

نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار القيصومة بحفر الباطن لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء

برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار القيصومة بحفر الباطن 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 القيصومة بحفر الباطن

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار القيصومة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

31%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

75%



فترة الانتظار

29%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلية

43%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القdom

33%



فندق المطار

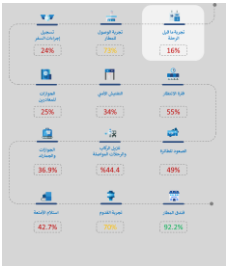
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القيصومة

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

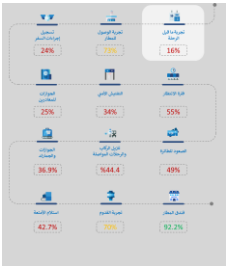
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة ما قبل الرحلة على ١٧ عنصر جميعها تخص الموقع الإلكتروني للمطار



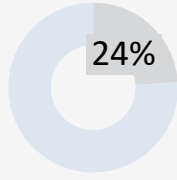
- ❖ مستوى الموقع الإلكتروني لمطار القيصومة بشكل عام لا يرتقي للمستوى الأمول.
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات حالة الرحلات للمطار.
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات الناقلات الجوية المشغلة للمطار وعن تواجدها في أي صالة.
- ❖ لا تتوفر اتجاهات قيادة لأماكن الركوب والإنزال في الصالة ووقت الانتظار 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 و أوقات الإقلاع والهبوط لكل شهر).
- ❖ يخلو الموقع الإلكتروني من المعلومات التي تخص المسافرين من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة.
- ❖ لا تتوفر استعلامات للمسافرين ذوي الإعاقة في الموقع الإلكتروني بشأن الوصول إلى المطار.

رحلة المسافر في مطار القيصومة

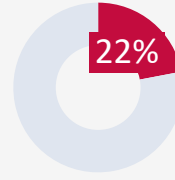
تجربة ما قبل الرحلة



- يخلو الموقع الالكتروني من بيانات الاتصال الخاصة بالمسافرين ذوي الإعاقة بشأن استفساراتهم.
- يخلو الموقع الالكتروني من معلومات أمن المطار بما في ذلك، أوقات التشغيل وقائمة بالمحظورات، وإجراءات التشغيل.
- لا يوفر موقع المطار معلومات عن التخطيط للعطلات بالوجهات والنصائح والدليل بالإضافة إلى خيارات حجز الفندق / الرحلة.



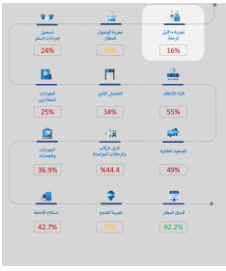
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة ما قبل الرحلة



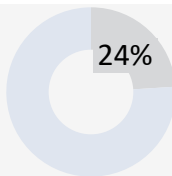
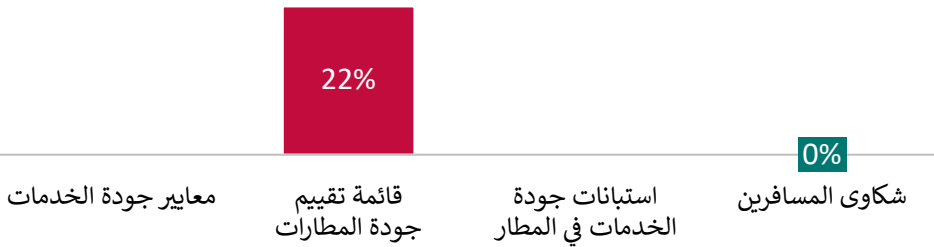
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

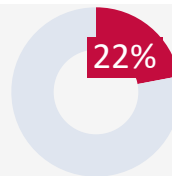
٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

٥- ملخص تحليل تجربة ما قبل الرحلة



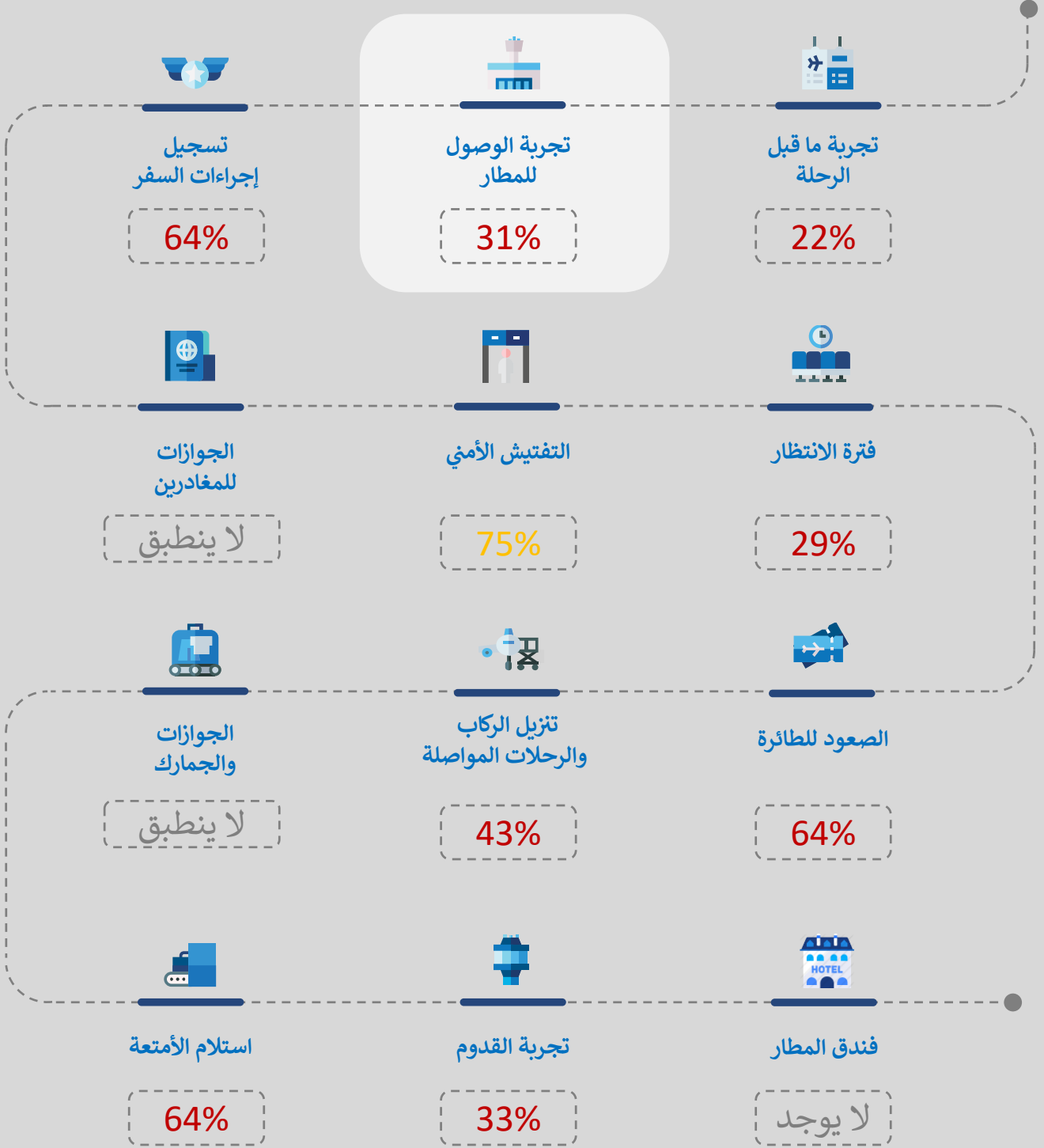
متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة ما قبل الرحلة

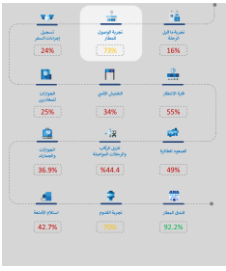
نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار القيصومة



رحلة المسافر في مطار القيصومة

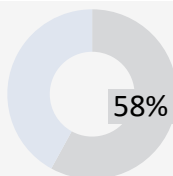
تجربة الوصول للمطار



1- معايير جودة الخدمات

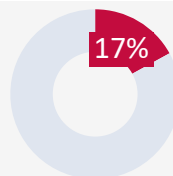
- ❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة الوصول للمطار هو معيار الانتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

58%

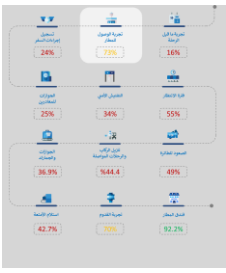


متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

17%

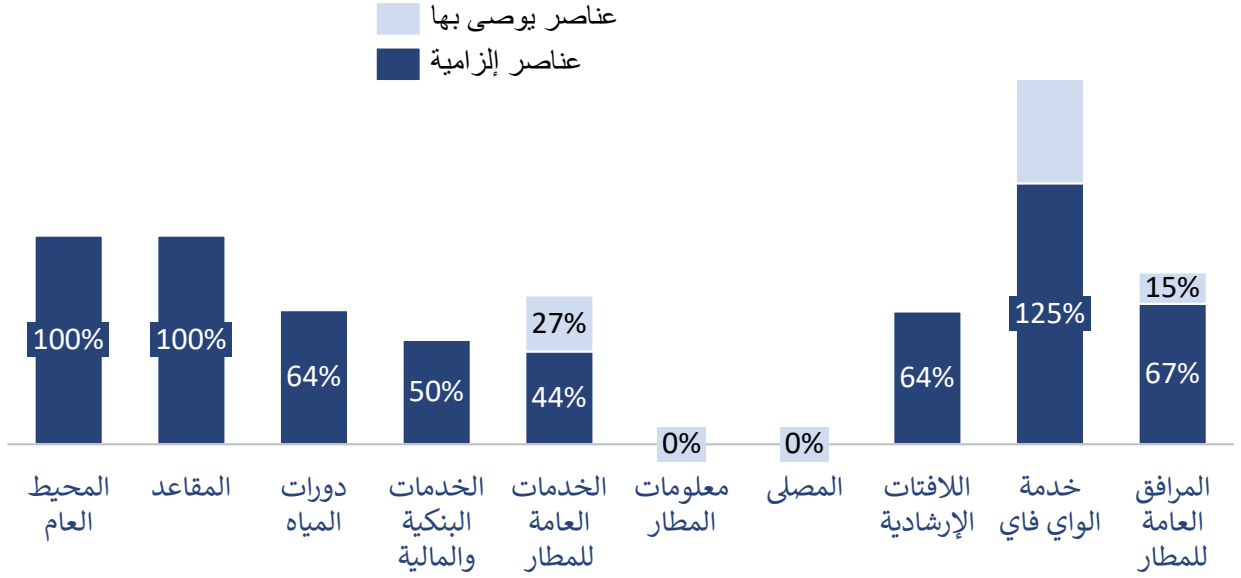
رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة الوصول للمطار



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

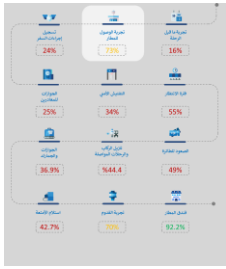


💡 النتيجة الإجمالية لقائمة تقييم جودة المطارات لم تصل إلى المستوى المأمول وذلك لعدم اجتياز الكثير من العناصر والتي تتلخص فيما يلي:

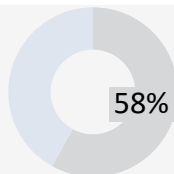
- 💡 عدم توفر مكتب لطلب الخدمات الخاصة للمسافرين ذوي الإعاقة على جانب الرصيف.
- 💡 عدم تخصيص 5% من مواقف السيارات لذوي الاحتياجات الخاصة.
- 💡 الطريق من مواقف السيارات الى الصالة لا يناسب عربات المسافرين ذوو الإعاقة.
- 💡 عدم توفر عربات نقل الأمتعة في مواقف السيارات.
- 💡 تعدد وفر كاميرا المراقبة الأمنية.
- 💡 عدم عرض أسعار مواقف السيارات و عدم توفير خيارات متنوعة للدفع.
- 💡 لوحظ ان دورات المياه بحاجة الى صيانه وتجديد الأدوات الصحية.
- 💡 لا يتوفر مصلى في منطقة المغادرين.
- 💡 لا تتوفر عربات نقل الأمتعة على الرصيف المحاذي لمنطقة تنزيل الركاب
- 💡 لا تتوفر لوحات ارشادية تشير الى أماكن عربات نقل الأمتعة.

رحلة المسافر في مطار القيصومة

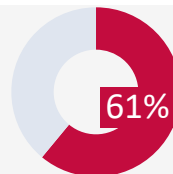
تجربة الوصول للمطار



- لا تتوفر ساعات العمل في مكاتب التأجير.
- عدم تخصيص منطقة لتنزيل وإركاب سيارات الأجرة.
- دورات المياه بحاجة لصيانة وتحديث.



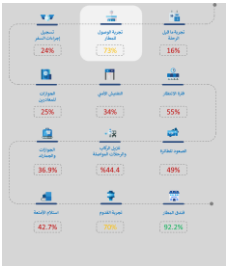
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة الوصول للمطار



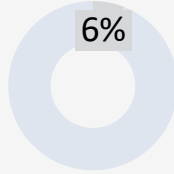
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



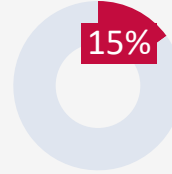
حصل مطار القيصومة على تقييم أعلى من المتوسط في استبيان تجربة الوصول للمطار مقارنة بالمطارات الأخرى في فئته.

حقق مطار القيصومة أقل نسب التقييمات في الفئات التالية:

- الرضا عن وسائل النقل من وإلى المطار
- القيمة مقابل الوقوف في مواقف المطار
- سهولة العثور على مواقف لانتظار السيارات
- توفر عربات الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة

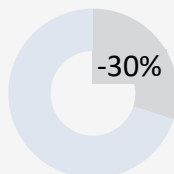


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

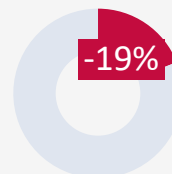
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 3.11 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة وسائل النقل عامة بنسبة 100% كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



متوسط نتيجة الفئة

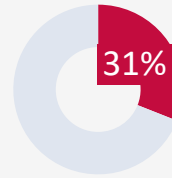
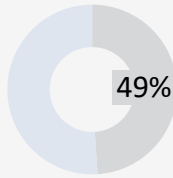
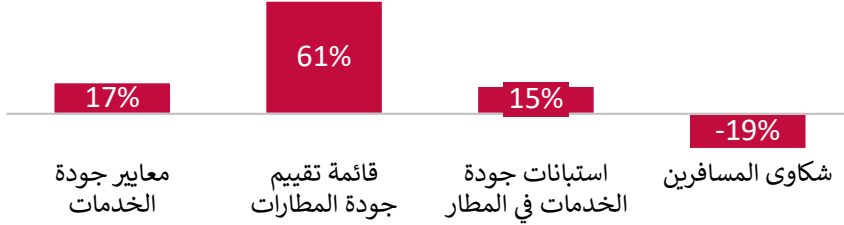
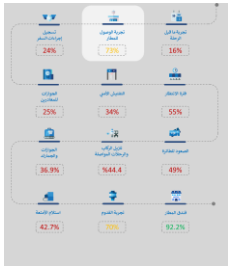


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة الوصول للمطار

٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار القيصومة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

31%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

75%



فترة الانتظار

29%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

43%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القdom

33%



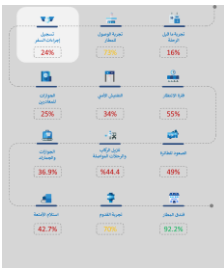
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القيصومة

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 القيصومة)

٢,٩٩ دقائق

متوسط الفئة

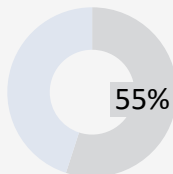
٤,٦٨ دقائق

متوسط وقت الانتظار في مطار القيصومة

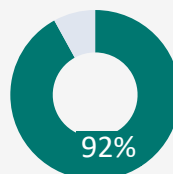
سجل المطار متوسط زمن انتظار ثابت خلال العام. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٧,١٩ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٢ أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٨ دقائق، سجل المطار ساعات الذروة خلال اليوم في الساعة ٨ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٩ دقائق. سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٠ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٥ دقائق.

أعلى زمن انتظار للفئة السياحية كان في يوم ٢٢ أغسطس بمتوسط بلغ ٨ دقائق. أعلى متوسط زمن انتظار للدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال كان في يوم ١٢ فبراير بمتوسط بلغ ١١ دقيقة.



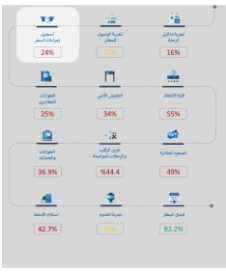
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

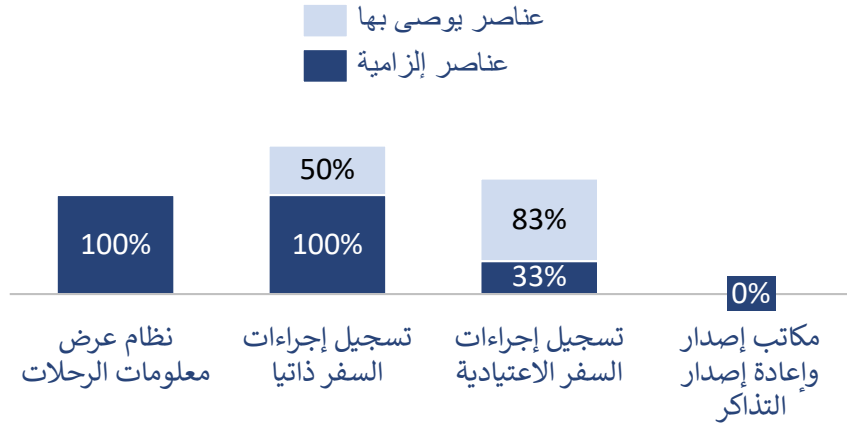
رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة تسجيل إجراءات السفر



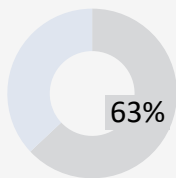
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

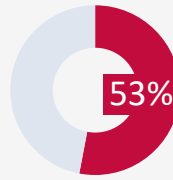


حصل مطار القيصومة على نسبة أقل من متوسط فئته و لذلك بسبب العناصر التالية:

- عدم توفر أجهزة الخدمة الذاتية.
- منصات التسجيل غير مرقمة
- لا تتوفر شبابيك مخصصه لشحن الأمتعة.
- منصات تسجيل المسافرين ليست مناسبة لمسافري ذوي الاحتياجات الخاصة.
- لوحظ أن أجهزة اوزان الأمتعة بحاجة إلى تحديث.
- عدم توفر معلومات حقوق المسافرين.
- عدم توفر طوابير مستقلة لمسافري (درجة أولى / درجة رجال الأعمال، أو مسافرين بوتيرة متكررة، أو مسافرين سجلوا إجراءات سفرهم على شبكة الإنترنت).
- لا تتوفر مكاتب لإعادة إصدار التذاكر في منطقة تسجيل الركاب.



متوسط نتيجة الفئة

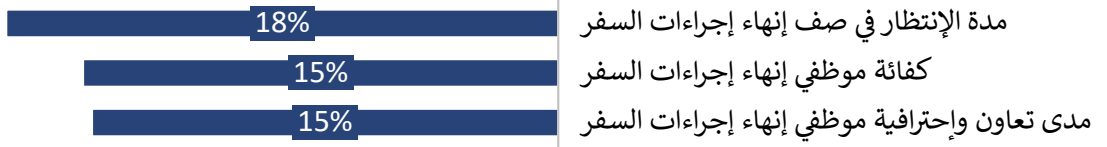


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة تسجيل إجراءات السفر

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



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

حقق مطار القيصومة أقل نسب التقييمات في الفئات التالية:

وقت الانتظار في مسارات تسجيل إجراءات السفر.

كفاءة موظفي إنهاء إجراءات السفر

تعامل موظفي الخدمات الأرضية وجودة الخدمات المقدمة من خلالهم.



٤- شكاوى المسافرين

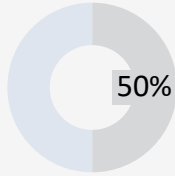
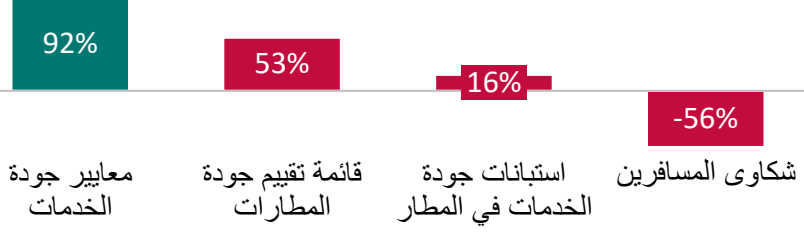
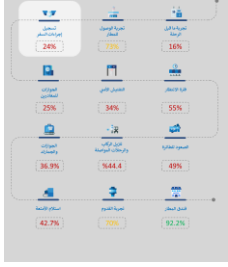
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 6.21 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئتي تعامل الموظفين وإجراءات إصدار بطاقة الصعود بنسبة 50% لكل منهما كما هو موضح أدناه:



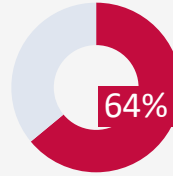
رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة تسجيل إجراءات السفر

٥- ملخص تحليل تسجيل إجراءات السفر



متوسط نتيجة الفئة 50%



النتيجة الإجمالية لتجربة لتسجيل إجراءات السفر 64%

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار القيصومة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

31%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

75%



فترة الانتظار

29%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

43%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القdom

33%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القيصومة

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 في مطار القيصومة)

١,٩٨ دقائق

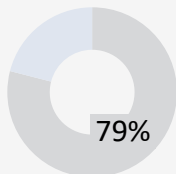
متوسط الفئة

٤,٠١ دقائق

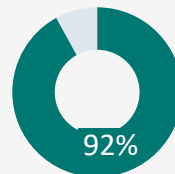
متوسط وقت الانتظار في مطار القيصومة

سجل المطار أقل متوسط زمن ثابت خلال السنة، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٤,٨٢ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٧ أبريل حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٥ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٨ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٤ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



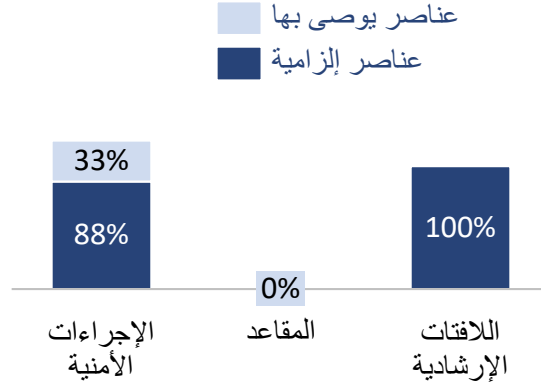
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة التفتيش الأمني

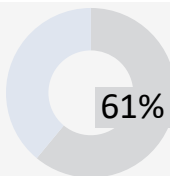
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

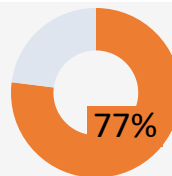


حصل مطار القيصومة على تقييم مرتفع نسبياً في تجربة التفتيش الأمني مقارنة بباقي مطارات الفئة. و للحصول على نتيجة أفضل مستقبلاً يتوجب توفير التالي:

- توفير لوحات لعرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني.
- توفير قواعد التفتيش الأمني
- توفير مسار مستقل لركاب الدرجة الأولى / درجة رجال الأعمال، المسار السريع.
- توفير مقاعد انتظار



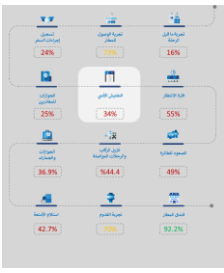
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة التفتيش الأمني



٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



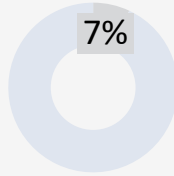
حصل مطار القيصومة على تقييم أعلى من متوسط المطارات الأخرى في فئته في استبيان جودة الخدمات في المطارات مقارنة بالمطارات الأخرى في فئته.

كما سجل مطار القيصومة في تجربة التفتيش الأمني أقل نسب التقييم على الفئات التالية:

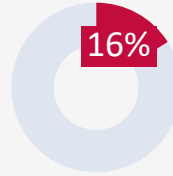
وقت الانتظار في مسارات التفتيش الأمني.

دقة التفتيش الأمني

تعامل موظفي التفتيش الأمني وجودة الخدمات المقدمة من خلالهم.



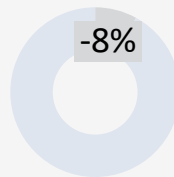
متوسط نتيجة الفئة



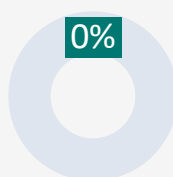
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

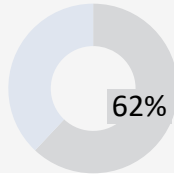
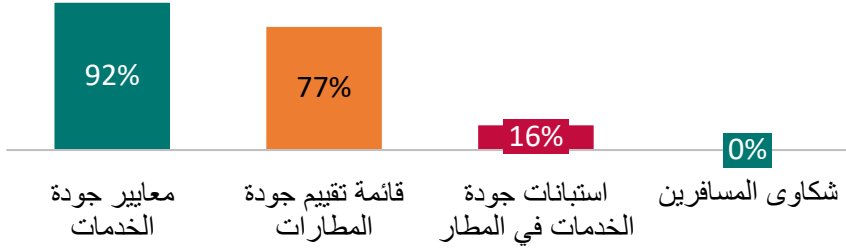
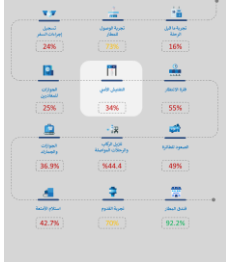


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

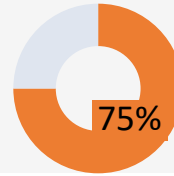
رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة التفتيش الأمني

٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة التفتيش الأمني

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار القيصومة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

31%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

75%



فترة الانتظار

29%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

43%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القdom

33%



فندق المطار

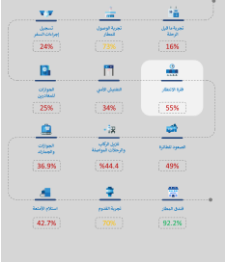
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة فترة الانتظار

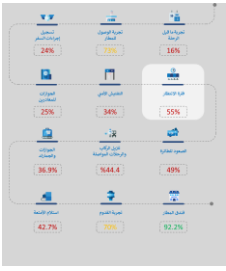
١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة
الانتظار في معايير جودة الخدمات

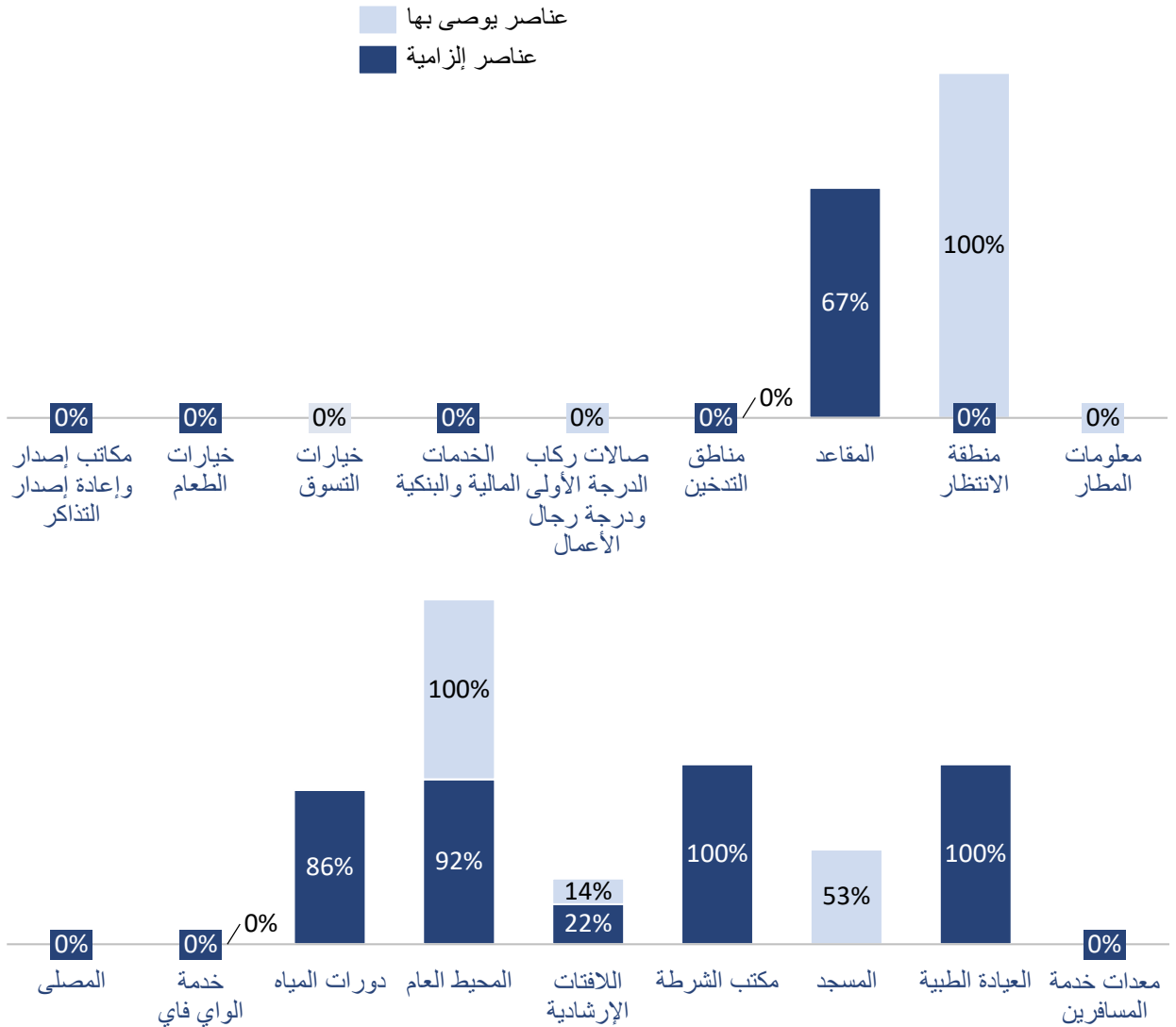
رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة فترة الانتظار



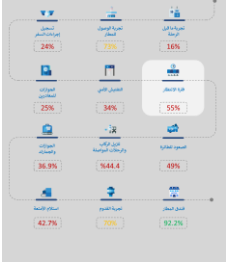
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة فترة الانتظار



لم تكن تجربة فترة الانتظار في مطار القيصومة في المستوى المأمول بسبب الملاحظات التالية:

عدم توفر مكتب تسجيل إجراءات السفر، اصدار، وإعادة اصدار التذاكر

عدم توفر مصليات.

لا تتوفر أجهزة الصراف الآلي.

لا تتوفر لائحة حقوق المسافرين في صالة الانتظار.

عدم توفر منافذ للتسوق و منافذ للمأكولات و المشروبات.

لا تتوفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة.

عدم توفر مقاعد خاصة لمسافرين ذوي الإعاقة.

عدم توفر صالة رجال الأعمال.

عدم توفر منطقة لعب للأطفال.

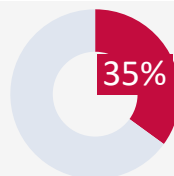
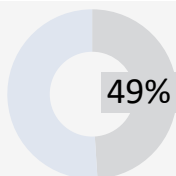
لا توجد اتجاهات تشير الى مرافق الصالة بشكل كافي.

لا تتوفر وسائل ترفيه في منطقة الانتظار.

الأدوات الصحية في دورات المياه بحاجة الى صيانته.

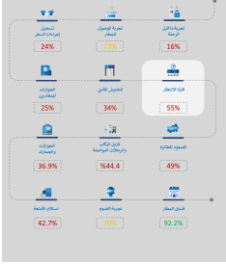
عدم توفر مكتب للاستعلامات عن الرحلات.

عدم توفر غرفة للتدخين.



رحلة المسافر في مطار القيصومة

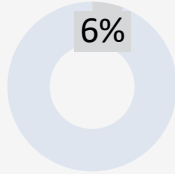
تجربة فترة الانتظار



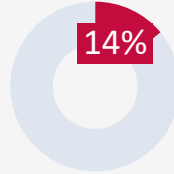
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



حصل مطار القيصومة على تقييم أعلى من متوسط المطارات الأخرى في فئته في استبيان جودة الخدمات في المطارات



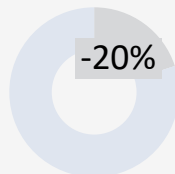
متوسط نتيجة الفئة



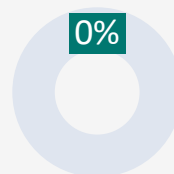
متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



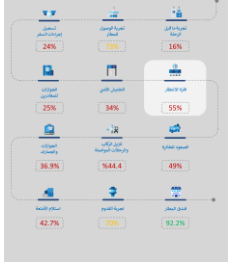
متوسط نتيجة الفئة



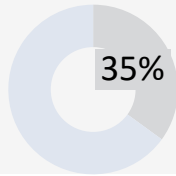
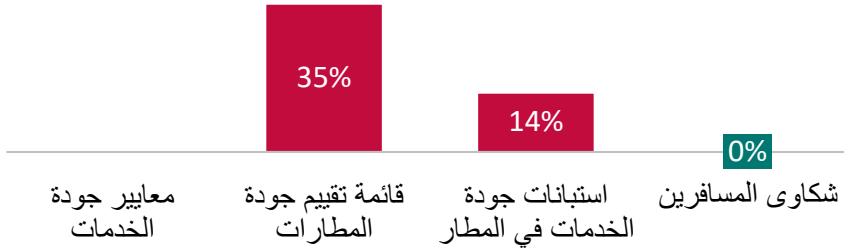
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار القيصومة

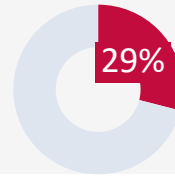
تجربة فترة الانتظار



٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة التفتيش الامني

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار القيصومة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

31%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

75%



فترة الانتظار

29%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

43%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القdom

33%



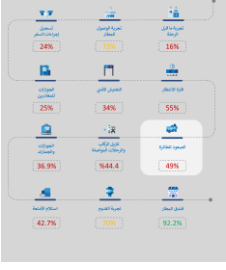
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة الصعود للطائرة



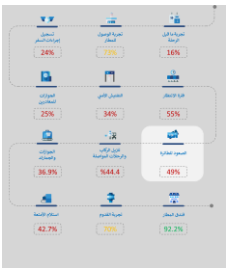
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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 القيصومة

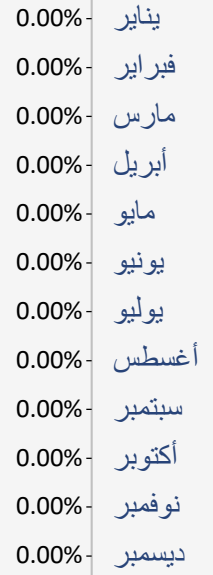
تجربة الصعود للطائرة



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 في مطار القيصومة)

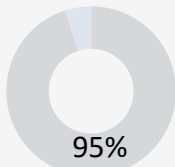
0.5%

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



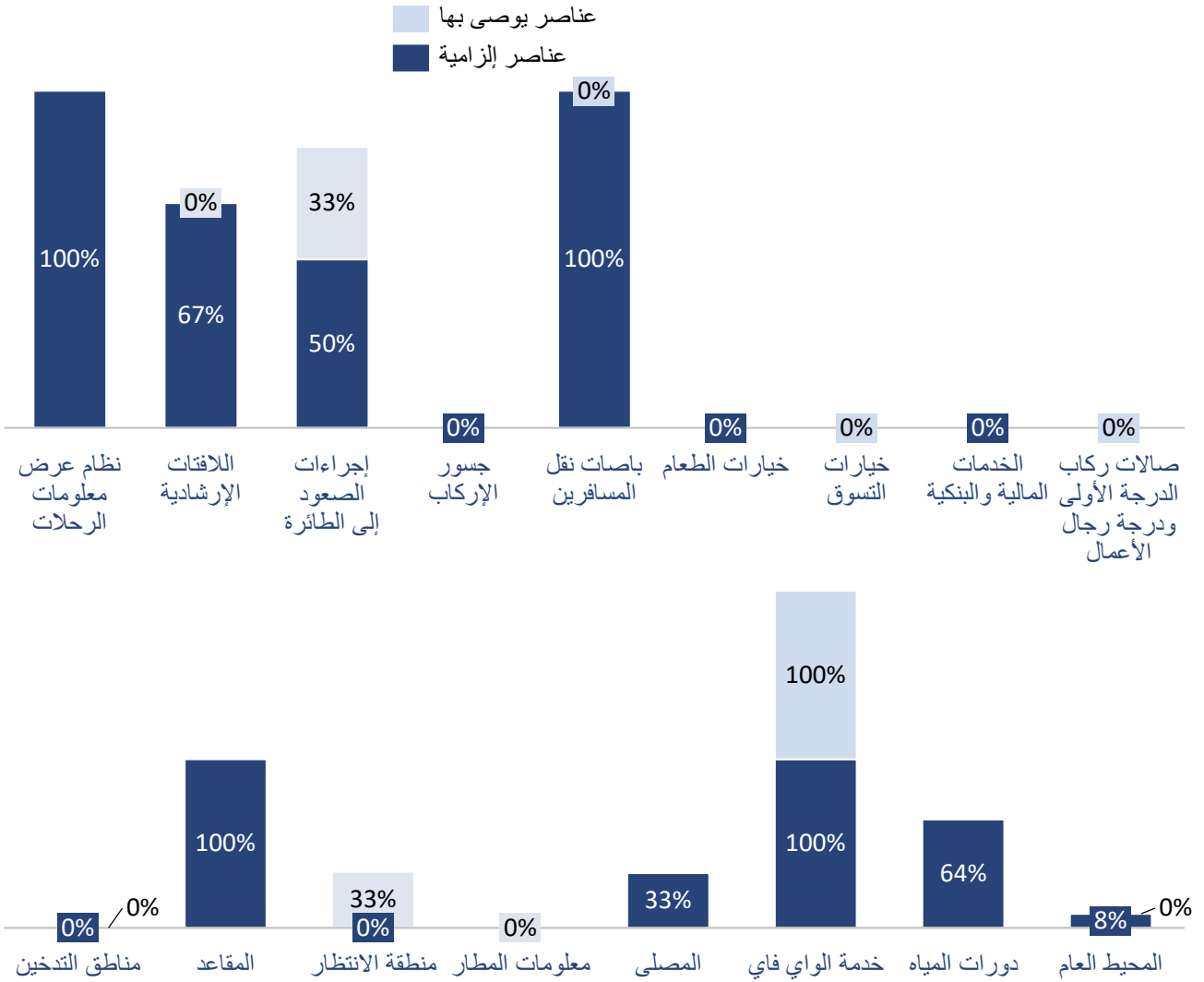
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة الصعود للطائرة

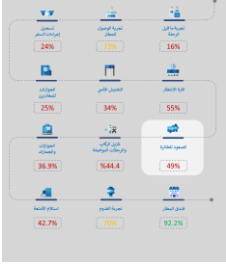
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة الصعود للطائرة



تفتقر تجربة الصعود للطائرة في مطار القيصومة للعديد من الخدمات والمرافق. وتم ملاحظة التالي:

عدم توفر خيارات للمأكولات والمشروبات و منافذ للتسوق.

عدم توفر خدمة الصراف الآلي.

باصات نقل الركاب من وإلى المطار ليست بحالة جيدة.

دورات المياه بحاجة إلى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.

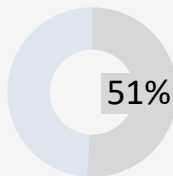
عدم توفر معلومات حقوق المسافرين.

جودة مقاعد الانتظار متدنية.

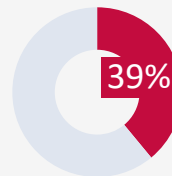
عدم توفر صالة لرجال الأعمال.

عدم توفر غرفة تدخين.

لوحظ وجود بعض التلف في جدران وأسطح المنطقة



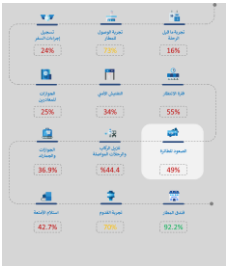
متوسط نتيجة الفئة



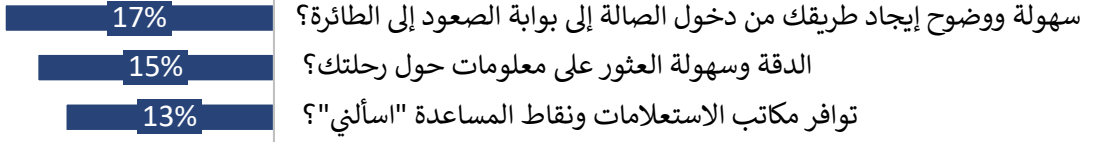
متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار القيصومة

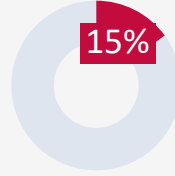
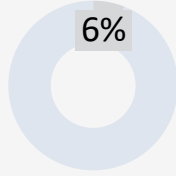
تجربة الصعود للطائرة



٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

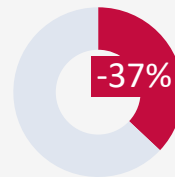
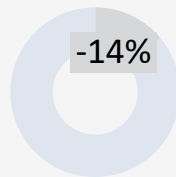
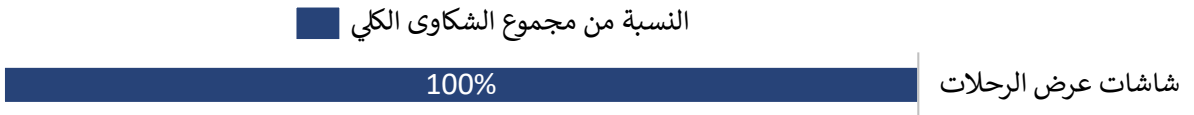


حصل مطار القيصومة في استبيان جودة الخدمات في المطارات لتجربة الصعود للطائرة على تقييم أعلى من متوسط باقي مطارات الفئة.



٤- شكاوى المسافرين

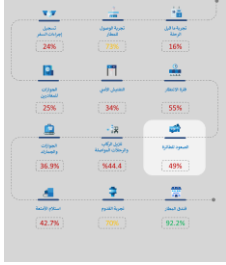
- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 3.11 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة شاشات عرض الرحلات بنسبة 100% كما هو موضح أدناه:



رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة الصعود للطائرة

٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



100%

معايير جودة الخدمات

39%

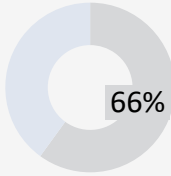
قائمة تقييم جودة المطارات

15%

استبانات جودة الخدمات في المطار

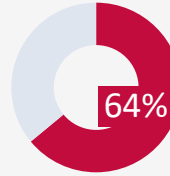
-37%

شكاوى المسافرين



66%

متوسط نتيجة الفئة



64%

النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار القيصومة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

31%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

75%



فترة الانتظار

29%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

43%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القდوم

33%



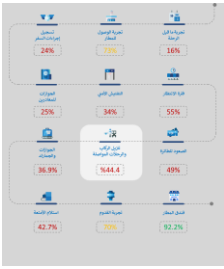
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القيصومة

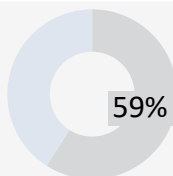
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



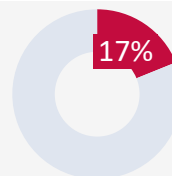
١- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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



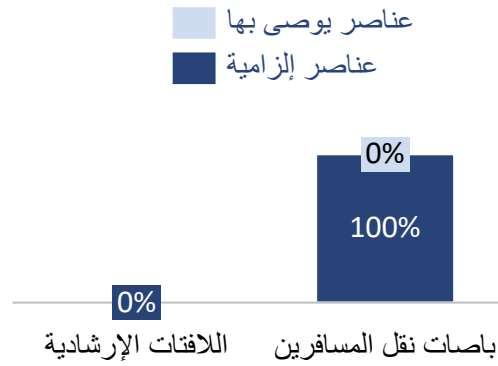
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار القيصومة

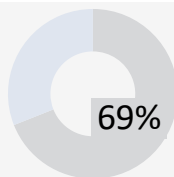
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

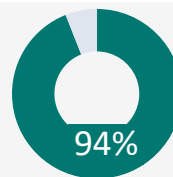
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على 7 عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لمطار القيصومة



حصل مطار القيصومة على تقييم مرتفع جدا في قائمة تقييم جودة تجربة تنزيل الركاب و الرحلات المواصلة. للحصول على نتيجة أفضل يتوجب على المطار توفير باصات مستقلة لركاب درجتي الأولى و الأعمال.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

12%

سهولة عملية الإنتقال من رحلة إلى أخرى

حصل مطار القيصومة على تقييم أعلى من متوسط المطارات الأخرى في فئته في استبيان تجربة لتجربة تنزيل الإركاب والرحلات المواصلة .



6%

متوسط نتيجة الفئة

12%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

0%

متوسط نتيجة الفئة

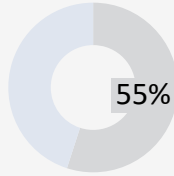
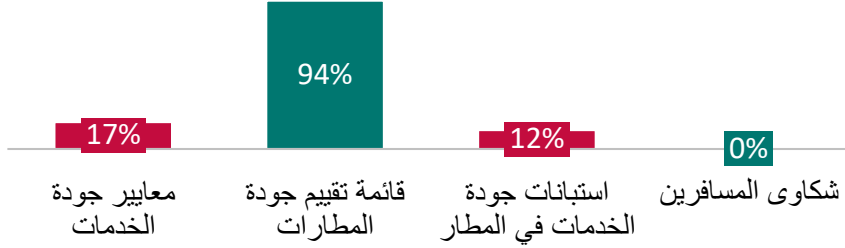
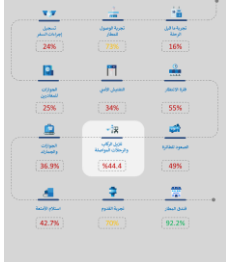
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

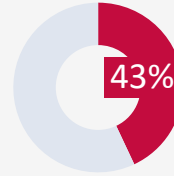
رحلة المسافر في مطار القيصومة

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 القيصومة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

31%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

75%



فترة الانتظار

29%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلية

43%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القdom

33%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القيصومة

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) في مطار القيصومة)

7,06 دقائق

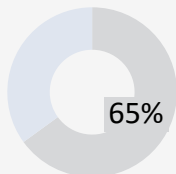
متوسط الفئة

7,11 دقائق

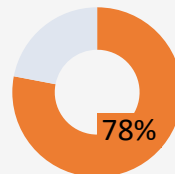
متوسط وقت الانتظار في مطار القيصومة

سجل المطار متوسط زمن انتظار ثابت خلال السنة مع وجود ارتفاع بسيط خلال أشهر أغسطس ونوفمبر، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 8,8 دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 28 يونيو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 27,67 دقيقة، سجلت ساعات الذروة خلال اليوم في الساعة 7 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 69 دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 2 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 8,16 دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار القيصومة

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) في مطار القيصومة)

متوسط وقت الانتظار في مطار القيصومة

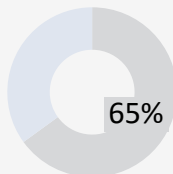
متوسط الفئة

١٢,٧١ دقيقة

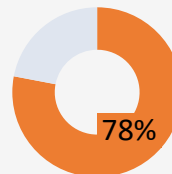
متوسط وقت الانتظار في مطار القيصومة

📢 سجل المطار أقل متوسط زمن انتظار خلال شهري يوليو وسبتمبر. 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ١٤,٤٧ دقيقة.

📢 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٨ يونيو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٣٣ دقيقة، سجلت ساعات ذروة اليوم في الساعة ٩ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٧٥ دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ١٢ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ١٥ دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

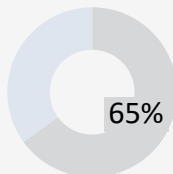
رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة إستلام الأمتعة

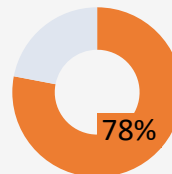
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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



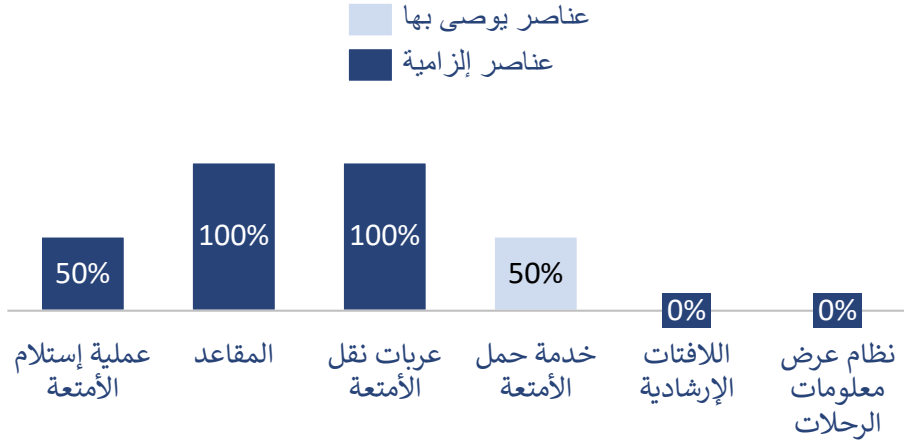
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة استلام الأمتعة

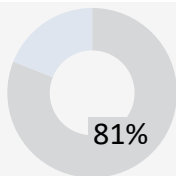
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

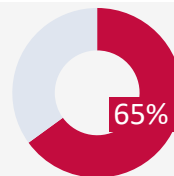


حصلت تجربة استلام الأمتعة في مطار القيصومة على تقييم متدني و أقل من متوسط باقي مطارات الفئة بسبب غياب الخدمات و الخصائص التالية:

- شاشة عرض معلومات الرحلات.
- تحديد سيور الأمتعة.
- عرض أسعار أجرة نقل الأمتعة.
- خيارات دفع متعددة لأجرة نقل الأمتعة.
- توفر معلومات حقوق المسافرين.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة استلام الأمتعة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

13%

سرعة إستلام الأمتعة

سجل مطار القيصومة في تجربة استلام الأمتعة على نسبة أعلى من متوسط باقي مطارات الفئة. 

6%

متوسط نتيجة الفئة

13%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-13%

متوسط نتيجة الفئة

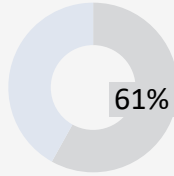
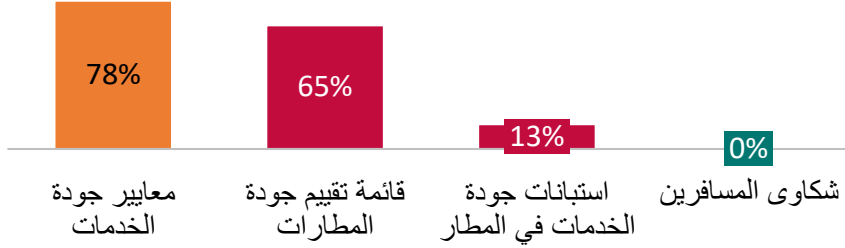
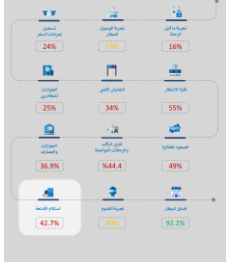
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

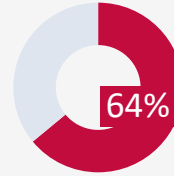
رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة استلام الأمتعة

٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار القيصومة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

31%



تجربة ما قبل
الرحلة

22%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

75%



فترة الانتظار

29%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلية

43%



الصعود للطائرة

64%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القدوم

33%



فندق المطار

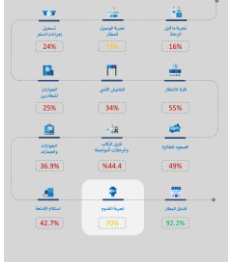
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة القدوم

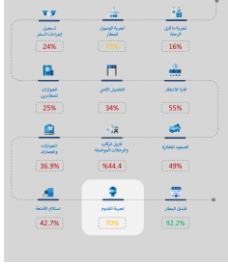
١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في
معايير جودة الخدمات

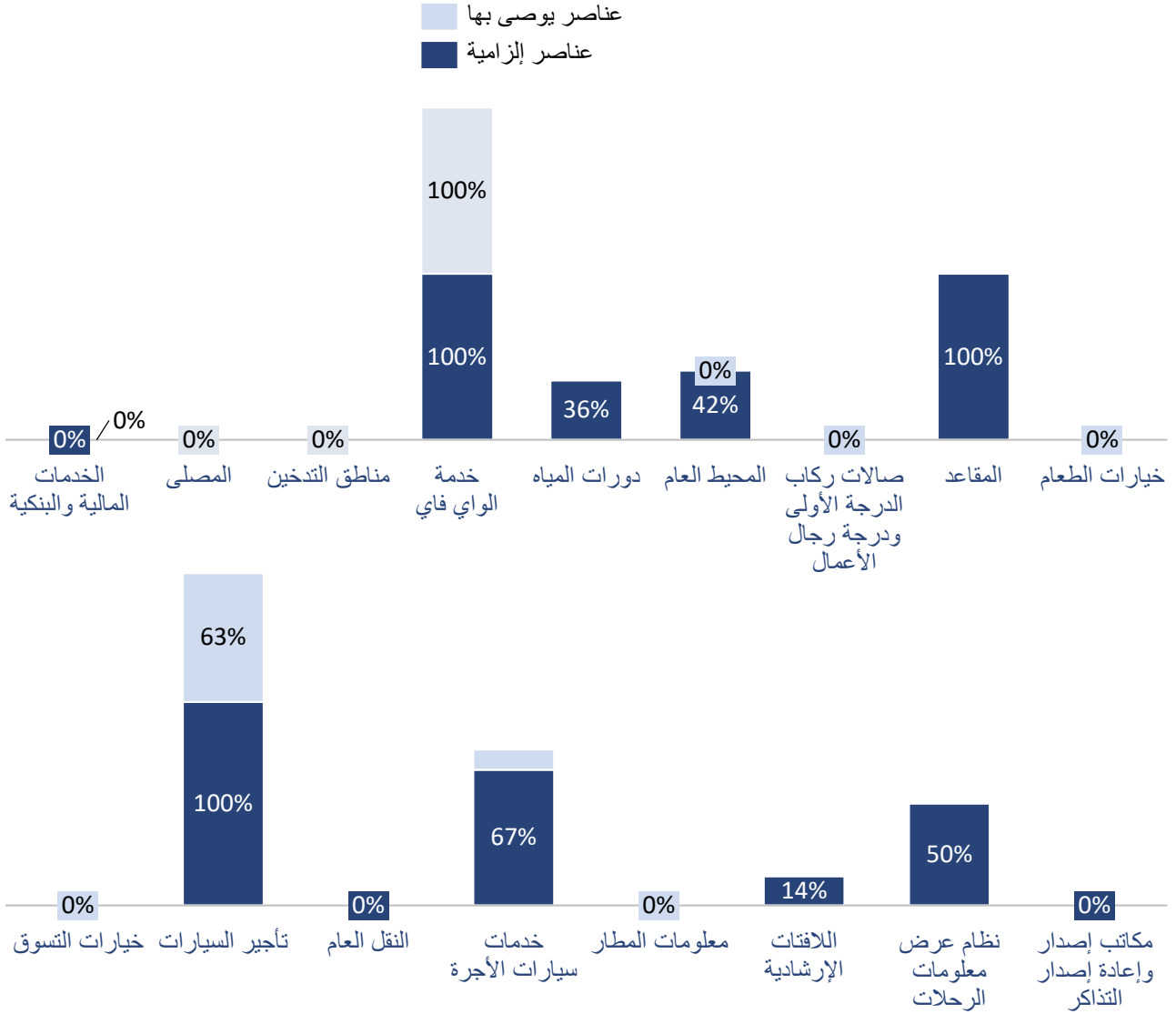
رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة القدوم



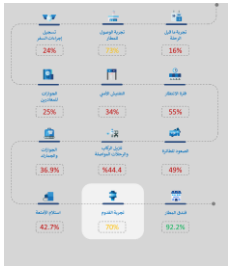
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة القدوم



لوحظ تدني نتيجة تجربة القدوم في مطار القيصومة بسبب غياب أو تدني جودة الخدمات و المرافق، و من أهمها:

عدم توفر مصليات.

لوحظ وجود بعض التلف في جدران و أسطح المنطقة.

عدم وجود أجهزة الصراف الآلي في منطقة القدوم.

لا تتوفر خيارات للتسوق و الأطعمة و المشروبات بشكل كافي.

دورات المياه بحاجة إلى صيانة و تحديث.

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

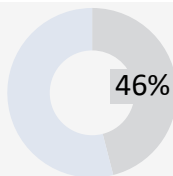
عدم توفر لافتات ارشادية توضح موقع سيارات الأجرة العامة.

عدم وجود غرف تدخين في صالة القدوم.

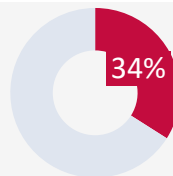
عدم توفر منصة لاستعلامات المطار.

عدم عرض أسعار مكاتب تأجير السيارات و أوقات ساعات العمل.

لا تتوفر غرف تدخين.



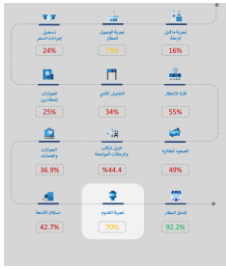
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة القدوم



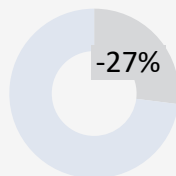
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

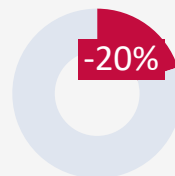
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 3.11 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة مواقف السيارات بنسبة 100% كما هو موضح أدناه:

النسبة من مجموع الشكاوى الكلي



متوسط نتيجة الفئة

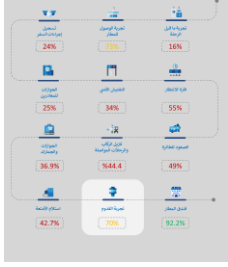


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار القيصومة

تجربة القدوم

٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



34%

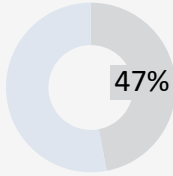
-20%

معايير جودة الخدمات

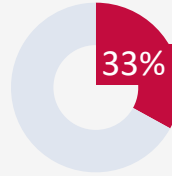
قائمة تقييم جودة المطارات

استبانات جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم