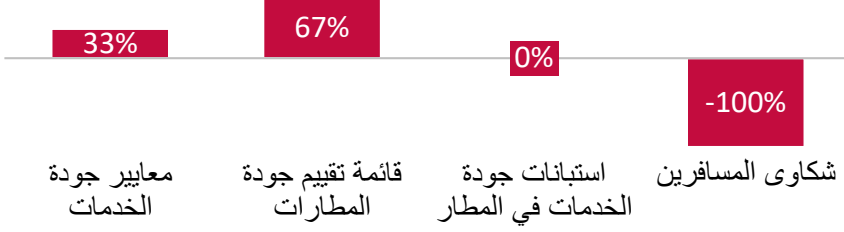
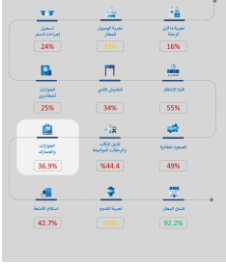


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

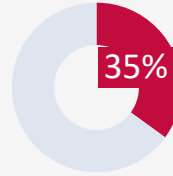
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة الجوازات والجمارك

٥- ملخص تحليل تجربة الجوازات والجمارك



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الجوازات والجمارك

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

16%



تجربة الوصول
للمطار

34%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

48%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

35.2%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

36.3%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

47.3%



تجربة القdom

41.5%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

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 حائل الدولي)

متوسط وقت الانتظار لمطار حائل الدولي

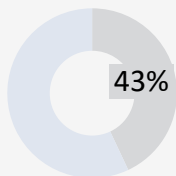
متوسط الفئة

7,02 دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار حائل الدولي

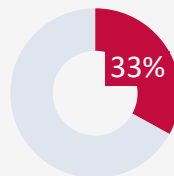
سجل المطار متوسط زمن انتظار ثابت، ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ١١ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٣١ يناير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٤,٥ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٢ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ١٢,٧٤ دقيقة.



43%

متوسط نتيجة الفئة



33%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

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 حائل الدولي)

متوسط وقت الانتظار لمطار حائل الدولي

متوسط الفئة

١٤,٦٩ دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار حائل الدولي

سجل المطار مستوى ثابت في متوسط زمن الانتظار خلال العام مع انخفاض في شهري أكتوبر ونوفمبر، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ٢٤,١٧ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٣٠ سبتمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٣٠ دقيقة، سجلت ساعات ذروة اليوم في الساعة ٥ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٣٨ دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٥ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٢٦,٣٤ دقيقة.

43%

متوسط نتيجة الفئة

33%

متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

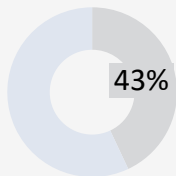
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة إستلام الأمتعة

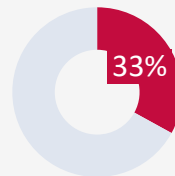
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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



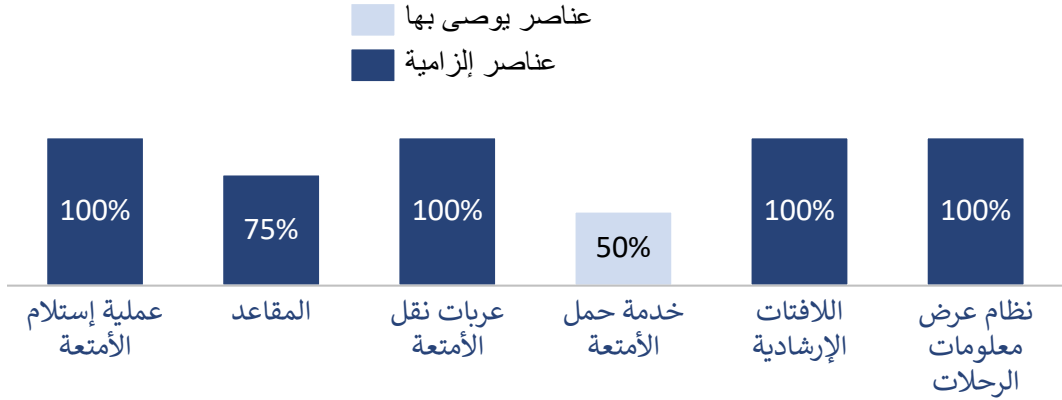
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة استلام الأمتعة

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

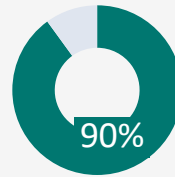
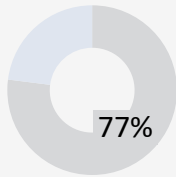
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة استلام الأمتعة على ١٣ عنصر مقسمة على ٦ تصنيفات فرعية لمطار حائل الدولي



كانت تجربة استلام الامتعة بشكل عام أفضل من متوسط نسبة باقي مطارات الفئة. كما يوجد بعض الملاحظات التي إن حلت ستساهم في رفع مستوى الخدمة المقدمة

خدمات حمل الأمتعة في الصالة كان دون الجودة المطلوبة حيث يوجد قصور في توفر قائمة الأسعار وتنوع خيارات الدفع .

سيور الأمتعة بحاجة إلى تحديث

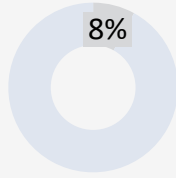


رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

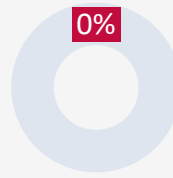
تجربة استلام الأمتعة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

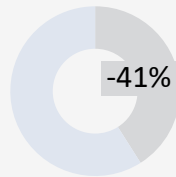
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 0.93 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة عربات الأمتعة فقط كما هو موضح أدناه:

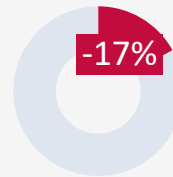
النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



لم يسجل على المطار شكاوى تذكر (من حيث العدد)



متوسط نتيجة الفئة

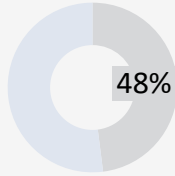
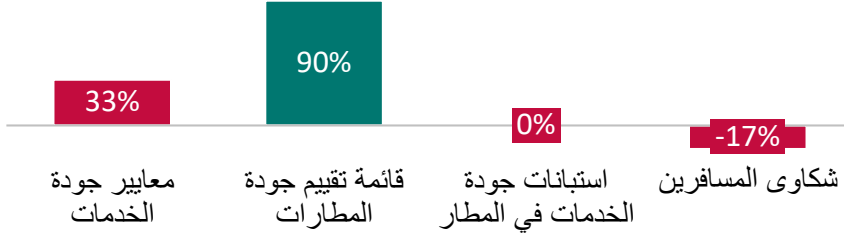
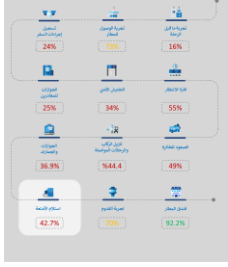


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

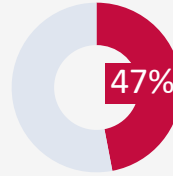
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة استلام الأمتعة

٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي



تسجيل
إجراءات السفر

16%



تجربة الوصول
للمطار

34%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

48%



التفتيش الأمني

60%



فترة الانتظار

45%



الجوازات
والجمارك

35.2%



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

36.3%



الصعود للطائرة

67%



استلام الأمتعة

47.3%



تجربة القدوم

41.5%



فندق المطار

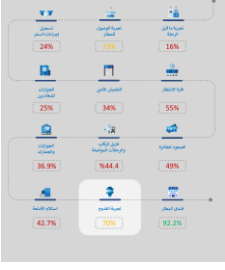
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة القدوم

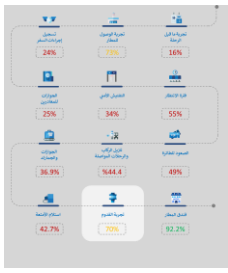
١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في
معايير جودة الخدمات

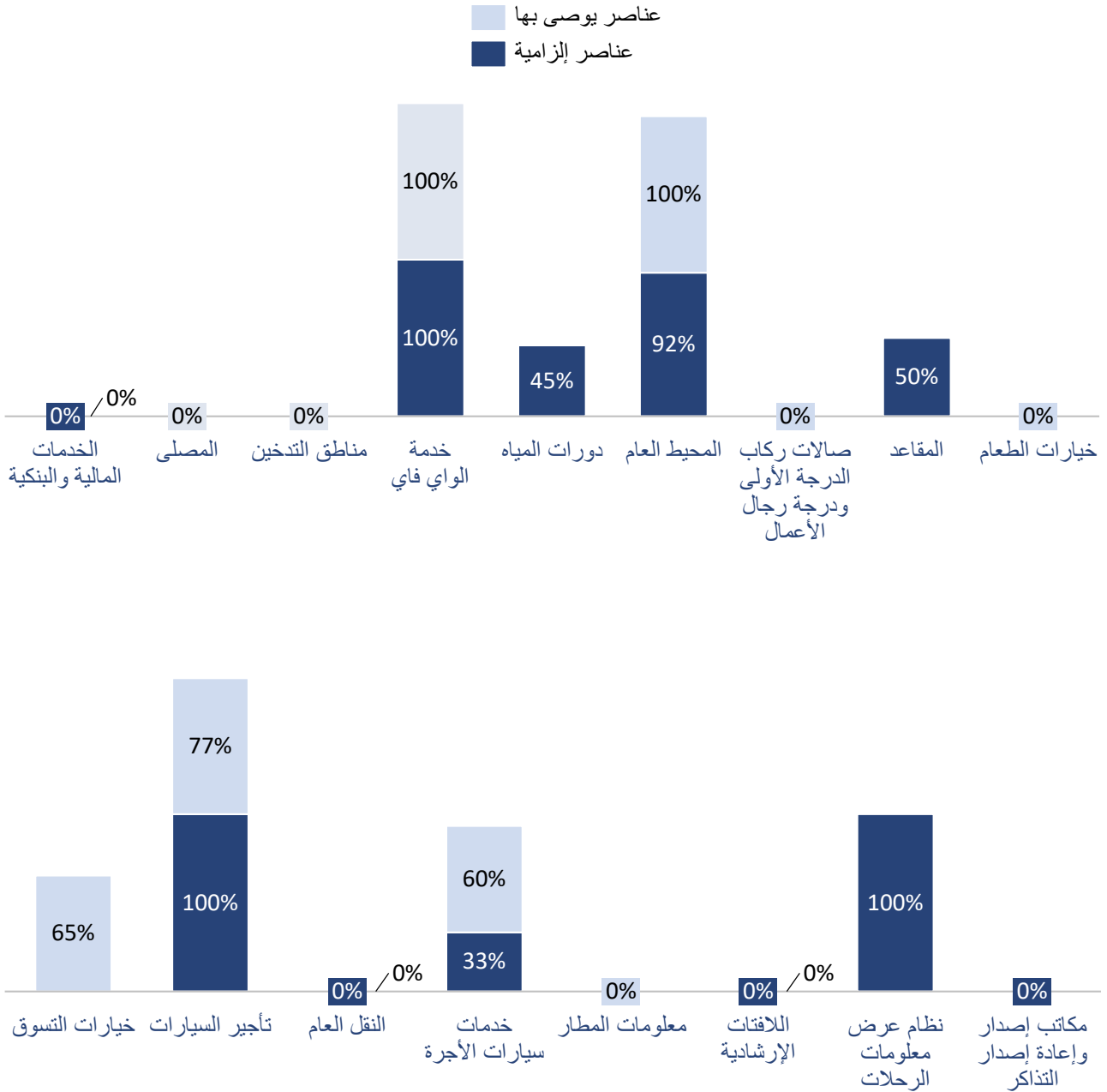
رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة القدوم



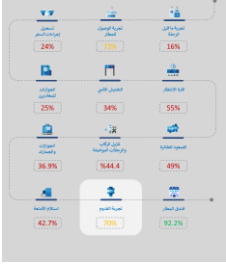
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

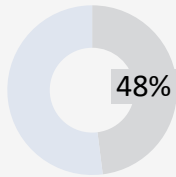


رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

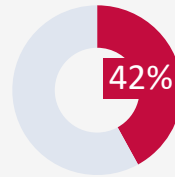
تجربة القدوم



- عدم وجود مصلى في صالة القدوم.
- عدم وجود خدمة الصراف الآلي في منطقة القدوم.
- لا تتوفر خدمة صرف العملات الأجنبية في صالة القدوم الدولي.
- مكاتب تأجير السيارات ومناطق التسوق لا تقبل العملات الأجنبية.
- لا تتوفر خيارات للتسوق و الأطعمة و المشروبات بشكل كافي.
- لا تتوفر عرض لأسعار المنتجات في منطقة التسوق.
- لا تتوفر دورات مياه في منطقة القدوم.
- التكييف في صالة القدوم بحاجة الى صيانة.
- 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 توفر مقاعد بشكل كافي في صالة القدوم.
- عدم وجود غرف تدخين في صالة القدوم خفض من التقييم النهائي لتجربة القدوم بشكل بسيط حيث أنه يشكل عنصراً من ضمن ٢٠٧ عنصر



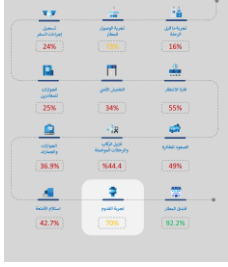
متوسط نتيجة الفنة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة القدوم

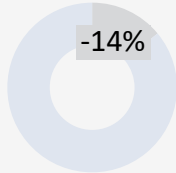


٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

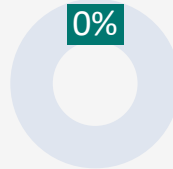
لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

٤- شكاوى المسافرين

لا يوجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

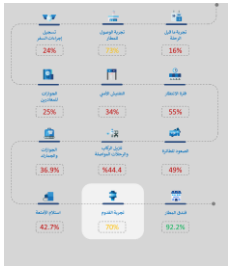


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار حائل الدولي

تجربة القدوم

٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



42%

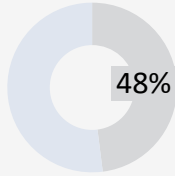
0%

معايير جودة الخدمات

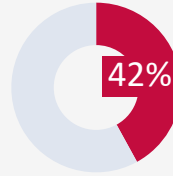
قائمة تقييم جودة المطارات

استبانات جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم