

نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار شرورة لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء

برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار شرورة لعام ٢٠١٩

قائمة تقييم جودة المطارات



تم استحداث قائمة تقييم الجودة لجميع المطارات وتشمل أكثر من ٦٠٠ نقطة تقييم جودة، والعمل على مسودة دليل استرشادي مبني على أفضل ممارسات منظمات الطيران الدولي

معايير جودة الخدمة



تم استحداث ١٩ معياراً أساسياً لجودة الخدمة، وتمثل الحد الأدنى من المعايير المطلوبة لأهم مراحل رحلة المسافر بطريقة موحدة لقياس ومراقبة المعايير والإبلاغ عنها، بالإضافة إلى معالجة ضعف الأداء

ترتيب المطار بين فئته



شكاوى المسافرين*



تم استحداث معايير خاصة بالمدة القصوى المستغرقة لإغلاق الشكاوى المستلمة لكل مطار

استبيان جودة الخدمات في المطارات



تم استحداث استبيان موجه للمسافرين بالتعاون مع جميع مطارات المملكة، والذي يوفر فهماً أفضل للمسافرين ويبين مستوى رضاهم ويتم جمع الاستبيانات بشكل يومي وعرضها بشكل ربع سنوي

* سيتم شمل شكاوى المسافرين في التقييم الشامل لجودة خدمات المطار بعد الانتهاء من نظام إدارة علاقات العملاء

يتوفر شرح لكافة محتويات وعناصر برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار في ملف "نبذة عن برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار"

نتائج تحليل تجربة المسافر في مطارات المملكة لمطار شرورة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار شرورة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

36%



تجربة ما قبل
الرحلة

21%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

69%



فترة الانتظار

23%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

58%



الصعود للطائرة

55%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القდوم

38%



فندق المطار

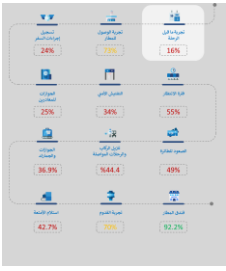
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار شرورة

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

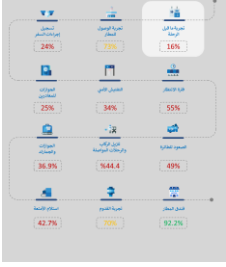
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة ما قبل الرحلة على ١٧ عنصر جميعها تخص الموقع الالكتروني للمطار



- ❖ مستوى الموقع الالكتروني لمطار شرورة 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 من معلومات وسائل النقل عام مثل تأجير السيارات.
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من معلومات مواقف السيارات طويلة وقصيرة المدى واتجاهات الوصول إليها.
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من مؤشرات قياس الأداء الأساسية (كأوقات الانتظار و أوقات الإقلاع والهبوط لكل شهر).
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من المعلومات التي تخص المسافرين من ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة.
- ❖ لا تتوفر استعلامات للمسافرين ذوي الإعاقة في الموقع الالكتروني بشأن الوصول إلى المطار.
- ❖ يخلو الموقع الالكتروني من بيانات الاتصال الخاصة بالمسافرين ذوي الإعاقة بشأن استفساراتهم.

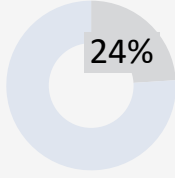
رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة ما قبل الرحلة

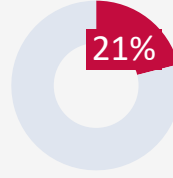


يخلو الموقع الالكتروني من معلومات أمن المطار بما في ذلك، أوقات التشغيل وقائمة بالمحظورات، وإجراءات التشغيل.

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 شرورة

تجربة ما قبل الرحلة

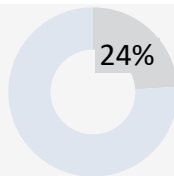
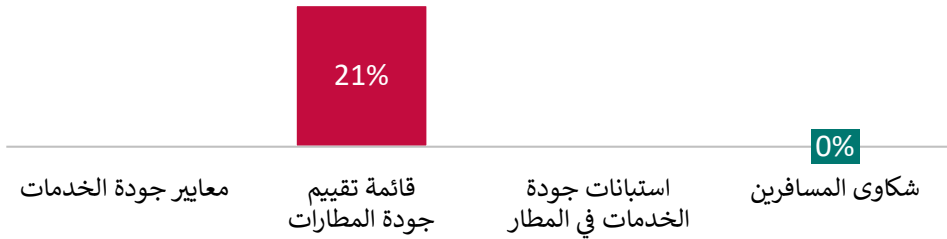
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

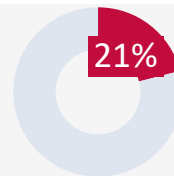
٤- شكاوى المسافرين

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 شرورة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

36%



تجربة ما قبل
الرحلة

21%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

69%



فترة الانتظار

23%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

58%



الصعود للطائرة

55%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القდوم

38%



فندق المطار

لا يوجد



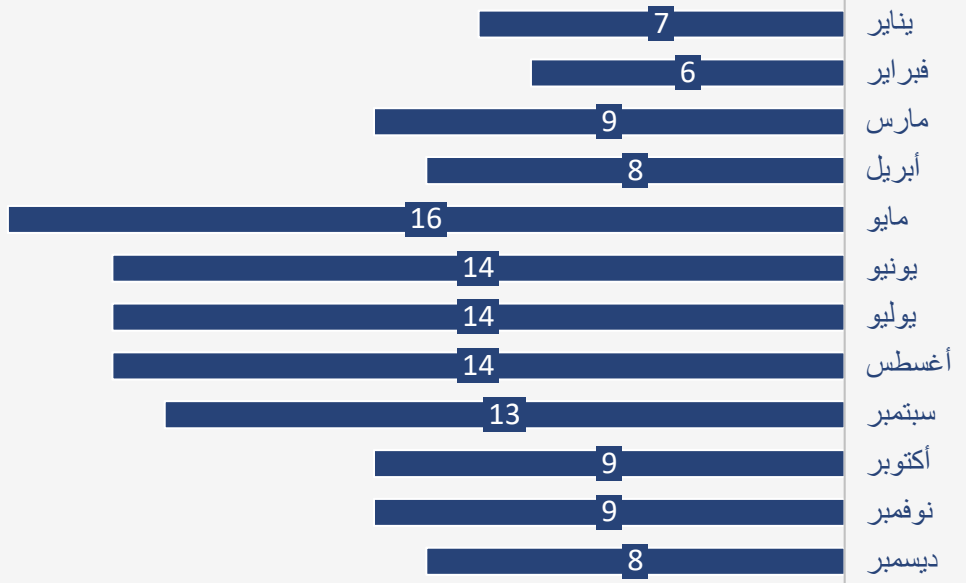
رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة الوصول للمطار

1- معايير جودة الخدمات

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

مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين



(متوسط أوقات انتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرين لمطار شرورة)

٣,١٦ دقيقة

متوسط الفئة

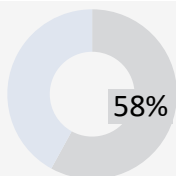
١١,٣٧ دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار شرورة

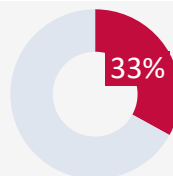
سجل المطار أكثر من ثلاثة أضعاف متوسط زمن الانتظار مقارنةً بفئة المطارات التي ينتمي إليها.

سجل المطار متوسط زمن انتظار عالي بداية من شهر مايو إلى نهاية شهر سبتمبر، ٨٠% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ١٥ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في ٢٠ مايو حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٢٩ دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٥ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ١٩ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



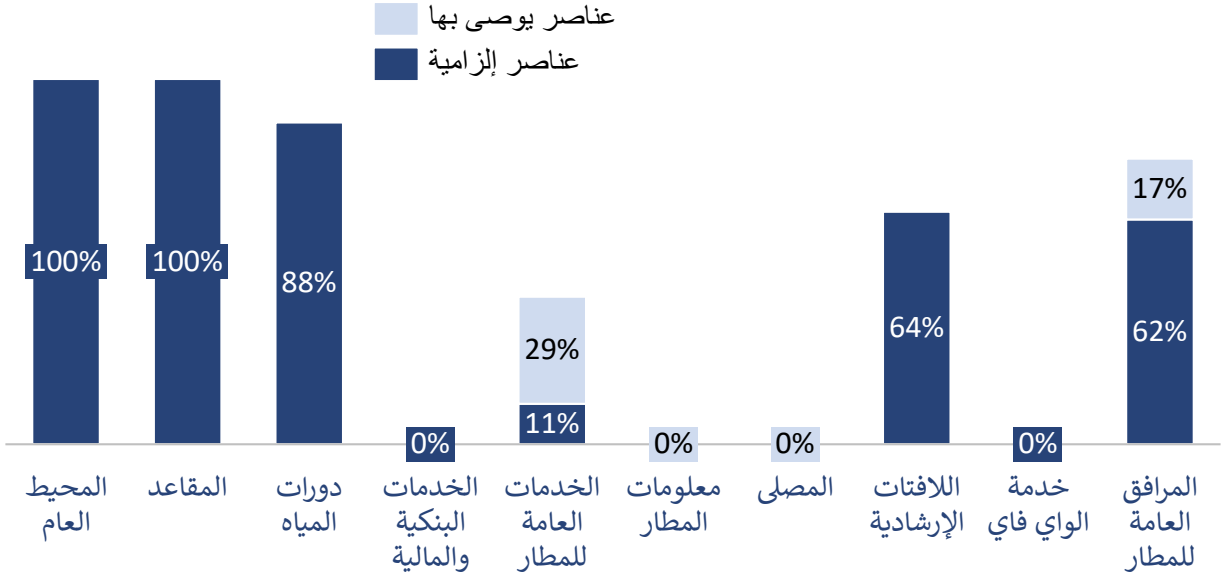
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة الوصول للمطار

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

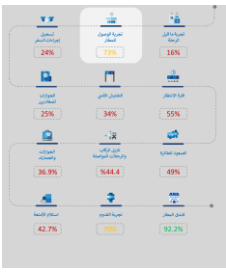
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة الوصول للمطار على ١٧٨ عنصر مقسمة على ١٠ فئات.



- لم يتحصل المطار على نتيجة جيدة في تجربة الوصول للمطار وذلك لعدة أسباب:
- عدم توفر مكتب لطلب الخدمات الخاصة للمسافرين ذوي الإعاقة على جانب الرصيف.
- الطريق من مواقف السيارات الى الصالة لا يناسب عربات المسافرين ذوو الإعاقة.
- عدم توفر عربات نقل الأمتعة في مواقف السيارات.
- عدم توفر 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.
- عدم توفر خيارات طعام كافية
- 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 شرورة

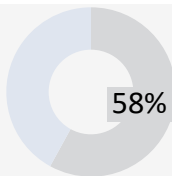
تجربة الوصول للمطار



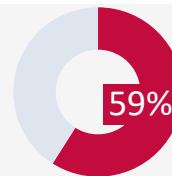
لا تتوفر ساعات العمل في مكاتب التأجير. 

عدم تخصيص منطقة لتنزيل وإركاب سيارات الأجرة. 

عدم توفر خدمة الواي-فاي. 



متوسط نتيجة الفئة

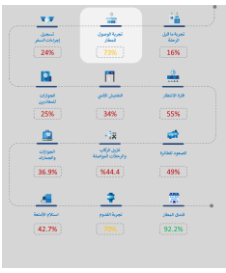


متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة الوصول للمطار

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

6%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 3.85 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة وسائل النقل عامة بنسبة 100% كما هو موضح أدناه:

النسبة من إجمالي الشكاوى

100%

وسائل النقل العامة

-30%

متوسط نتيجة الفئة

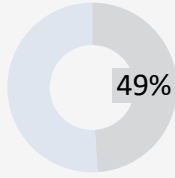
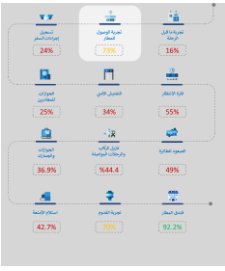
-23%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

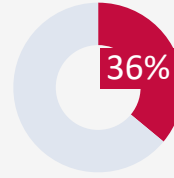
رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة الوصول للمطار

٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الوصول للمطار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار شرورة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

36%



تجربة ما قبل
الرحلة

21%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

69%



فترة الانتظار

23%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

58%



الصعود للطائرة

55%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القdom

38%



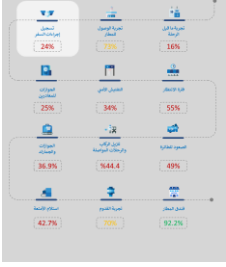
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار شرورة

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 شرورة)

٢,٩٩ دقائق

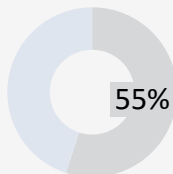
متوسط الفئة

٤,٢ دقائق

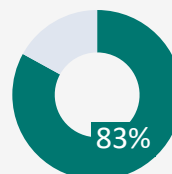
متوسط وقت الانتظار لمطار شرورة

سجل المطار متوسط زمن انتظار ثابت خلال السنة. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٦,١١ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٣ فبراير حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٧ دقائق، سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٩ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٧ دقائق.



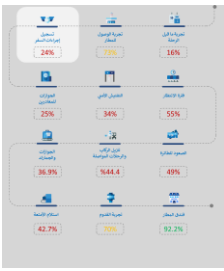
متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

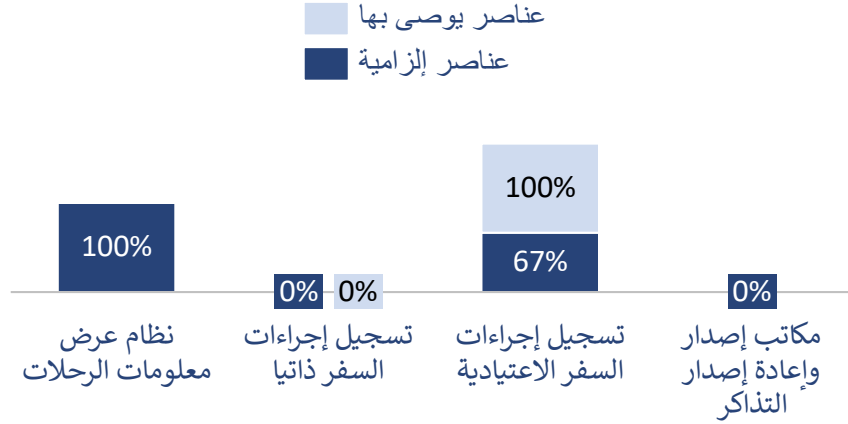
رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة تسجيل إجراءات السفر



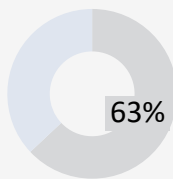
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

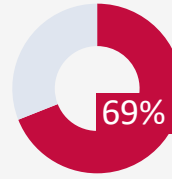


أثرت بعض العناصر على تقييم قائمة جودة المطارات لمطار شرورة وذلك لعدة أسباب:

- عدم توفر أجهزة الخدمة الذاتية.
- 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

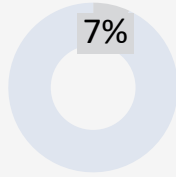
التحسين	الخدمة العملاء	الخدمة على أرض المطار
24%	75%	16%
الخدمات	الخدمة على أرض المطار	الخدمة على أرض المطار
25%	34%	55%
الخدمات	الخدمة على أرض المطار	الخدمة على أرض المطار
36.9%	94.4%	49%
الخدمات	الخدمة على أرض المطار	الخدمة على أرض المطار
42.7%	70%	92.2%

رحلة المسافر في مطار شرورة

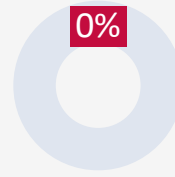
تجربة تسجيل إجراءات السفر

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

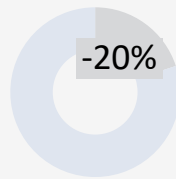


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

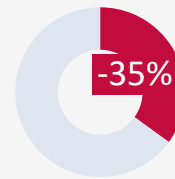
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 3.85 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة تعامل الموظفين بنسبة 100% كما هو موضح أدناه:

النسبة من إجمالي الشكاوى



متوسط نتيجة الفئة

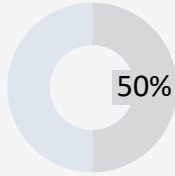
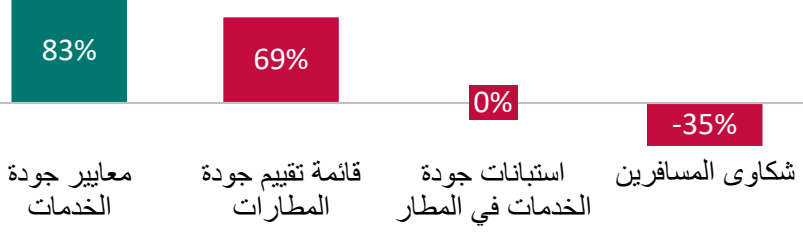
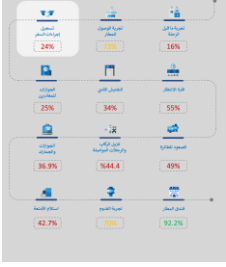


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

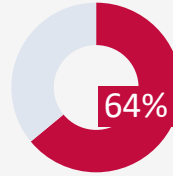
رحلة المسافر في مطار شرورة

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 شرورة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

36%



تجربة ما قبل
الرحلة

21%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

69%



فترة الانتظار

23%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

58%



الصعود للطائرة

55%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القdom

38%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة التفتيش الأمني

1- معايير جودة الخدمات

❖ من معايير جودة الخدمات التي لها تأثير على تجربة التفتيش الأمني هو معيار وقت الانتظار عند التفتيش الأمني

التفتيش الأمني



(متوسط أوقات انتظار عند التفتيش الأمني لمطار شرورة)

١,٩٨ دقائق

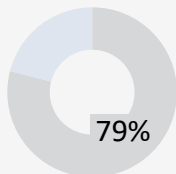
متوسط الفئة

٣,٢٩ دقائق

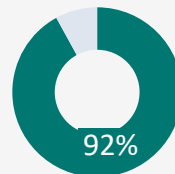
متوسط وقت الانتظار لمطار شرورة

سجل المطار متوسط زمن انتظار ثابت خلال السنة مع ارتفاع بسيط بداية من شهر يونيو إلى شهر سبتمبر، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٥,٤ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٦ مارس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٦ دقائق . سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٩ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ٤ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



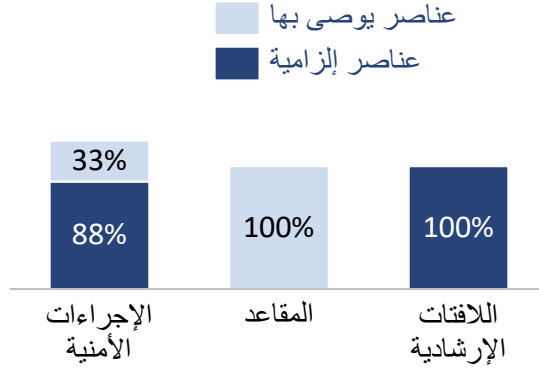
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة التفتيش الأمني

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



حصل مطار شرورة على تقييم مرتفع في تجربة التفتيش الأمني مقارنة بباقي مطارات الفئة. و في السعي للحصول على تقييم أعلى يتطلب توفير التالي:

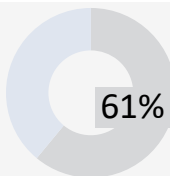
توفير لوحات لعرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني.

توفير قواعد التفتيش الأمني

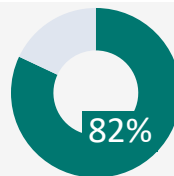
توفير مسار خاص للمسافرين من ذوي الإعاقة.

توفير مسار مستقل لركاب الدرجة الأولى / درجة رجال الأعمال، المسار السريع.

توفير غرف خاصة للتفتيش الأمني للمسافرين ذوي الإعاقة.



متوسط نتيجة الفئة

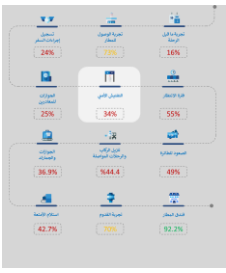


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

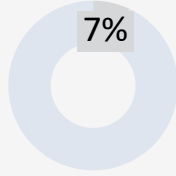
رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة التفتيش الأمني

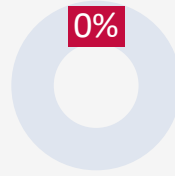
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة

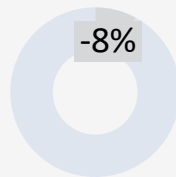


متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 3.85 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة تعامل الموظفين بنسبة 100% كما هو موضح أدناه:

النسبة من إجمالي الشكاوى



متوسط نتيجة الفئة

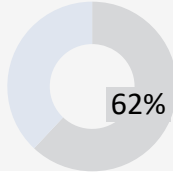
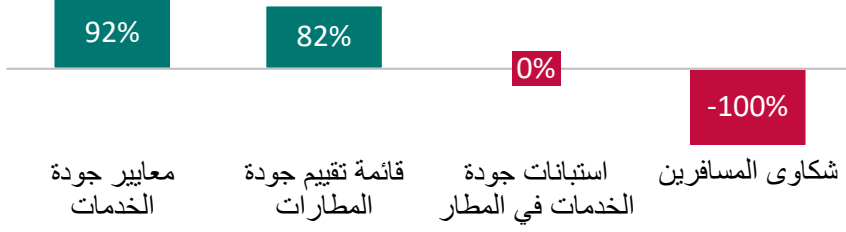
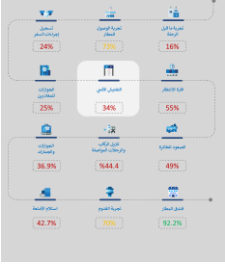


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

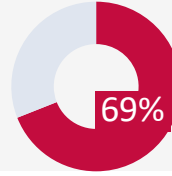
رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة التفتيش الأمني

٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة التفتيش الأمني

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار شرورة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

36%



تجربة ما قبل
الرحلة

21%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

69%



فترة الانتظار

23%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلية

58%



الصعود للطائرة

55%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القდوم

38%



فندق المطار

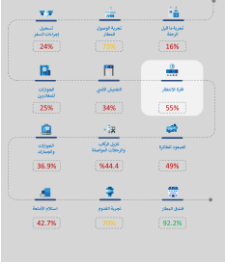
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة فترة الانتظار

١- معايير جودة الخدمات



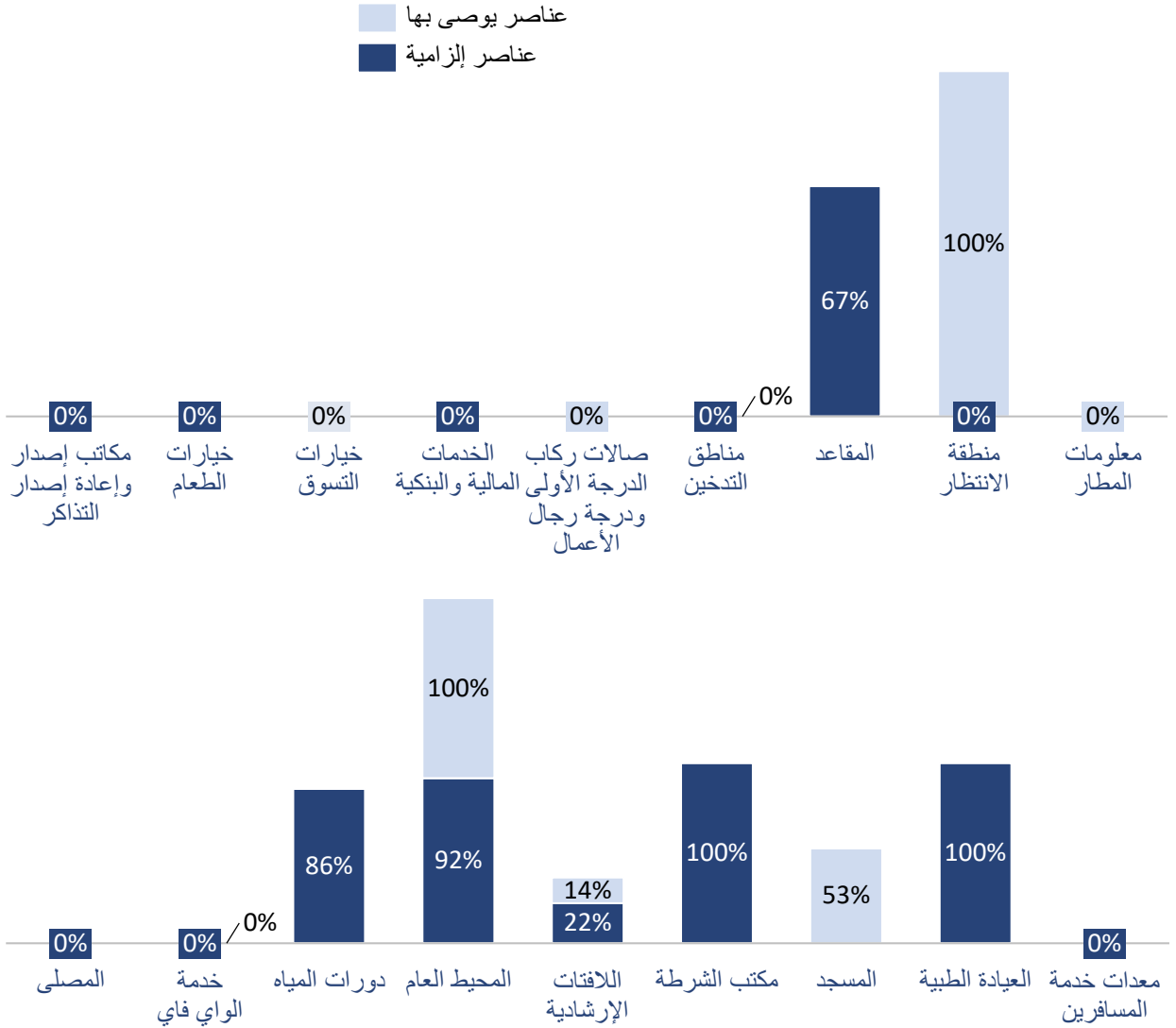
لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة
الانتظار في معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة فترة الانتظار

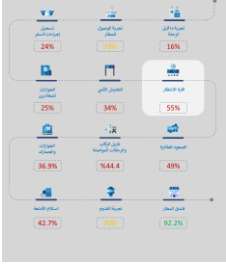
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

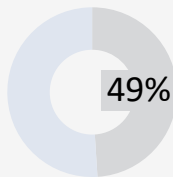


رحلة المسافر في مطار شرورة

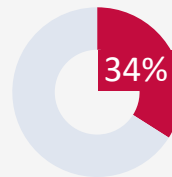
تجربة فترة الانتظار



- لم تكن تجربة فترة الانتظار في مطار شرورة 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 منطقة لعب للأطفال.
- لا تتوفر وسائل ترفيه في منطقة الانتظار.
- الأدوات الصحية في دورات المياه بحاجة الى صيانته.
- عدم توفر مكتب للاستعلامات عن الرحلات.
- عدم توفر خدمة الواي-فاي.
- تم ملاحظة أن بوابات التصعيد غير مرقمة



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة فترة الانتظار

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عنة البيانات إحصائياً

6%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 3.85 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة تعامل الموظفين بنسبة 100% كما هو موضح أدناه:

النسبة من إجمالي الشكاوى

100%

أماكن الجلوس

-20%

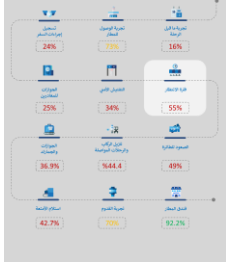
متوسط نتيجة الفئة

-23%

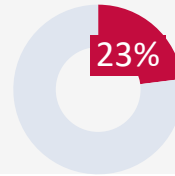
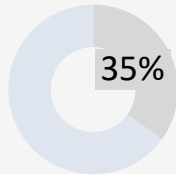
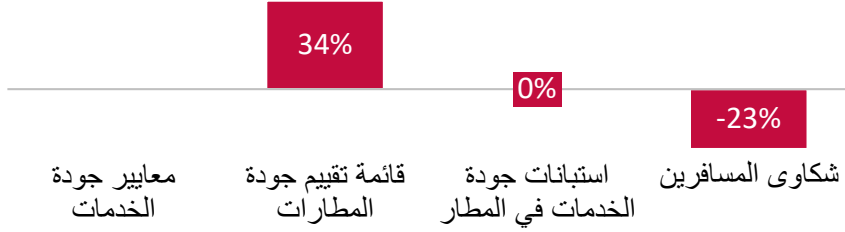
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة فترة الانتظار



٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار شرورة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

36%



تجربة ما قبل
الرحلة

21%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

69%



فترة الانتظار

23%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

58%



الصعود للطائرة

55%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القdom

38%



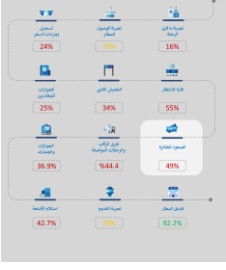
فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة الصعود للطائرة



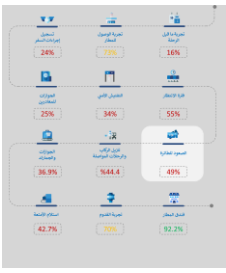
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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 شرورة

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 شرورة)

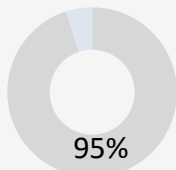
0.5%

متوسط الفئة

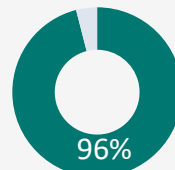
%0

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

سجل المطار في شهر سبتمبر نسبة تأخير بسبب مشغل المطار بلغت 6% من الرحلات في ذلك الشهر



متوسط نتيجة الفئة



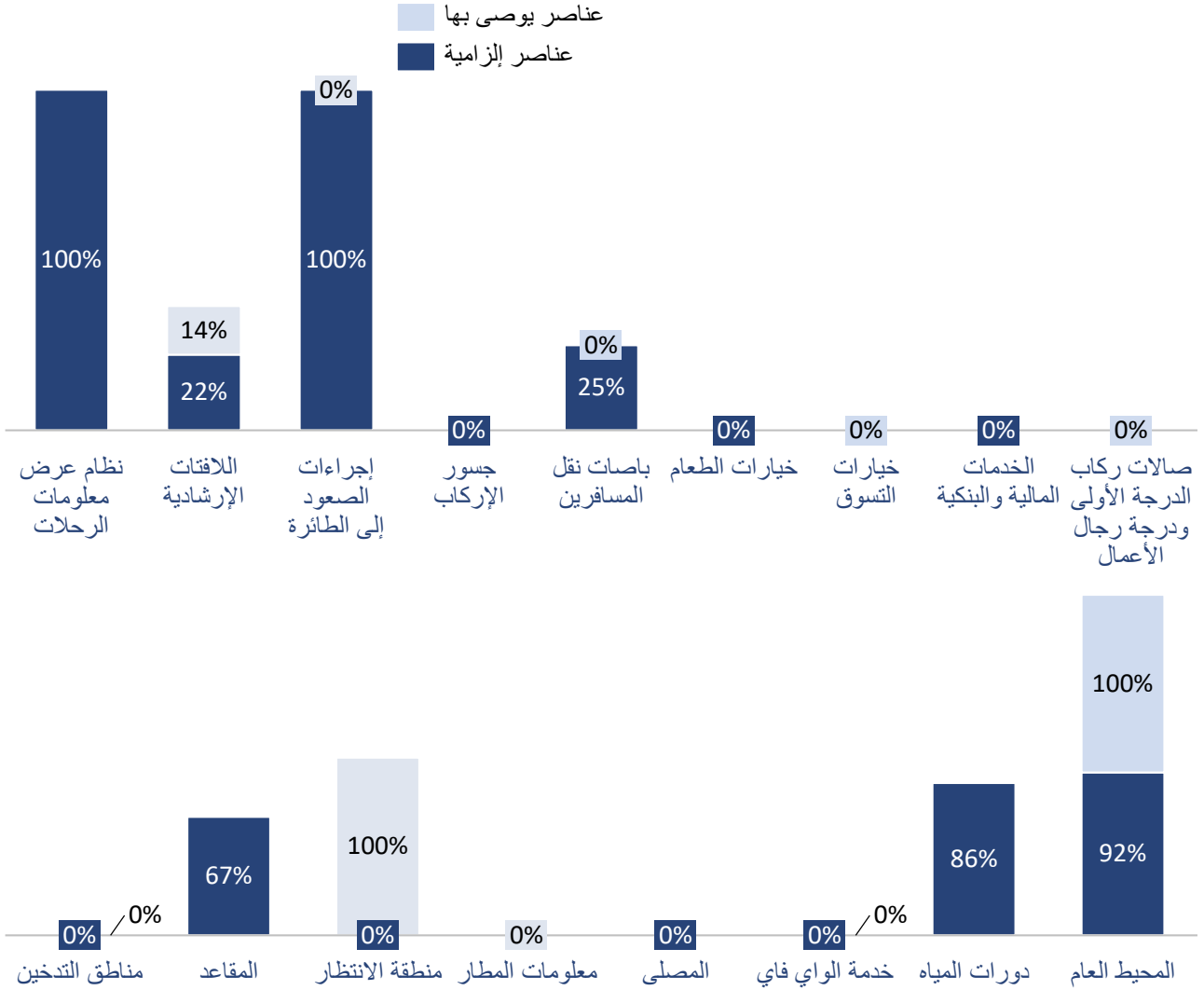
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة الصعود للطائرة

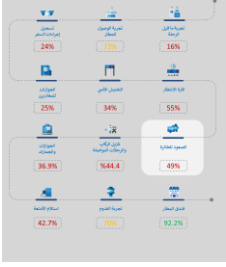
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة الصعود للطائرة



تفتقر تجربة الصعود للطائرة في مطار شرورة للعديد من الخدمات و المرافق. و تم ملاحظة التالي:

عدم توفر خيارات للمأكولات و المشروبات.

عدم توفر خدمة الصراف الآلي.

باصات نقل الركاب من و إلى المطار ليست بحالة جيدة.

دورات المياه بحاجة الى صيانة و تجديد الأدوات الصحية.

عدم توفر معلومات حقوق المسافرين.

عدم توفر خدمة الواي فاي.

دورات المياه بحاجة إلى تحديث.

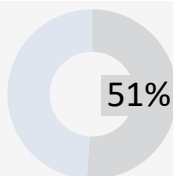
تم ملاحظة وجود بعض التلف في الجدران و الأسطح.

جودة مقاعد الانتظار متدنية.

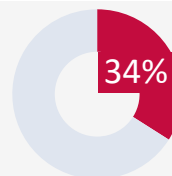
عدم توفر صالة لرجال الأعمال.

يقترح توفير منصات لشحن الأجهزة الذكية.

كما يقترح أيضا توفير منافذ للتسوق.



متوسط نتيجة الفئة 51%

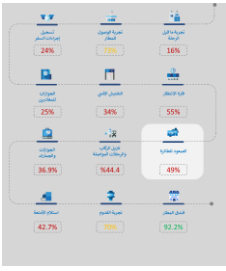


متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات 34%

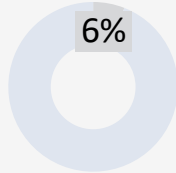
رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة الصعود للطائرة

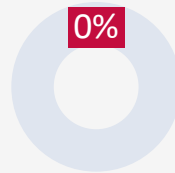
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات



لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

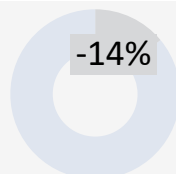
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 7.70 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة الإعلان الداخلي بنسبة 100% كما هو موضح أدناه:

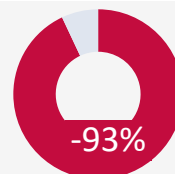
النسبة من إجمالي الشكاوى



الإعلان الداخلي



متوسط نتيجة الفئة

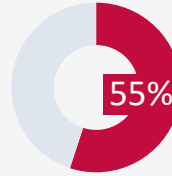
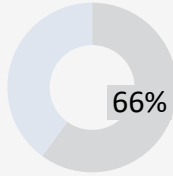
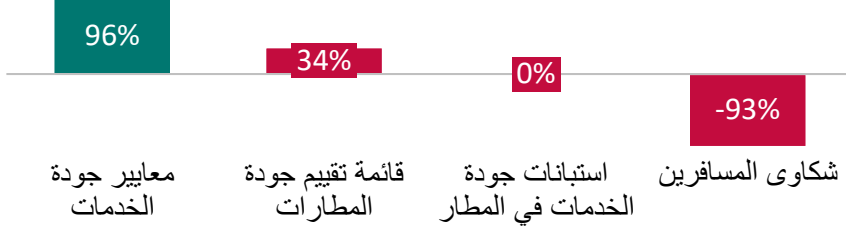
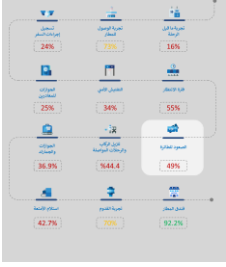


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة الصعود للطائرة

٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار شرورة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

36%



تجربة ما قبل
الرحلة

21%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

69%



فترة الانتظار

23%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

58%



الصعود للطائرة

55%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القდوم

38%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار شرورة

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

مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة القادمين



(متوسط أوقات انتظار لمساعدة المسافرين ذوي الإعاقة القادمين لمطار شرورة)

3,16 دقيقة

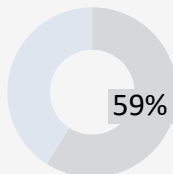
متوسط الفئة

4,08 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار شرورة

سجل المطار متوسط زمن انتظار ثابت خلال السنة مع ارتفاع بسيط بداية بشهر أغسطس إلى نهاية السنة، ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٦,٦٧ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٢ سبتمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٤ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٦ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٥ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة

59%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

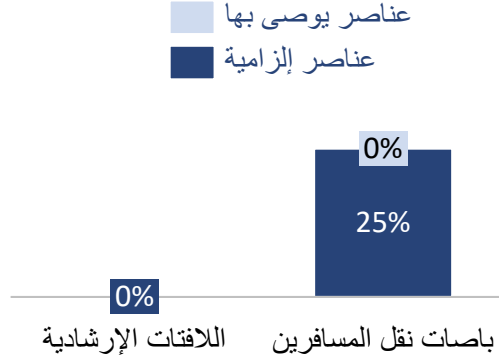
100%

رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

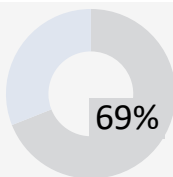
❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة على 7 عناصر مقسمة على تصنيفين فرعيين لمطار شرورة



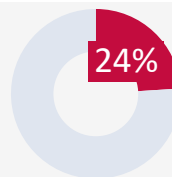
لم يففصف الفطار على نفففة مرصففة لفاففة تفففم جوفة الفطاراف وحصف الفطار على نفففة أقل من مففصف نفافف الفطاراف من نفس الفئفة

أبرز العنافر الفف سببف ففني النفففة هف كما فلف:

- لم فكن باصاف نقل الركاب بحالة جففة.
- فم ملافظة ففني مففوى الففوهفة.
- لا ففوفر باصاف مففقلة لركاب فرففف الأفلى و الأفعمال.



مففصف نفففة الفئفة



مففصف نفففة فاففة تفففم جوفة الفطاراف

رحلة المسافر في مطار شرورة تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

6%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

0%

متوسط نتيجة الفئة

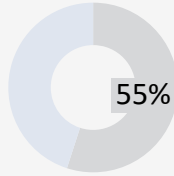
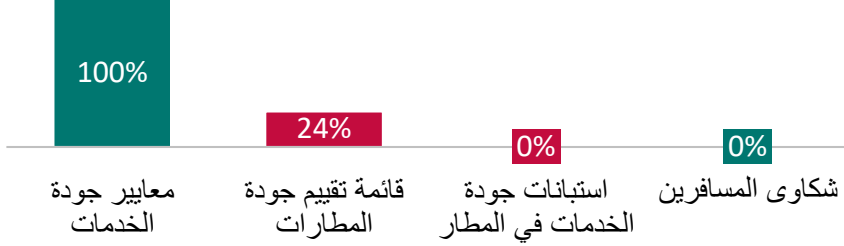
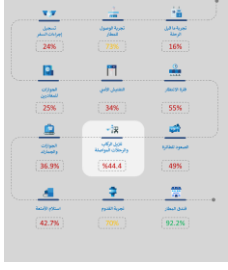
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

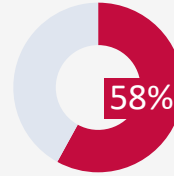
رحلة المسافر في مطار شرورة

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 شرورة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

36%



تجربة ما قبل
الرحلة

21%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

69%



فترة الانتظار

23%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلية

58%



الصعود للطائرة

55%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القdom

38%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار شرورة

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 شرورة)

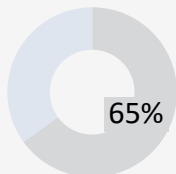
متوسط وقت الانتظار لمطار شرورة

متوسط الفئة

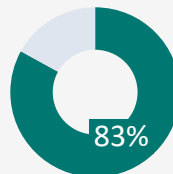
7,06 دقائق

7,47 دقائق

سجل المطار متوسط زمن انتظار ثابت خلال السنة، ٩٠% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم ٨ دقائق. سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٥ أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ١٧,٣ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٧ صباحا بمتوسط إنتظار بلغ ٦,٨٣ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

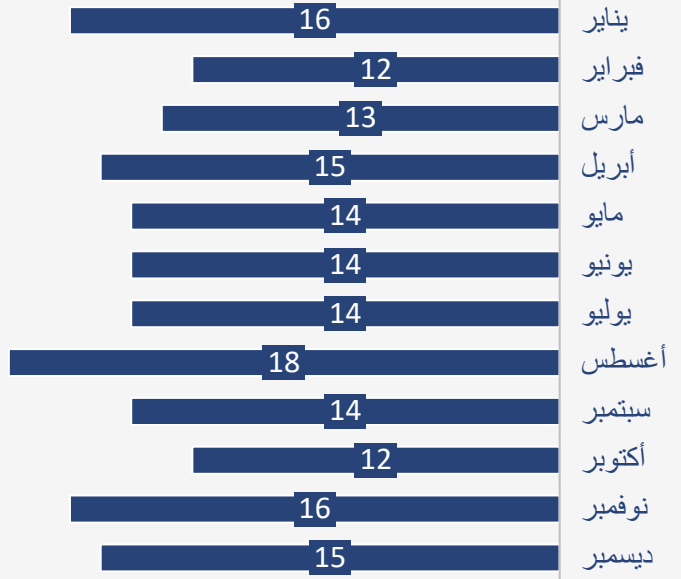
رحلة المسافر في مطار شرورة

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 شرورة)

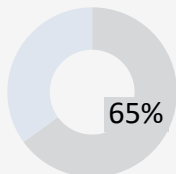
متوسط الفئة ١٣,٤٦ دقيقة

متوسط الفئة ١٤,٥١ دقيقة

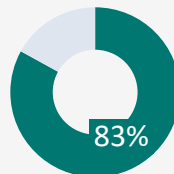
متوسط وقت الانتظار لمطار شرورة

🔦 سجل المطار أعلى زمن انتظار خلال شهر أغسطس ثم أشهر يناير، نوفمبر وديسمبر، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 30.23 دقيقة.

🔦 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ١٥ أغسطس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٢٩,٦٧ دقيقة، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٧ صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ ١٥,٨٨ دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

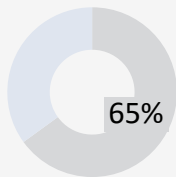
رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة إستلام الأمتعة

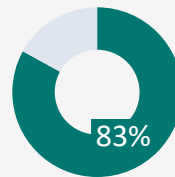
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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



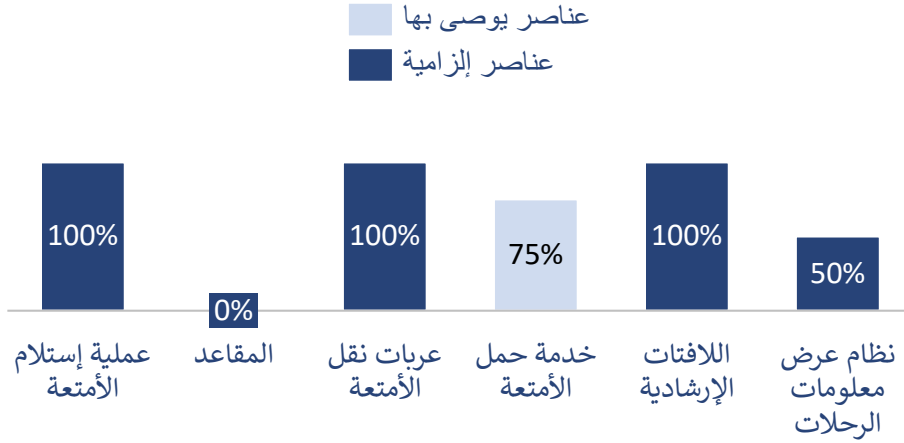
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة استلام الأمتعة

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

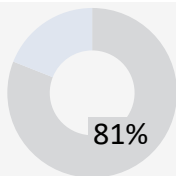
- ❖ يعتمد تقييم عناصر تقييم جودة المطارات لتجربة استلام الأمتعة على ١٣ عنصر مقسمة على ٦ تصنيفات فرعية لمطار شرورة



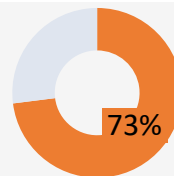
حصلت تجربة استلام الأمتعة في مطار شرورة على تقييم جيد بشكل عام، وتتركز أبرز الفرص التطويرية في التالي: 

توفير مقاعد انتظار بشكل كافي. 

توفر خيارات دفع متعددة لأجرة نقل الأمتعة 



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة استلام الأمتعة

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

6%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 3.85 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة تعامل الموظفين بنسبة 100% كما هو موضح أدناه:

النسبة من إجمالي الشكاوى

100%

تعامل الموظفين

-13%

متوسط نتيجة الفئة

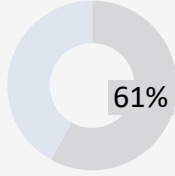
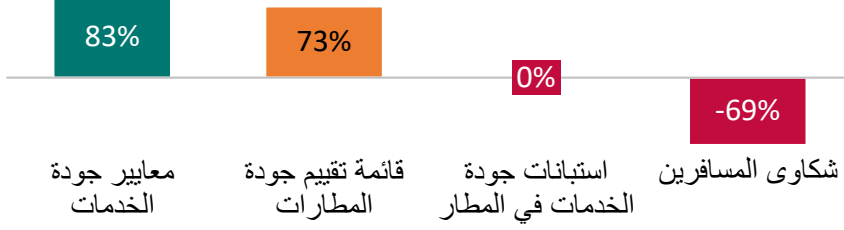
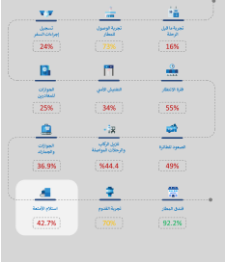
-69%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

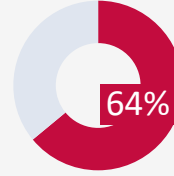
رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة استلام الأمتعة

٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار شرورة



تسجيل
إجراءات السفر

64%



تجربة الوصول
للمطار

36%



تجربة ما قبل
الرحلة

21%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

69%



فترة الانتظار

23%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

58%



الصعود للطائرة

55%



استلام الأمتعة

64%



تجربة القdom

38%



فندق المطار

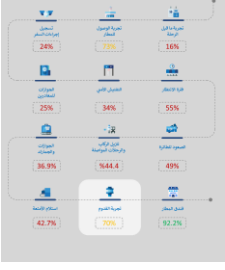
لا يوجد



رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة القدوم

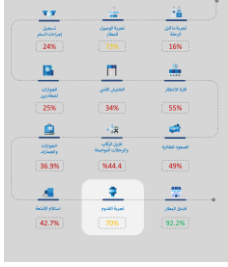
١- معايير جودة الخدمات



لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في
معايير جودة الخدمات

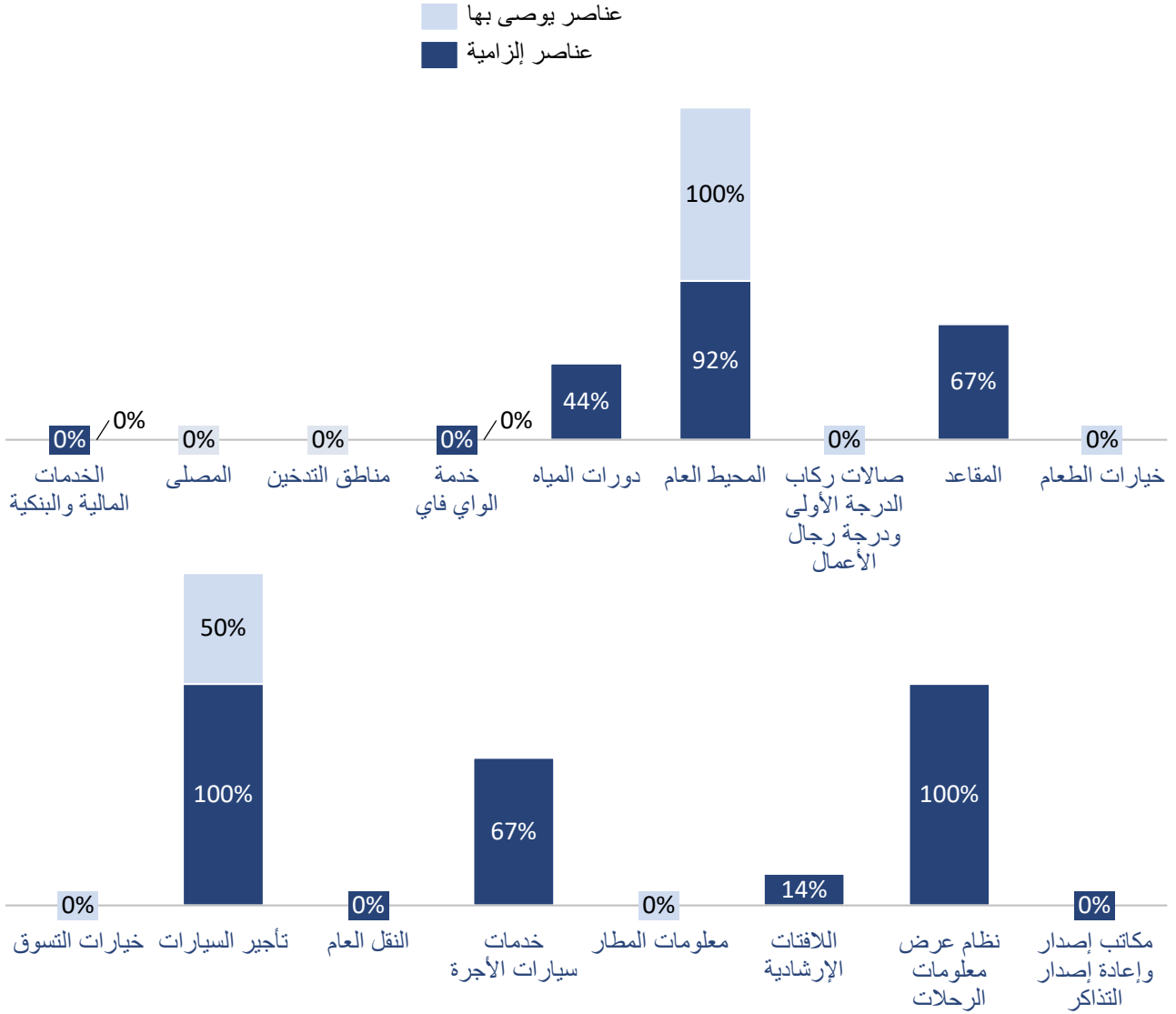
رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة القدوم



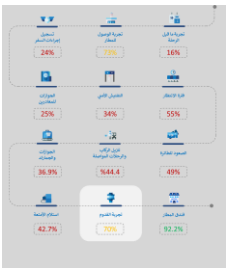
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

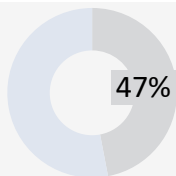


رحلة المسافر في مطار شرورة

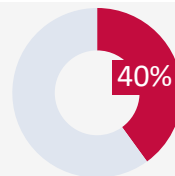
تجربة القدوم



- لوحظ تدني نتيجة تجربة القدوم في مطار شرورة بسبب غياب أو تدني جودة الخدمات و المرافق، و من أهمها:
- عدم وجود أجهزة الصراف الآلي في منطقة القدوم.
- لا تتوفر خيارات للتسوق و الأطعمة و المشروبات بشكل كافي.
- عدم تتوفر دورات مياه مخصصة لمنطقة القدوم سبب انخفاض بسيط في النتيجة الإجمالية لكن موقع دورات المياه في منتصف المنطقة بين القدوم و المغادرة و هي قريبة جدا للمنطقتين
- عدم توفر خيارات للنقل عام بشكل كافي
- تم ملاحظة عدم توفر التالي في خدمات سيارات الأجرة:
- عرض رسوم / معلومات سيارات الأجرة
- وجود مشرف / المساعدة بشأن سيارات الأجرة
- المهارات اللغوية بالإنجليزية والعربية لدى مشرف سيارات الأجرة
- عدم توفر لافتات ارشادية توضح موقع سيارات الأجرة العامة.
- عدم وجود غرف تدخين في صالة القدوم.
- عدم توفر خدمة الواي فاي.
- عدم توفر منصة لاستعلامات المطار.
- عدم عرض أسعار مكاتب تأجير السيارات و أوقات ساعات العمل.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة القدوم

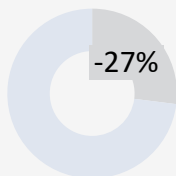
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

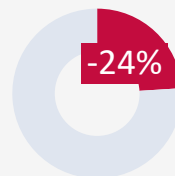
٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 5.57 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة واحدة كما هو موضح أدناه:

النسبة من إجمالي الشكاوى



متوسط نتيجة الفئة

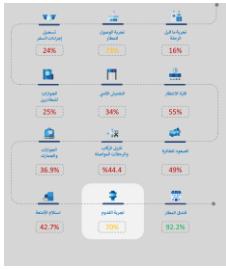


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار شرورة

تجربة القدوم

٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



40%

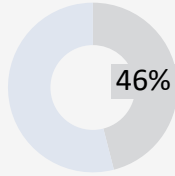
-24%

معايير جودة الخدمات

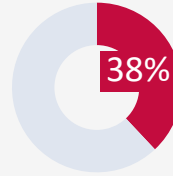
قائمة تقييم جودة المطارات

استبانات جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم