

نتائج برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار عرعر لعام ٢٠١٩

الجودة وحماية العملاء

برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج التقييم الشامل لجودة خدمات مطار عرعر 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 عرعر

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار عرعر



تسجيل
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

77%



الصعود للطائرة

68%



استلام الأمتعة

66%



تجربة القდوم

16%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار عرعر

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



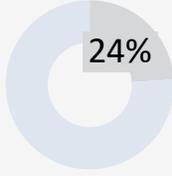
- مستوى الموقع الإلكتروني لمطار عرعر بشكل عام لا يرتقي للمستوى الأمول.
- يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات حالة الرحلات للمطار
- يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات الناقلات الجوية المشغلة للمطار وعن تواجدها في أي صالة
- لا تتوفر اتجاهات قيادة لأماكن الركوب والإنزال في الصالة ووقت الانتظار المسموح في نقاط 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
- يخلو الموقع الإلكتروني من معلومات أمن المطار بما في ذلك، أوقات التشغيل وقائمة بالمحظورات، وإجراءات التشغيل
- لا يوفر موقع المطار معلومات عن التخطيط للقطارات بالوجهات والنصائح والدليل بالإضافة إلى خيارات حجز الفندق / الرحلة

رحلة المسافر في مطار عرعر

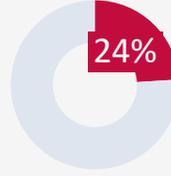
تجربة ما قبل الرحلة



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 عرعر

تجربة ما قبل الرحلة

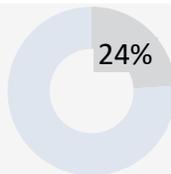
٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة ما قبل الرحلة في الاستبيان

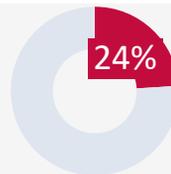
٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

٥- ملخص تحليل تجربة ما قبل الرحلة



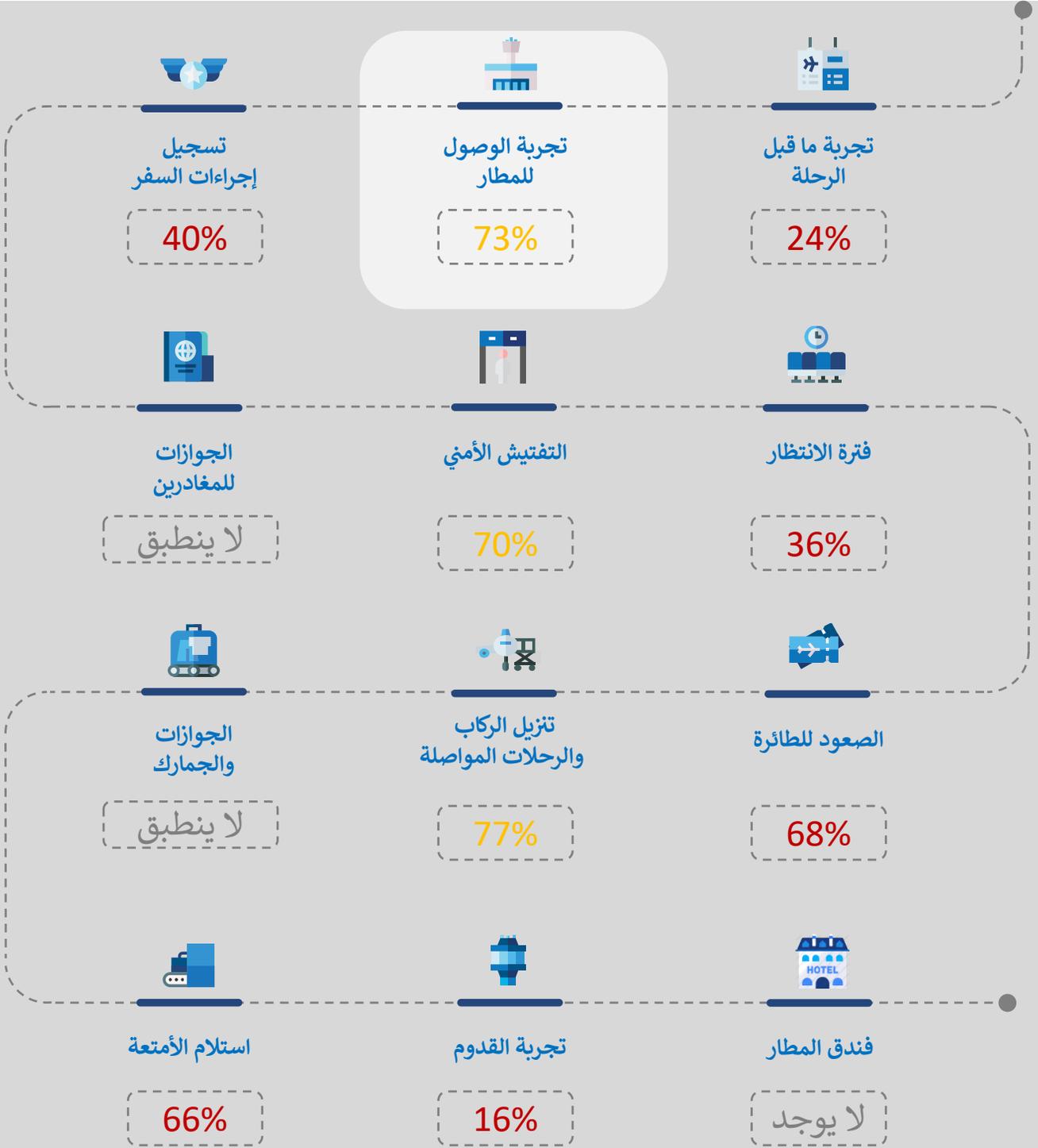
متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة ما قبل الرحلة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار عرعر



رحلة المسافر في مطار عرعر

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 عرعر)

3,16 دقيقة

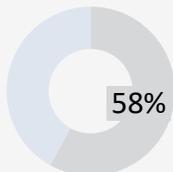
متوسط الفئة

3,17 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار عرعر

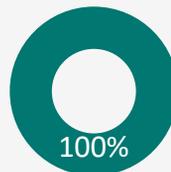
سجل المطار متوسط زمن انتظار ثابت خلال السنة مع ارتفاعه في الربع الأخير من السنة، ٨٠% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٤,٦٧ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في ٧ مارس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٧ دقائق. سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٣ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٥ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة

58%

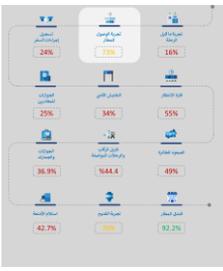


متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

100%

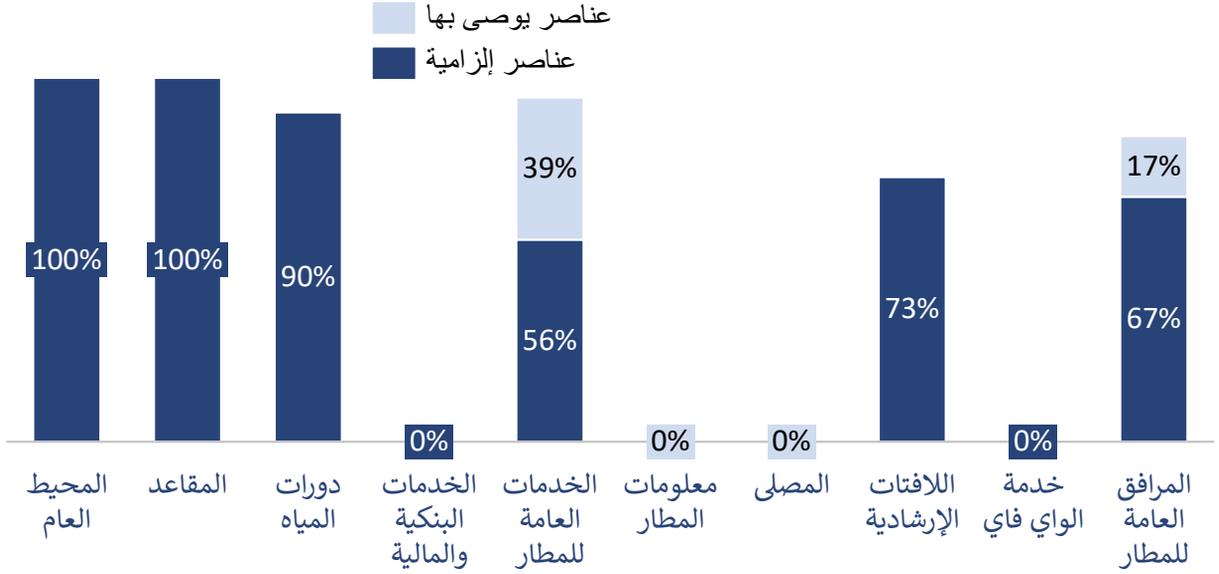
رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة الوصول للمطار



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



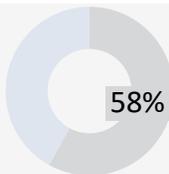
- ❖ حصل مطار عرعر على نسبة أعلى من متوسط الفئة في تجربة الوصول للمطار. و لكن تم ملاحظة عدم توفر أو تدي جودة الخدمات التالية:
- ❖ عدم توفر مكتب لطلب الخدمات الخاصة للمسافرين ذوي الإعاقة على جانب الرصيف.
- ❖ الطريق من مواقف السيارات الى الصالة لا يناسب عربات المسافرين ذوو الإعاقة.
- ❖ عدم توفر عربات نقل الأمتعة في مواقف السيارات.
- ❖ تعدد وفر كاميرا المراقبة الأمنية.
- ❖ عدم عرض أسعار مواقف السيارات و عدم توفير خيارات متنوعة للدفع.
- ❖ عدم توفير ٥% من مواقف السيارات للمسافرين ذوي الإعاقة
- ❖ بعض جدران وأسقف المطار بحاجة الى صيانه بالإضافة الى نظام التكييف.
- ❖ لوحظ ان دورات المياه بحاجة الى صيانه وتجديد الأدوات الصحية.
- ❖ لا يتوفر مصلى في منطقة المغادرين.
- ❖ عدم توفر خيارات كافية للأطعمة والمشروبات

رحلة المسافر في مطار عرعر

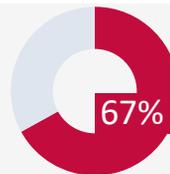
تجربة الوصول للمطار



- لا توجد لافتات لشركات الطيران خارج مبنى المطار.
- لا تتوفر لوحات ارشادية تشير الى أماكن عربات نقل الأمتعة.
- لا تتوفر ساعات العمل في مكاتب التأجير.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

التسليم	الوقت المتاح	الوقت المتاح
24%	75%	16%
الوقت المتاح	الوقت المتاح	الوقت المتاح
25%	34%	55%
الوقت المتاح	الوقت المتاح	الوقت المتاح
36.9%	944.4	49%
الوقت المتاح	الوقت المتاح	الوقت المتاح
42.7%	70%	92.2%

رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة الوصول للمطار

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً

6%

متوسط نتيجة الفئة

0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى

-30%

متوسط نتيجة الفئة

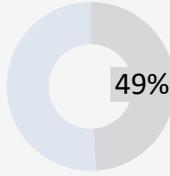
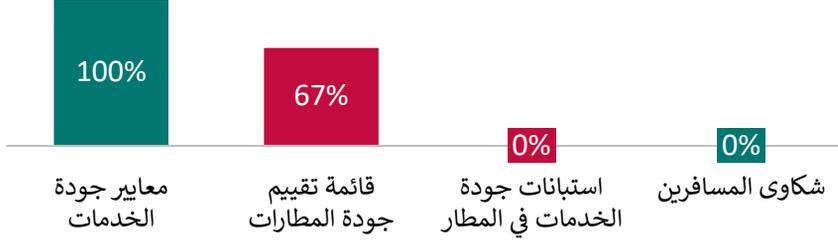
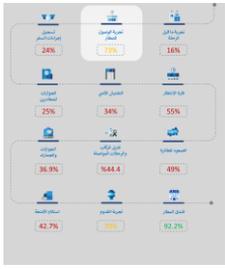
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

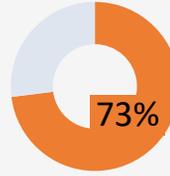
رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة الوصول للمطار

٥- ملخص تحليل تجربة الوصول للمطار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الوصول للمطار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار عرعر



تسجيل
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات الموصلة

77%



الصعود للطائرة

68%



استلام الأمتعة

66%



تجربة القdom

16%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار عرعر

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 عرعر)

٢,٩٩ دقائق

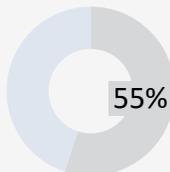
متوسط الفئة

١,٨١ دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار عرعر

سجل المطار متوسط زمن انتظار ثابت خلال العام مع انخفاضه بشكل بسيط من شهر مارس الى نهاية شهر يونيو. ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٢,٦٧ دقيقة.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٩ ديسمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٣ دقائق، سجل المطار ساعات الذروة خلال اليوم في الساعة ٨ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٥ دقائق. سجل المطار ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٣ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٣ دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

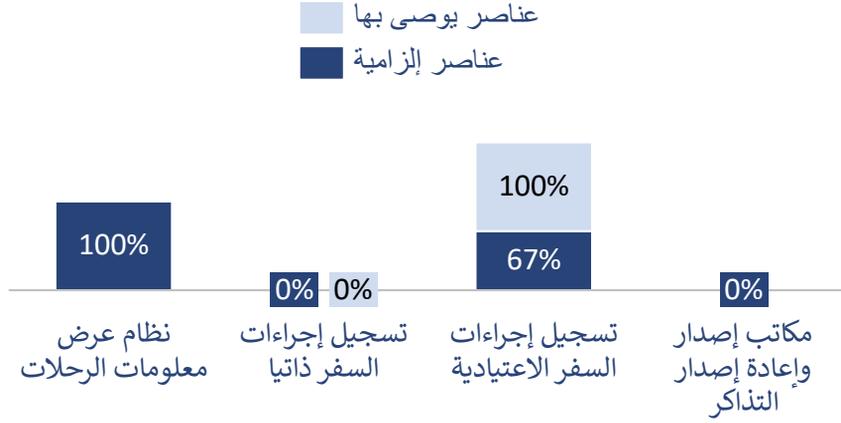
رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة تسجيل إجراءات السفر



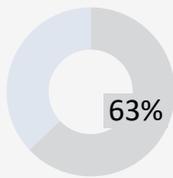
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



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

- ❖ عدم توفر أجهزة الخدمة الذاتية.
- ❖ لا تتوفر شبابيك مخصصه لشحن الأمتعة.
- ❖ منصات تسجيل المسافرين ليست مرقمة
- ❖ لوحظ أن أجهزة اوزان الأمتعة بحاجة إلى تحديث.
- ❖ لا تتوفر مكاتب لإعادة إصدار التذاكر في منطقة تسجيل الركاب.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

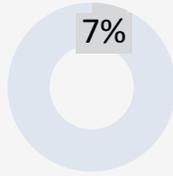
التحسين	البنية التحتية	الخدمات
24%	75%	16%
التحسين	البنية التحتية	الخدمات
25%	34%	55%
التحسين	البنية التحتية	الخدمات
36.9%	944.4	49%
التحسين	البنية التحتية	الخدمات
42.7%	70%	92.2%

رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة تسجيل إجراءات السفر

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

- ❖ عدد الشكاوى لكل مليون مسافر للمطار بشكل عام هو 2.89 شكوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة إجراءات إصدار بطاقة الصعود بنسبة 100% كما هو موضح أدناه:

النسبة من إجمالي الشكاوى



متوسط نتيجة الفئة

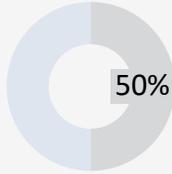


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

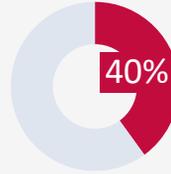
رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة تسجيل إجراءات السفر

٥- ملخص تحليل تسجيل إجراءات السفر



متوسط نتيجة الفئة 50%



النتيجة الإجمالية لتجربة لتسجيل إجراءات السفر 40%

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار عرعر



تسجيل
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

77%



الصعود للطائرة

68%



استلام الأمتعة

66%



تجربة القდوم

16%



فندق المطار

لا يوجد



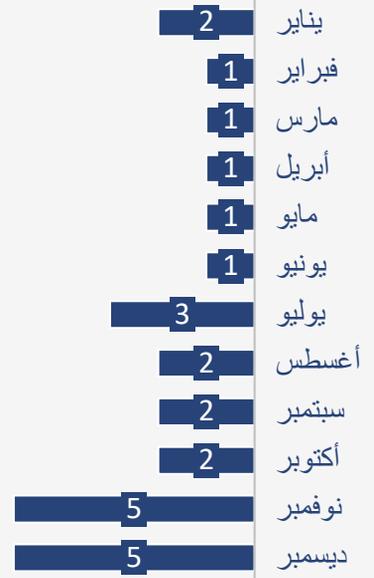
رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة التفتيش الأمني

١- معايير جودة الخدمات

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

التفتيش الأمني



(متوسط أوقات انتظار عند التفتيش الأمني لمطار عرعر)

١,٩٨ دقائق

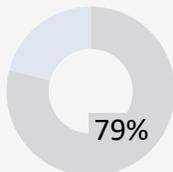
متوسط الفئة

٢,٣٧ دقائق

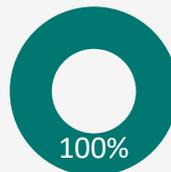
متوسط وقت الانتظار لمطار عرعر

سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال نوفمبر وديسمبر وأقل متوسط زمن انتظار خلال النصف الأول من السنة، ٩٩% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم ٤,٧٥ دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٨ نوفمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٥ دقائق. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٣ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ ٥ دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



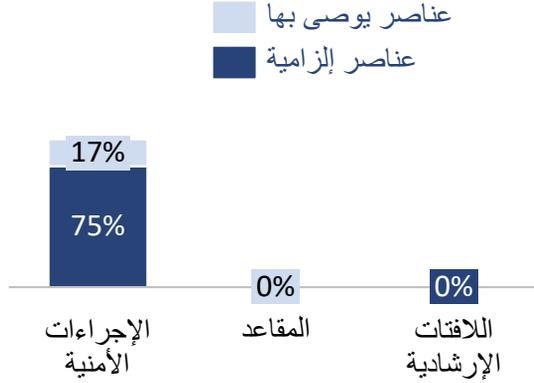
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة التفتيش الأمني

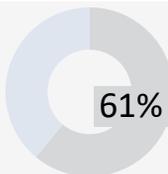
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



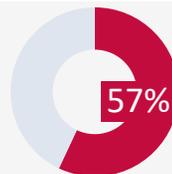
حصل المطار على نتيجة أقل من المأمول لتجربة التفتيش الأمني وأيضاً على نتيجة أقل من متوسط نتائج المطارات من نفس الفئة وذلك لعدة أسباب:

- ❖ لوحظ عدم توفر لوحات لعرض أوقات الانتظار التقديرية عند التفتيش الأمني.
- ❖ عدم توفر قواعد 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.
- ❖ لا تتوفر مساعدة في منطقة التفتيش الأمني..



متوسط نتيجة الفئة

61%



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

57%

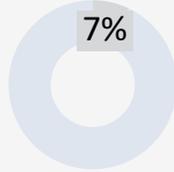


رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة التفتيش الأمني

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عينة البيانات إحصائياً



7%

متوسط نتيجة الفئة



0%

متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

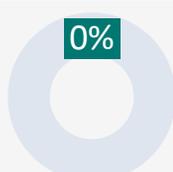
٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



-8%

متوسط نتيجة الفئة



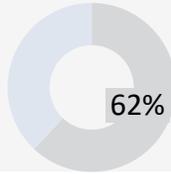
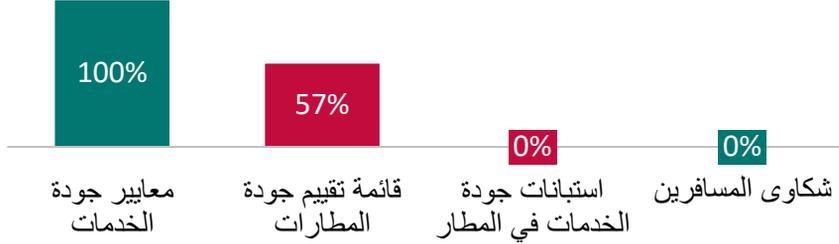
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

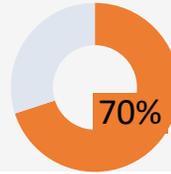
رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة التفتيش الأمني

٥- ملخص تحليل تجربة التفتيش الأمني



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة التفتيش الأمني

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار عرعر



تسجيل
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلية

77%



الصعود للطائرة

68%



استلام الأمتعة

66%



تجربة القდوم

16%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة فترة الانتظار

١- معايير جودة الخدمات



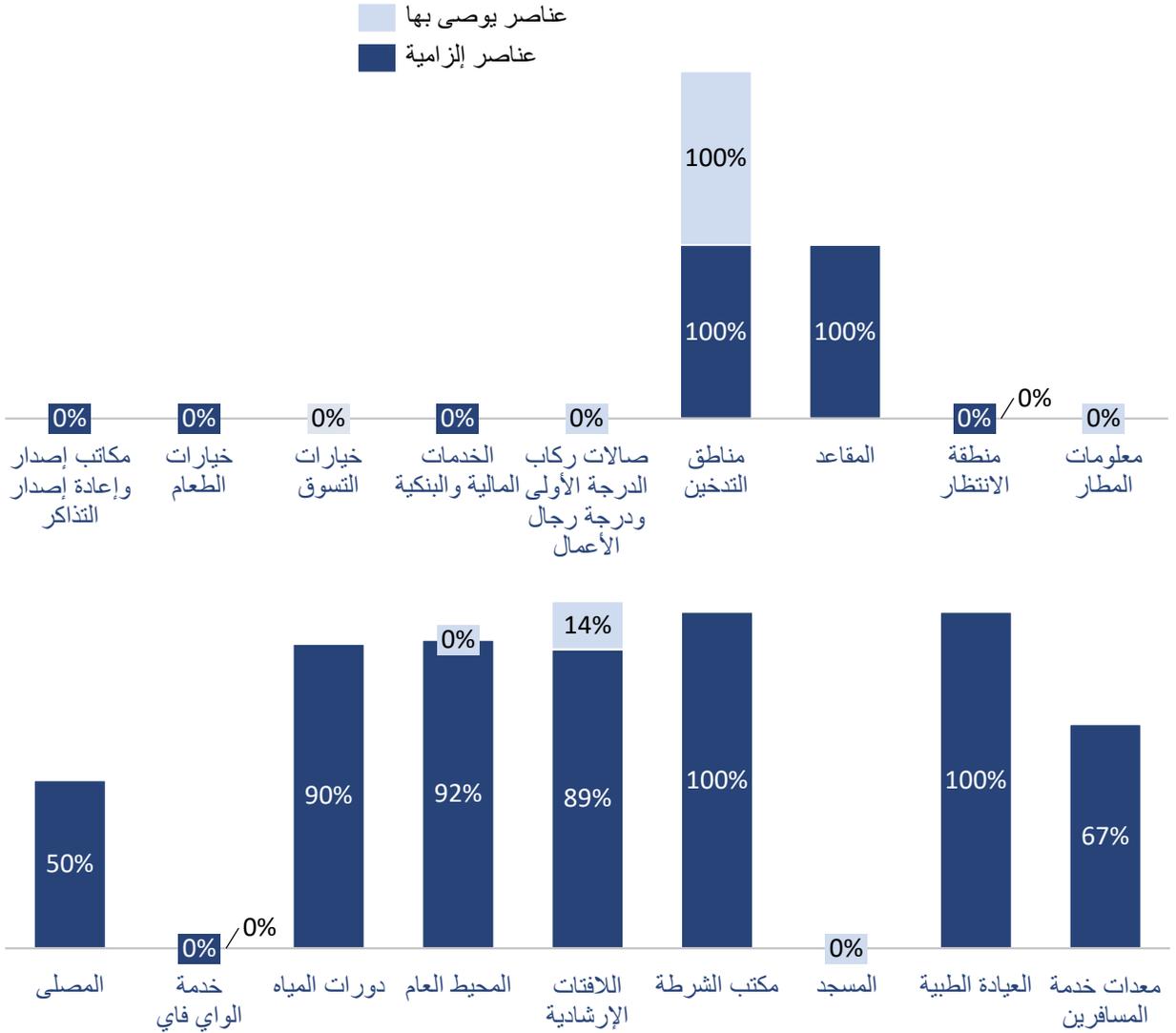
لا يوجد عناصر تقييم لتجربة فترة
الانتظار في معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة فترة الانتظار

٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



رحلة المسافر في مطار عرعر

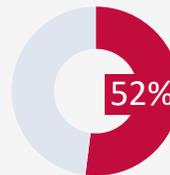
تجربة فترة الانتظار



- لم تكن تجربة فترة الانتظار في مطار عرعر في المستوى المأمول بسبب الملاحظات التالية:
- عدم توفر مكتب تسجيل إجراءات السفر، اصدار، وإعادة اصدار التذاكر
- اتم ملاحظة غياب أو تلف بعض مستلزمات المصليات مثل كراسي لذوي الاحتياجات الخاصة و المصاحف لم تكن بحالة جيدة
- لا تتوفر أجهزة الصراف الآلي.
- لا تتوفر لائحة حقوق المسافرين في صالة الانتظار.
- عدم توفر خيارات كافية للتسوق و منافذ المأكولات و المشروبات.
- لا تتوفر السيارات الكهربائية المخصصة للمسافرين ذوي الإعاقة.
- عدم توفر مقاعد خاصة لمسافرين ذوي الإعاقة.
- 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.



متوسط نتيجة الفئة 49%



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات 52%



رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة فترة الانتظار

٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لم تكتمل عنة البيانات إحصائياً



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة استبيان جودة الخدمات

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة



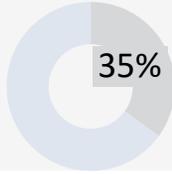
متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار عرعر

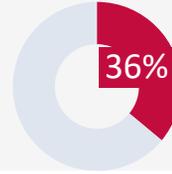
تجربة فترة الانتظار



٥- ملخص تحليل تجربة فترة الانتظار



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة فترة الانتظار

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار عرعر



تسجيل
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

77%



الصعود للطائرة

68%



استلام الأمتعة

66%



تجربة القდوم

16%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار عرعر

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 عرعر

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 عرعر)

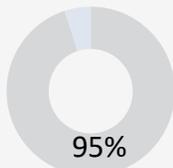
0.5%

متوسط الفئة

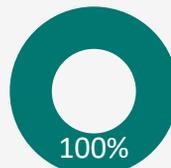
%0

متوسط نسبة التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

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



متوسط نتيجة الفئة



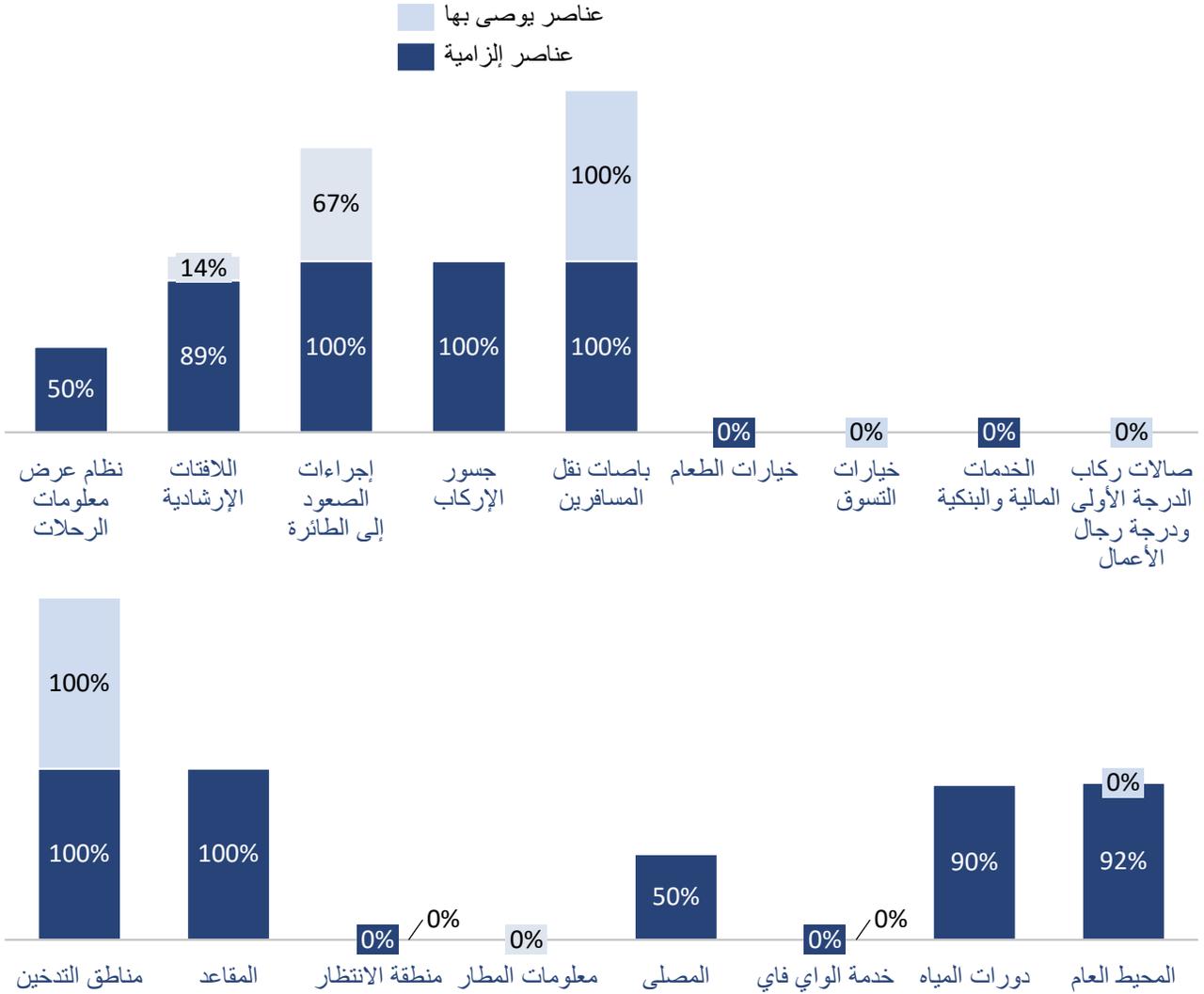
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار عرعر

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 عرعر



رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة الصعود للطائرة



بينما كانت نسبة تجربة الصعود للطائرة في مطار عرعر أفضل من متوسط باقي مطارات الفئة إلا أن المنطقة بحاجة لتوفير أو تحسين الخدمات والمرافق التالية:

عدم توفر خيارات للمأكولات والمشروبات.

عدم توفر خدمة الصراف الآلي.

دورات المياه بحاجة إلى صيانة وتجديد الأدوات الصحية.

مقاعد الانتظار بحاجة لتحديث.

عدم توفر معلومات حقوق المسافرين.

عدم توفر خدمة الواي فاي.

دورات المياه بحاجة إلى تحديث.

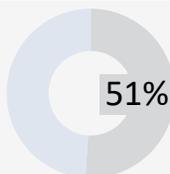
تم ملاحظة وجود بعض التلف في الجدران والأسطح.

جودة مقاعد الانتظار متدنية.

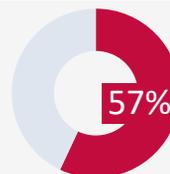
عدم توفر صالة لرجال الأعمال.

يقترح توفير منصات لشحن الأجهزة الذكية.

كما يقترح أيضا توفير منافذ للتسوق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار عرعر

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 2.89 شكاوى
- ❖ تلخصت الشكاوى على فئة الإعلان الداخلي بنسبة 100% كما هو موضح أدناه:

النسبة من إجمالي الشكاوى



الإعلان الداخلي



متوسط نتيجة الفئة

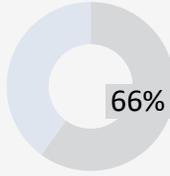


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

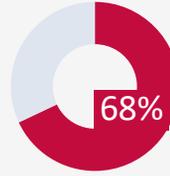
رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة الصعود للطائرة

٥- ملخص تحليل تجربة الصعود للطائرة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة الصعود للطائرة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار عرعر



تسجيل
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

77%



الصعود للطائرة

68%



استلام الأمتعة

66%



تجربة القدوم

16%



فندق المطار

لا يوجد



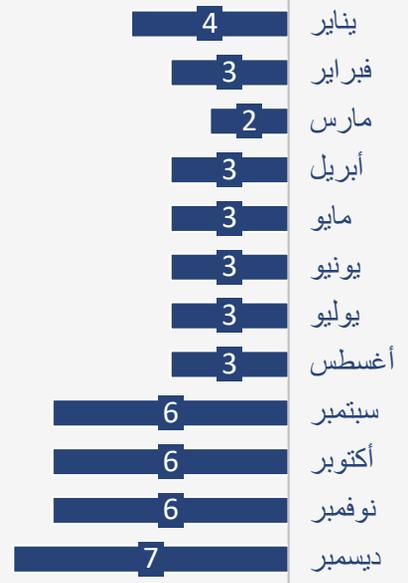
رحلة المسافر في مطار عرعر

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 عرعر)

3,16 دقيقة

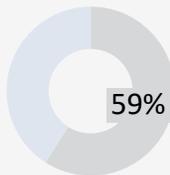
متوسط الفئة

3,37 دقيقة

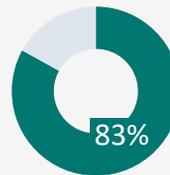
متوسط وقت الانتظار لمطار عرعر

سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال الثلث الأخير من السنة مع ثبات متوسط زمن الانتظار على مستوى أقل خلال باقي السنة، 90% من من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت انتظارهم 6 دقائق.

سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم ٢٢ مارس حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار ٧ دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة ٥ مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 6 دقائق.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار عرعر

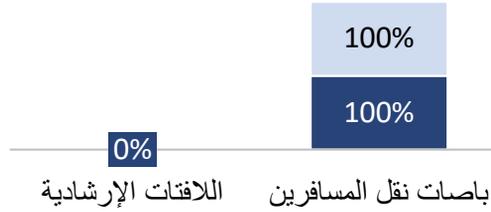
تجربة تنزيل الركاب والرحلات المواصلة



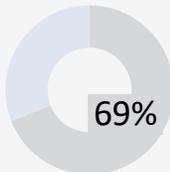
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

عناصر يوصى بها
عناصر إلزامية



💡 حصل مطار عرعر على أعلى نتيجة في تجربة تنزيل الركاب و الرحلات المواصلة مقارنة بباقي مطارات الفئة حيث اجتاز جميع العناصر المحددة لتقييم هذه عناصر القائمة في هذه التجربة



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم
جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار عرعر 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

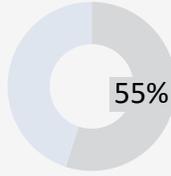


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

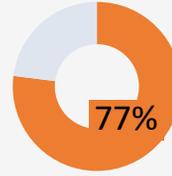
رحلة المسافر في مطار عرعر

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 عرعر



تسجيل
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

77%



الصعود للطائرة

68%



استلام الأمتعة

66%



تجربة القდوم

16%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار عرعر

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 عرعر)

متوسط وقت الانتظار لمطار عرعر

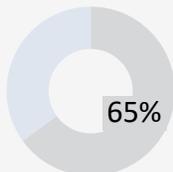
متوسط الفئة

7,04 دقائق

متوسط وقت الانتظار لمطار عرعر

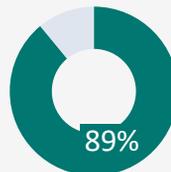
📌 سجل المطار أقل متوسط زمن انتظار خلال شهر أغسطس ومتوسط زمن انتظار أعلى متساوي ثابت خلال باقي السنة، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 8,5 دقائق.

📌 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 19 سبتمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 10,5 دقائق، سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 8 مساءً بمتوسط إنتظار بلغ 7,75 دقائق.



متوسط نتيجة الفئة

65%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

89%

رحلة المسافر في مطار عرعر

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 عرعر)

متوسط وقت الانتظار لمطار عرعر

متوسط الفئة

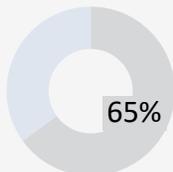
11,73 دقيقة

متوسط وقت الانتظار لمطار عرعر

13,45 دقيقة

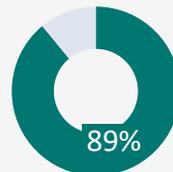
📌 سجل المطار أعلى متوسط زمن انتظار خلال النصف الثاني من السنة باستثناء شهر أغسطس ومتوسط زمن انتظار أقل خلال النصف الأول من السنة، 90% من مسافرين الصالة لم يتجاوز وقت إنتظارهم 14,5 دقيقة.

📌 سجل المطار أعلى وقت إنتظار في يوم 13 سبتمبر حيث بلغ متوسط وقت الإنتظار 22,5 دقيقة، سجلت ساعات ذروة اليوم في الساعة 8 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 44 دقيقة. سجلت ساعات الذروة اليومية خلال العام السابق في الساعة 1 صباحاً بمتوسط إنتظار بلغ 16 دقيقة.



متوسط نتيجة الفئة

65%



متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

89%

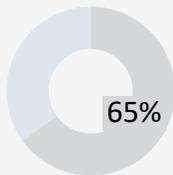
رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة إستلام الأمتعة

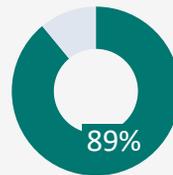
1- معايير جودة الخدمات

- ❖ 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



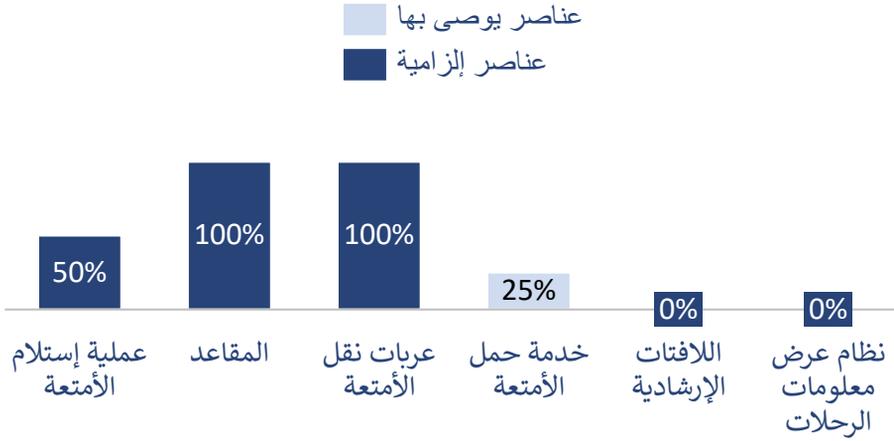
متوسط نتيجة معايير جودة الخدمات

رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة استلام الأمتعة

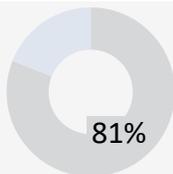
٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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

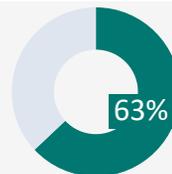


حصلت تجربة استلام الأمتعة في مطار عرعر على نسبة أقل من متوسط باقي مطارات الفئة بسبب غياب الخدمات و الخصائص التالية:

- شاشة عرض معلومات الرحلات قبل منطقة سيور الأمتعة.
- لائحة معلومات حقوق المسافرين.
- عرض أسعار أجرة نقل الأمتعة وإتاحة خيارات دفع متعددة.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار عرعر

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

لا توجد شكاوى

-13%

متوسط نتيجة الفئة

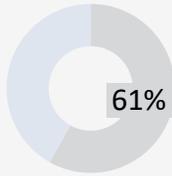
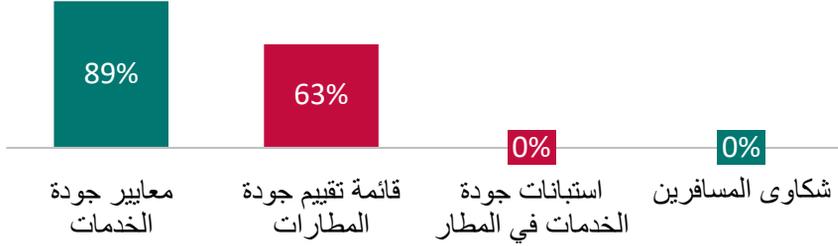
0%

متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

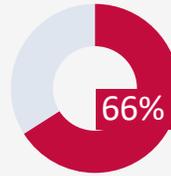
رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة استلام الأمتعة

٥- ملخص تحليل تجربة استلام الأمتعة



متوسط نتيجة الفئة



النتيجة الإجمالية لتجربة استلام الأمتعة

نتائج المطارات

رحلة المسافر في مطار عرعر



تسجيل
إجراءات السفر

40%



تجربة الوصول
للمطار

73%



تجربة ما قبل
الرحلة

24%



الجوازات
للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

70%



فترة الانتظار

36%



الجوازات
والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب
والرحلات المواصلة

77%



الصعود للطائرة

68%



استلام الأمتعة

66%



تجربة القدوم

16%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة القدوم

١- معايير جودة الخدمات

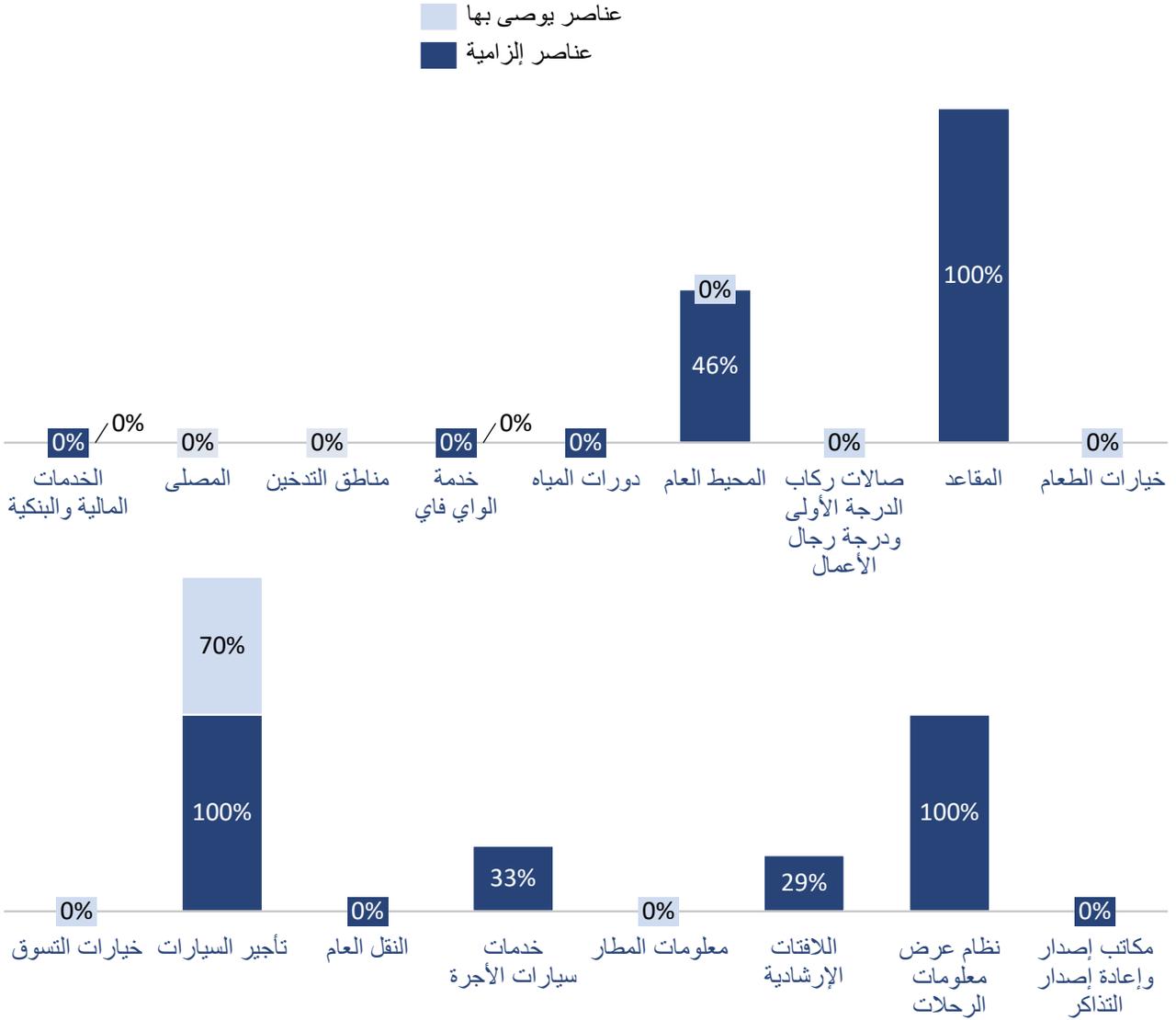


لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في
معايير جودة الخدمات



٢- قائمة تقييم جودة المطارات

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



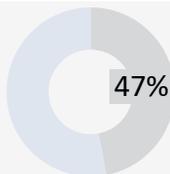
رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة القدوم

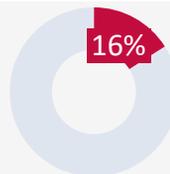


لوحظ تدني نتيجة تجربة القدوم في مطار عرعر بسبب غياب أو تدني جودة الخدمات و المرافق، و من أهم العناصر التي سببت تدني النتيجة:

- عدم وجود مصلى في صالة القدوم.
- عدم وجود أجهزة الصراف الآلي في منطقة القدوم.
- لا تتوفر خيارات للتسوق و الأطعمة و المشروبات بشكل كافي.
- لا تتوفر دورات مياه في منطقة القدوم.
- 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.
- غياب عرض أسعار مكاتب تأجير السيارات و ساعات العمل.
- عدم توفر منصة لاستعلامات المطار.



متوسط نتيجة الفئة



متوسط نتيجة قائمة تقييم جودة المطارات

رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة القدوم



٣- استبيان جودة الخدمات في المطارات

لا يوجد عناصر تقييم لتجربة القدوم في الاستبيان

٤- شكاوى المسافرين

لا توجد شكاوى



متوسط نتيجة الفئة

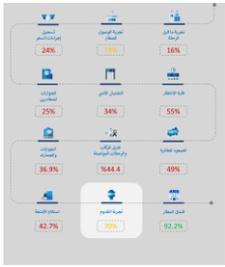


متوسط نتيجة شكاوى المسافرين

رحلة المسافر في مطار عرعر

تجربة القدوم

٥- ملخص تحليل تجربة القدوم



16%

0%

معايير جودة الخدمات

قائمة تقييم جودة المطارات

استبانة جودة الخدمات في المطار

شكاوى المسافرين

46%

متوسط نتيجة الفئة

17%

النتيجة الإجمالية لتجربة القدوم