

برنامج التقييم الشامل لجودة الخدمات في مطارات المملكة لعام 2019

الجودة وحماية العملاء



3	<u>التقييم الشامل لجودة خدمات المطار</u>
9	<u>معايير جودة الخدمة</u>
13	<u>قائمة تقييم جودة المطارات</u>
16	<u>استبيان جودة الخدمات في المطارات</u>
19	<u>لمحة عامة عن أداء مطارات المملكة</u>
33	<u>نتائج تحليل تجربة المسافر في مطارات المملكة</u>

التقييم الشامل لجودة خدمات المطارات

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نبذة عن برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار هو أحد مبادرات الهيئة العامة للطيران المدني والتي تستهدف 28 مطاراً داخل المملكة، حيث تخضع كافة المطارات لتقييم سنوي من قبل الإدارة العامة للجودة وحماية العملاء يبنى هذا التقييم على معايير محددة يتم من خلالها تحليل نتائج أداء المطارات بعد نهاية كل عام، يتم الإعلان عن هذه النتائج ويتم ترشيح المطارات التي حققت أفضل المراكز في جودة الخدمات. وتتلخص المعايير المبينة على النحو التالي:



يهدف برنامج التقييم الشامل إلى:

-  تحسين تجربة المسافرين في مطارات المملكة
-  تشجيع المطارات على التنافسية الإيجابية
-  المساهمة في تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين
-  المساهمة في الارتقاء بجودة الخدمة في مدن المملكة
-  المساهمة في تحسين أداء المراكز اللوجستية

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

المنهجية المتبعة في بناء برنامج التقييم الشامل

❖ قبل بناء عناصر برنامج التقييم الشامل تم دراسة أفضل الممارسات العالمية لهيئات الطيران المدني والجهات الرقابية على المطارات. وتتلخص الدراسة في المحتوى أدناه:



القائمة النهائية للمقارنات المعيارية

أستراليا	
المملكة المتحدة	
الهند	
أسبانيا	
سنغافورة	
فرنسا	
أيرلندا	
إيطاليا	

تصفية المقارنات المعيارية

- تم اختيار المطارات بناء على نسبة رحلات الطيران الداخلية
- تم اختيار المطارات بناء على الطاقة الاستيعابية للمطار مقابل الاستخدام الفعلي
- تم اختيار الدول ذات معايير الجودة العالية
- تم اختيار مشغلي المطارات المخصصة والمحولة إلى شركات عامة

اختيار المقارنات المعيارية

مصادر اختيار المقارنات المعيارية

- أفضل الدول
الدول التي لديها أكثر من مطار واحد في قائمة أفضل 100 مطار
- أفضل 10 مطارات
الدول التي لديها أفضل 10 مطارات
- الأكثر تحسناً
أكثر المطارات تحسناً وتطوراً خلال السنوات الخمسة الماضية

أظهرت نتائج الدراسة أن أدوار هيئات الطيران المدني للدول الخاضعة للدراسة عادة تكون لتعريف ووضع المعايير المناسبة لبعض أو كل المطارات ولم تجري العادة للدول المختارة بأن يتم معايير موحدة لجودة خدمات المسافرين بمستهدفات تختلف على حسب الحركة التشغيلية لجميع مطارات الدولة

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

المنهجية المتبعة في بناء برنامج التقييم الشامل

❖ قبل وضع معايير التقييم الشامل تم دراسة أفضل الممارسات العالمية للجهات الحكومية والشركات والمطارات لقياس أداء المطارات يلخص الجدول عدد المؤشرات الرئيسية التي تم قياسها في نقاط اتصال / تجربة المسافرين (مصنفة ضمن خمس فئات لجودة الخدمات)

إيطاليا	إيرلندا	فرنسا	إسبانيا	المملكة المتحدة	استراليا	فئة جودة الخدمة	
3 مطارات	مطاران	3 مطارات	46 مطار	غاتويك	هيثرو	4 مطارات	
22	7	7	9	4	5	16	سبل الراحة والمرافق للمسافرين
-	2		4	7	6	9	توفر المرافق لشركات الطيران والموظفين
4	1	2	1	4	3	10	الطوابير ووقت الانتظار
4	2	6	2	4	2	14	تدفق المسافرين والأمتعة
16			1	2	-	-	المسافرون ذوي الإعاقة
46	12	15	17	21	16	49	إجمالي المقاييس
وصف							فئة جودة الخدمة
يشمل نظافة المبنى/ دورات المياه، ومرافق المطار، والراحة، وسهولة العثور على منفذ، وخدمة الواي فاي، وغير ذلك							سبل الراحة والمرافق للمسافرين
يتضمن توفر جسور الطائرات والمعدات المرتبطة وما إلى ذلك، ودورات مياه الموظفين، وخدمة الواي فاي للموظفين، وأمن الموظفين، وغير ذلك							توفر المرافق لشركات الطيران والموظفين
يشمل فترات الانتظار التي يتم قياسها عبر نقاط الاتصال في طوابير المسافرين (تسجيل إجراءات السفر، والجوازات، والتفتيش الأمني، وغير ذلك)							الطوابير ووقت الانتظار
يشمل المعدات الداعمة لحركة المسافرين (المساعد، والسلالم المتحركة، وما إلى ذلك)، وتسليم الأمتعة، واستلام الأمتعة (الحقيبة الأولى والأخيرة)							تدفق المسافرين والأمتعة
يشمل خدمة المسافرين نوس الإعاقة (وقت الخدمة المقدمة للحجز المسبق/ بدون حجز مسبق، وغير ذلك)							المسافرون ذوي الإعاقة

✓ ولوضع أعلى المعايير جودةً تخص البنية التحتية ومستويات رضا المسافرين عن الخدمات المقدمة تم دراسة أفضل الممارسات العالمية في المجالين كما هو موضح أدناه:



Forbes



لبناء قائمة تقييم سنوية لجودة المطار تم دراسة الممارسات من الجهات التالية:

- سكاى تراكس SkyTrax
- معايير جودة الفنادق
- الشركة الاعلامية (Forbes) دليل السفر لتقييم المطاعم
- وزارة السياحة

تم دراسة برنامج جودة خدمة المطارات التي يجريها مجلس المطارات الدولي (ACI) وتم واعتماد البرنامج لقياس رضا المسافرين عن جودة الخدمات وتم تضمين أسئلة مخصصة لمسافرين المملكة

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

المنهجية المتبعة في بناء برنامج التقييم الشامل

❖ عند دراسة المعايير ومستهدفات المعايير لكل عنصر من عناصر برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطار تم الأخذ بعين الاعتبار وضع مستهدفات مختلفة لكل فئة من فئات المطارات والتي تم تقسيمها بناء على نوع الحركة في المطار وعدد المسافرين السنوي في المطار، ويخص الجدول أدناه التصنيفات المتبعة:

تعريف الإطار التصنيفي للمطارات

التصنيف	نوع الحركة	العدد السنوي للمسافرين	المطارات (بحسب المدينة)
الفئة أ:	الدولي: الجوازات والجمارك	▪ 6 ملايين أو أكثر	▪ جدة والرياض والدمام والمدينة المنورة
الفئة ب:	الدولي: الجوازات والجمارك	▪ أقل من 6 ملايين	▪ أبها وجازان والقصيم وتبوك والطائف وحائل وينبع والجوف والهفوف ونجران
الفئة ج:	الداخلي	▪ الداخلي	▪ الباحة وبيشة وعرعر وشرورة والقريات والقيصومة / حفر الباطن ووادي الدواسر وطريف ورفحاء والوجه والدوادمي والعا ورانغ (مستثنى)
الفئة د:	الدولي: الجوازات والجمارك	▪ حركة الحج والعمرة	▪ صالات الحج بالمدينة المنورة وجدة

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

العناصر الرئيسية للتقييم الشامل

❖ بعد الانتهاء من دراسة أفضل الممارسات العالمية والتعاون مع مطارات المملكة وإشراكهم في بناء عناصر البرنامج تم العمل على النسخة النهائية لعناصر برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطارات وتم اعتماد عناصر البرنامج لتكون كالتالي:

شكاوى المسافرين*



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

معايير جودة الخدمة



تم استحداث 19 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

يتم رفع التقارير بشكل شهري



يتم القويم بشكل شهري



التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

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

قائمة تقييم جودة المطارات



تم استحداث قائمة تقييم الجودة لجميع المطارات وتشمل أكثر من 600 نقطة تقييم جودة، والعمل على مسودة دليل استرشادي مبني على أفضل ممارسات منظمة شركات الطيران الدولي

يتم التقييم بشكل ربع سنوي



يتم التقييم بشكل سنوي



Forbes



معايير جودة الخدمة



معايير جودة الخدمة

آلية بناء معايير جودة الخدمة

❖ بعد دراسة أفضل الممارسات العالمية تم اشراك مطارات المملكة في بناء معايير جودة الخدمة وتم اتباع هذا النهج للخروج بأفضل المعايير المواءمة لطبيعة مطارات المملكة وطبيعة المسافرين عبرها وأيضاً لإشراك المطارات في التغيير منذ فترة مبكرة لتهيئة المطارات للتغيير وقت تطبيق المعايير



- تم زيارة 6 مطارات من مختلف فئات المطارات كعينات لتعريف معايير جودة الخدمة
 - ✓ مطار الملك عبدالعزيز الدولي
 - ✓ مطار الملك خالد الدولي
 - ✓ مطار الملك فهد الدولي
 - ✓ مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي
 - ✓ مطار أبها الإقليمي
 - ✓ مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز الإقليمي (تبوك)
- تم عقد ورش عمل لمناقشة القضايا والتحديات الرئيسية للركاب في كل من نقاط الإتصال في المطارات المذكورة
- بناء إطار المعايير
 - ✓ تحديد المعايير والأهداف المبنية على مدى أهميتها في المملكة العربية السعودية
 - ✓ المعايير مبنية على تجربة المسافر في كل المطارات في كل نقطة اتصال
 - ✓ التأكيد
- استعراض ومناقشة المعايير واختبارها في مطار واحد
 - ✓ تم اختبار المعايير مع مطار الملك خالد الدولي
 - ✓ مراجعة وثيقة المعايير مع فريقي تشغيل المطار و تجربة المسافرين
 - ✓ إشراك جميع الجهات ذات العلاقة في بناء المعايير
- عقد ورش عمل مع جميع المطارات
 - جمع الملاحظات على المعايير من المطارات
 - ✓ هل عناصر جودة الخدمة المحددة في المعيار ذات مستوى مناسب أم لا
 - ✓ هل الأهداف المحددة لكل عنصر من عناصر جودة الخدمة مناسبة أم لا، وإذا لم تكن مناسبة فما هو الهدف ولماذا؟
 - ✓ هل قوالب القياس فعالة أم لا، أو ما هي توصيتكم؟
 - تقديم نماذج تقييم لرصد معايير جودة الخدمة
- النسخة النهائية لإطار المعايير ✓ بالأخذ بالإعتبار الملاحظات المقدمة من المطارات
- وضع خطة لتنفيذ وقياس معايير جودة الخدمة في المطارات

معايير جودة الخدمة

نطاقات وعناصر معايير جودة الخدمة

تم استحداث 19 معيارًا أساسيًا لجودة الخدمة وتم تقسيمها لـ 5 نطاقات تشمل أهم العناصر التي تؤثر على رحلة المسافر في المطار:



1 إجراءات السفر

عنصر جودة الخدمة

وقت الإنتظار لتسجيل إجراءات السفر (check-in)

وقت الإنتظار عند التفتيش الأمني

وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين

وقت الإنتظار عند معاينة وثيقة السفر للقادمين

وقت الإنتظار عند التفتيش الجمركي

وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (أول حقيبة)

وقت الإنتظار عند استلام الأمتعة (آخر حقيبة)



2 تجربة المسافرين

عنصر جودة الخدمة

رضا المسافرين عن خدمات المطار

مستوى الرضا عن نظافة المطار

مستوى الرضا عن معلومات المطار

مدى الرضا عن مقاعد الجلوس في مناطق البوابات

مستوى الرضا عن عربات نقل الأمتعة

مستوى الرضا عن خدمة الواي فاي بالمطار

مستوى الرضا عن مواقف السيارات



5 المسافرين ذوي الإعاقة وذوي القدرة المحدودة على الحركة

عنصر جودة الخدمة

وقت مساعدة المسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة- المغادرون

وقت مساعدة المسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة- القادمون



3 توفر المعدات والبني التحتية

عنصر جودة الخدمة

توفر المعدات الداعمة لحركة المسافرين (مثال: مصاعد....)

توفر نظام مناولة الأمتعة من وإلى الطائرة



4 المجالات الرئيسية الأخرى

عنصر جودة الخدمة

التأخيرات الناجمة من مشغلي المطار

آلية اجتياز المعيار الواحد لمعايير جودة الخدمات



شروط اجتياز المعيار الواحد:

- ✓ تسليم العينة المطلوبة
- ✓ دقة البيانات
- ✓ اجتياز الهدف المطلوب
- ✓ تسليم البيانات في الوقت المحدد

يتم التقييم بشكل شهري

كل فئة من المطارات
(فئة أ - فئة ب - فئة ج)
لها أهداف مختلفة تناسب
مع حركة المسافرين ونوع
تشغيل المطار (دولي -
داخلي)

قائمة تقييم جودة المطارات

قائمة تقييم جودة المطارات

المنهجية المتبعة في بناء قائمة تقييم جودة المطارات

تم استحداث قائمة تقييم الجودة لجميع المطارات وتشمل أكثر من 600 عنصر يتم تقييم جودته

التقييم



المنهجية

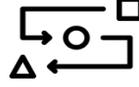


التعريف



#	المؤشر	تصنيف رئيسي	الرحلة
1	وجود معلومات حقوق المسافرين قبل الرحلة	قبل الرحلة	المغادرة
2	تنوع خيارات الدفع في المواقف المرافق العامة للمطار	المرافق العامة للمطار	
2	توفر كاميرا المراقبة الأمنية	المراقبة الأمنية	
3	توفر اتجاه يشير إلى تحويل الرحلات	الملافتات الإرشادية	الوصول

- يتم تقييم كل مطار عبر جميع المؤشرات / و عناصر المطار المحددة في قائمة تقييم الجودة
- يتم تسجيل النقاط لكل مؤشر من 0 إلى 3 ("غير موجود"، "يطابق جزئيًا"، "يلبي التوقعات" و "يتجاوز التوقعات")
- كل مؤشر يُعرّف بأنه "إلزامي" أو "موصى به" وبالتالي يتم تحديد الوزن



- يتم إجراء تقييم جودة المطارات من قبل مسؤولي الهيئة العامة للطيران المدني (GACA) مرة في العام لتقييم جميع المطارات في المملكة عبر جميع المؤشرات / عناصر المطار



Forbes



تشمل قائمة تقييم جودة المطارات تقييم توفر ونوعية الخدمة المقدمة في كل نقطة اتصال للمسافرين أثناء السفر عبر المطار

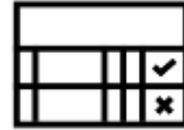
- تم الاستفادة من قوائم مرجعية أخرى مماثلة في قطاع الخدمات لإنشاء نموذج شامل للهيئة العامة الطيران المدني- الإدارة العامة للجودة وحماية العملاء (GACA QCP):
- سكاى تراكس SkyTrax
- معايير جودة الفنادق
- الشركة الاعلامية (Forbes) دليل السفر لتقييم المطاعم
- وزارة السياحة

النتائج



قائمة تقييم جودة المطارات

- <600 مؤشر مقسمة على
- 23 تصنيف رئيسي / عناصر المطار
- يتم احتساب النتيجة النهائية من 100



تحديد المناطق لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتوفير الخدمات في كل مطار في المملكة

قائمة تقييم جودة المطارات

التصنيفات الرئيسية لقائمة تقييم جودة المطارات

❖ يتم التقييم باستخدام قائمة تقييم الجودة لجميع المطارات مرة واحدة سنوياً ولكل فئة من فئات المطار لها عناصر تقييم محددة تناسب مع حركة المسافرين

التصنيفات الرئيسية لقائمة تقييم الجودة

التصنيف الرئيسي	وزن الفئة	التصنيف الرئيسي	وزن الفئة
فندق المطار	2.4%	المرافق المالية والمصرفية	2.7%
استعلامات المطار	2.7%	الجوازات للمغادرين	5.4%
المرافق العامة	4.2%	المعدات الخاصة بخدمات المسافرين	4.0%
الخدمات العامة	4.8%	المصليات	4.0%
الأجواء العامة	5.4%	دورات المياه	5.4%
استلام الأمتعة	4.5%	المقاعد	5.4%
تصعيد الطائرة	4.9%	التفتيش الأمني	5.4%
تسجيل إجراءات السفر	5.4%	العلامات الإرشادية	5.4%
التفتيش الجمركي	5.4%	مناطق التدخين	2.7%
فترة الانتظار	5.4%	الموقع الإلكتروني	1.3%
شاشات عرض المعلومات الجوازات للقادمين	5.4%	خدمة الواي فاي	2.7%

استبيان جودة الخدمات في المطارات

استبيان جودة الخدمات في المطارات

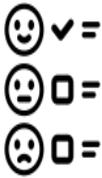
المنهجية المتبعة في بناء استبيان جودة الخدمات في المطارات

❖ لفهم آراء المسافرين بشكل أفضل، ولنيل رضاهم عن جودة الخدمات في مطارات المملكة، تم استحداث استبيان جودة الخدمات في المطارات موجه للمسافرين بالتعاون مع جميع مطارات المملكة

النتائج



استبيان جودة الخدمات
في المطارات



معرفة نقاط الضعف
لتحسين رضا
ال المسافرين عبر
المطارات في المملكة

15

أسئلة معلومات
ال مسافرين

36

أسئلة رضا
ال مسافرين

الفوائد الرئيسية



جودة الخدمة



معرفة انماط المسافرين وما
هي مستويات الخدمة التي
يحتاجونها

الارتقاء لمستوى الخدمة
التي يريدها المسافرين

نوع الخدمة



ما هي دوافع السفر
لمجموعات مختلفة من
ال مسافرين

تقديم نوع الخدمة التي
يريدها المسافرين

تجربة فريدة



ماذا يريد المسافرين من المطار
ل (العمل ، اللعب ، الاستكشاف
، الانتظار ، الخ ...)

خلق التجارب التي يريدها
ال مسافرون لرفع مستويات الرضا

المعلومات



يتم استخدام استبيان
قياسي من قبل
المطارات المشاركة في
برنامج جودة خدمة
المطارات التي يجريها
مجلس المطارات الدولي



يتم تضمين الأسئلة
المخصصة المحددة
والمهمة لمسافرين
المملكة

استبيان جودة الخدمات في المطارات

آلية اجتياز الاستبانات والتصنيفات الرئيسية لأسئلة الاستبانات

❖ لفهم آراء المسافرين بشكل أفضل، ولنيل رضاهم عن جودة الخدمات في مطارات المملكة، تم استحداث استبيان جودة الخدمات في المطارات موجه للمسافرين بالتعاون مع جميع مطارات المملكة

آلية اجتياز الاستبانات



شروط اجتياز المعيار الواحد:

- ✓ تسليم العينة المطلوبة
- ✓ دقة البيانات
- ✓ اجتياز الهدف المطلوب
- ✓ تسليم البيانات في الوقت المحدد

يتم التقييم بشكل ربعي

يعتمد عدد الأسئلة على نوع تشغيل المطار (دولي - داخلي)

التصنيفات الرئيسية لأسئلة الاستبانات والتي تتكون من 36 سؤال

- 1- رضا المسافرين عن خدمات المطار
- 2- مستوى الرضا عن نظافة المطار
- 3- مستوى الرضا عن معلومات المطار
- 4- مدى الرضا عن مقاعد الجلوس في مناطق البوابات
- 5- مستوى الرضا عن عربات نقل الأمتعة
- 6- مستوى الرضا عن خدمة الواي فاي بالمطار
- 7- مستوى الرضا عن مواقف السيارات

لمحة عامة عن أداء مطارات المملكة

إحصاءات عامة لمطارات المملكة

تم استلام أكثر من نصف مليون من البيانات تخص معايير جودة الخدمة في
مطارات المملكة لعام 2019

المخرجات



166,495

رحلة تم مراقبتها



546,602

بيانات تم استلامها من
المطارات



166,945

بيانات وقت الانتظار
عند استلام الأمتعة



37,344

بيانات وقت انتظار
التفتيش الجمركي



135,132

بيانات وقت انتظار
التفتيش الأمني
والجوازات



98,581

بيانات وقت الانتظار
لتسجيل إجراءات
السفر



11,171

بيانات توفر نظام
مناولة الأمتعة من
وإلى الطائرة



14,731

بيانات توفر المعدات
الداعمة لحركة
المسافرين



82,698

بيانات وقت مساعدة
المسافرين ذوي الإعاقة

إدارة التغيير



17

موظف من الجودة وحماية
العملاء شاركوا في تدريب
المطارات



+ 190

من موظفي المطارات تم
تدريبهم



158

ساعة تدريبية

النطاق



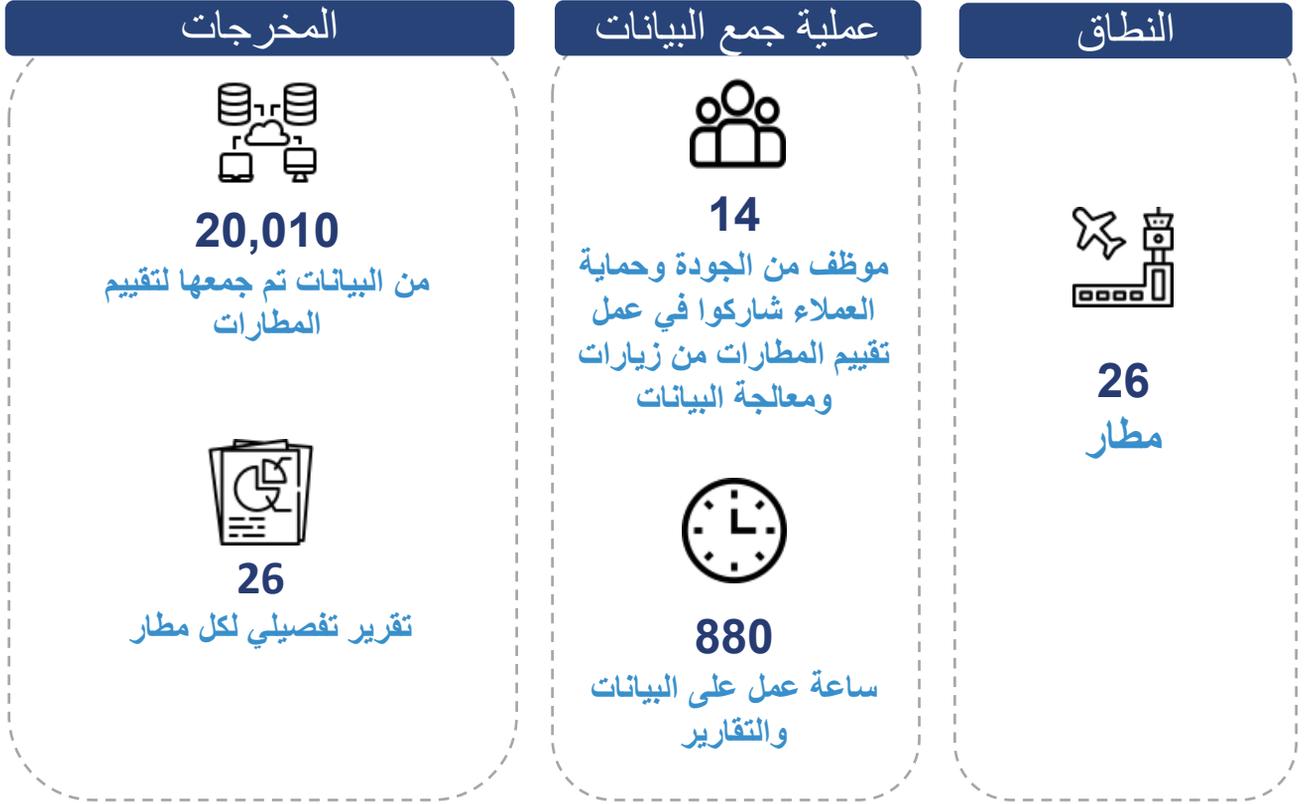
27

مطار

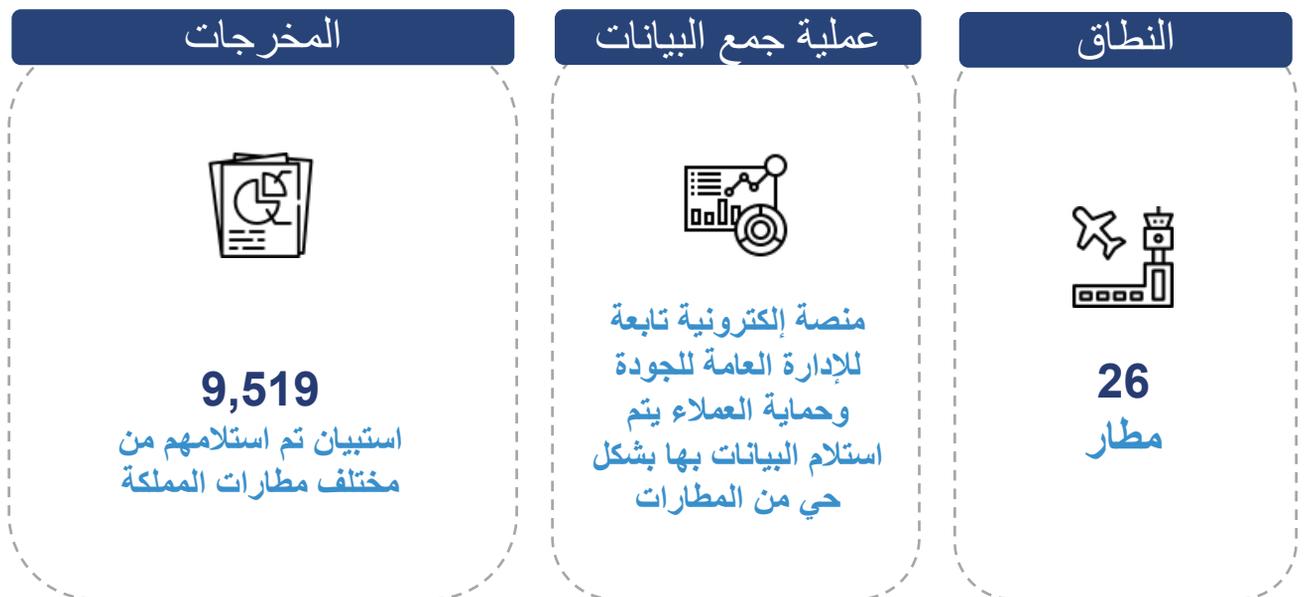
إحصاءات عامة لمطارات المملكة

تم جمع أكثر من 29,000 من البيانات التي تخص قائمة تقييم جودة لمطارات والاستبانات في عام 2019

❖ 20,000 من البيانات لقائمة تقييم جودة خدمات المطار

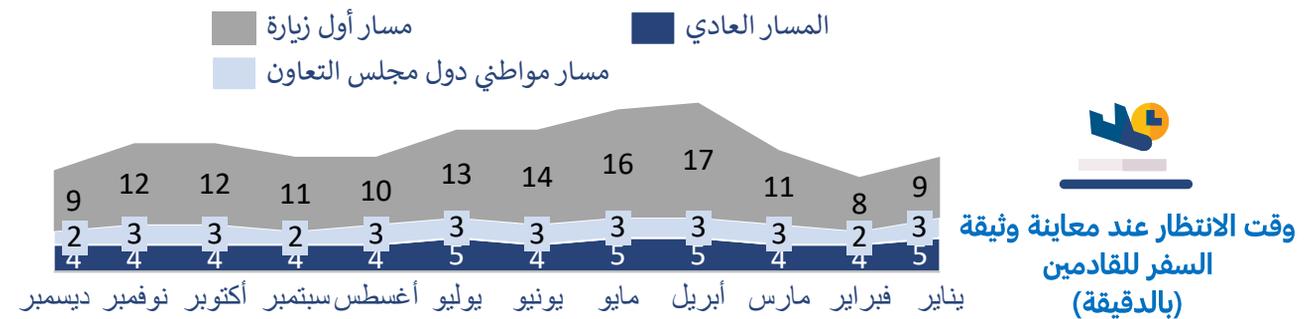


❖ أكثر من 9,500 من البيانات التي تخص استبانات جودة الخدمات



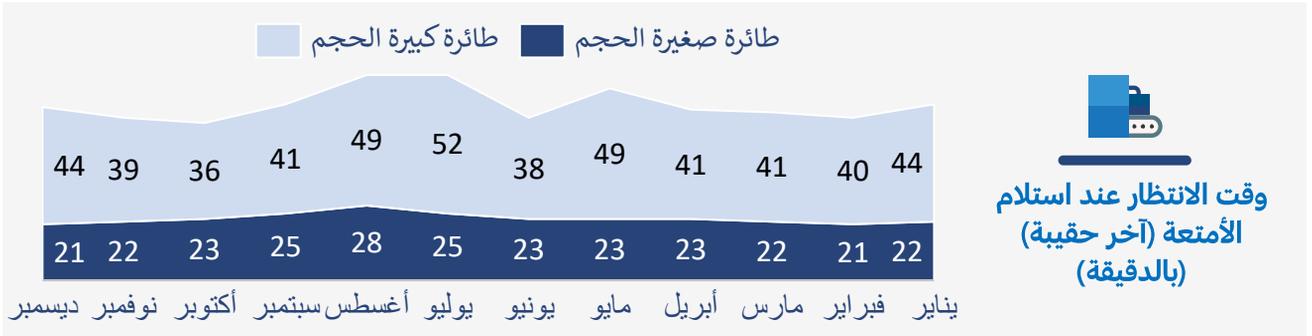
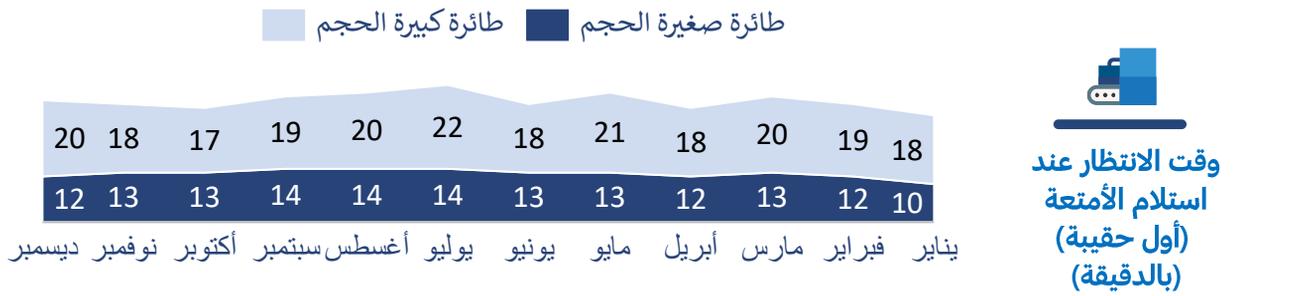
التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

لمحة عن أداء مطارات المملكة في معايير جودة الخدمات



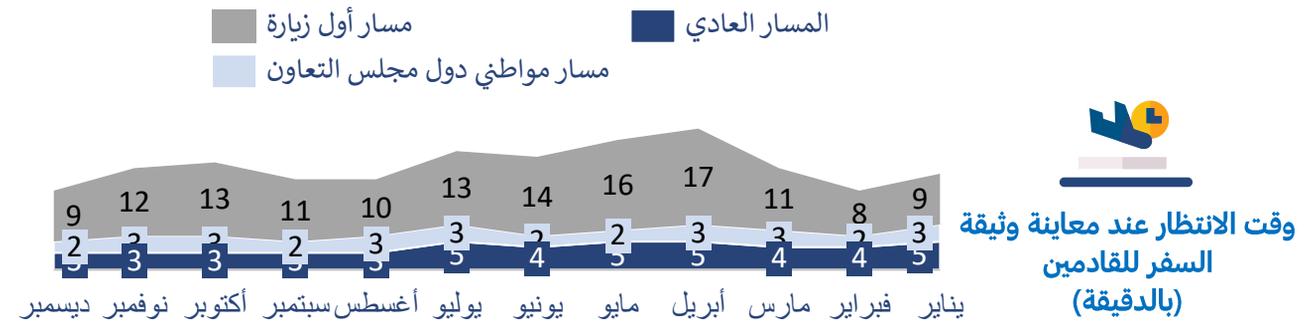
التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

لمحة عن أداء مطارات المملكة في معايير جودة الخدمات



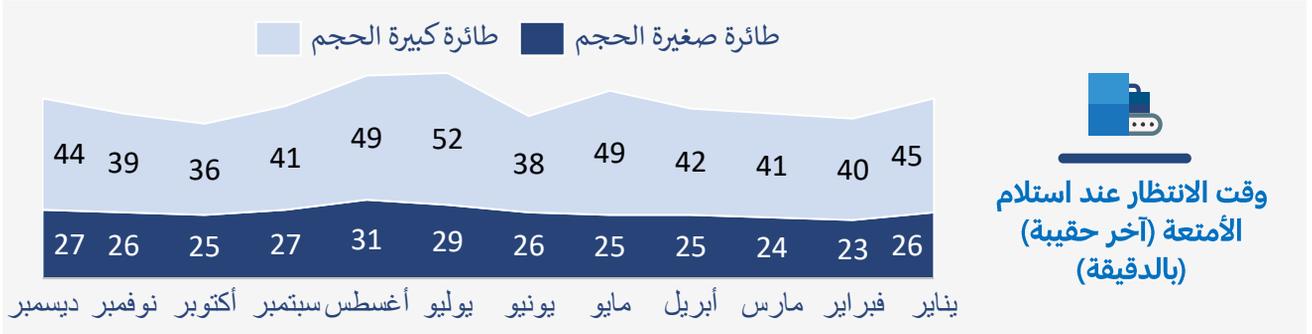
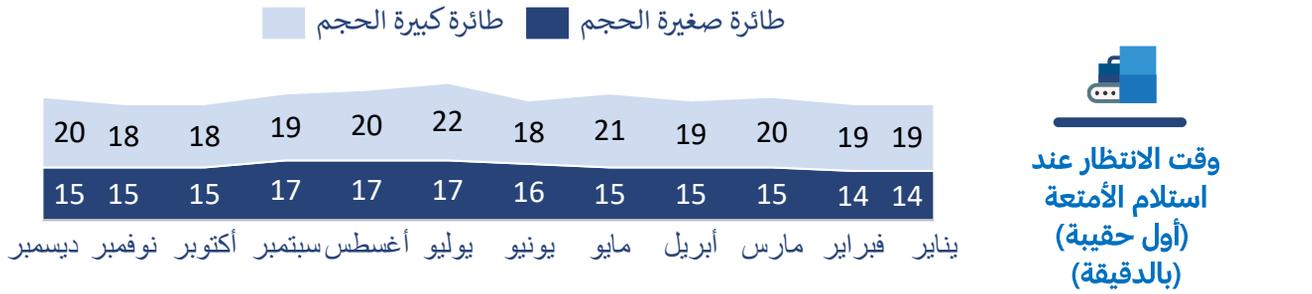
التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

لمحة عن أداء مطارات فئة (أ) في معايير جودة الخدمات



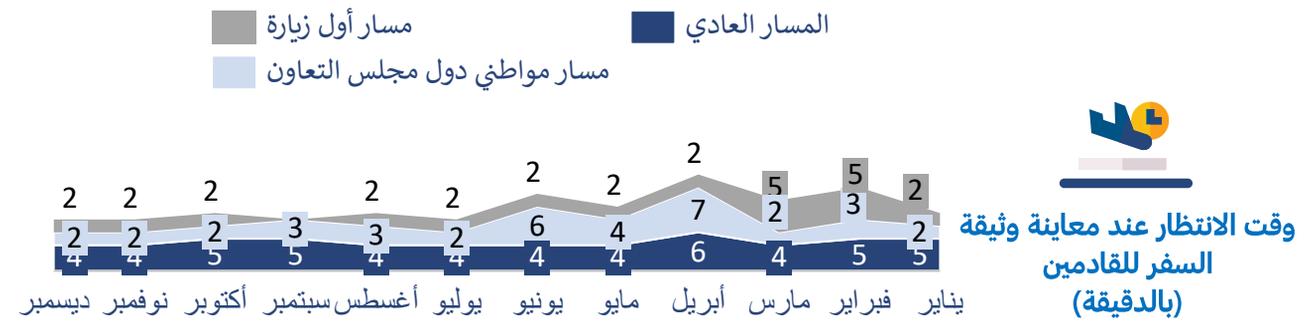
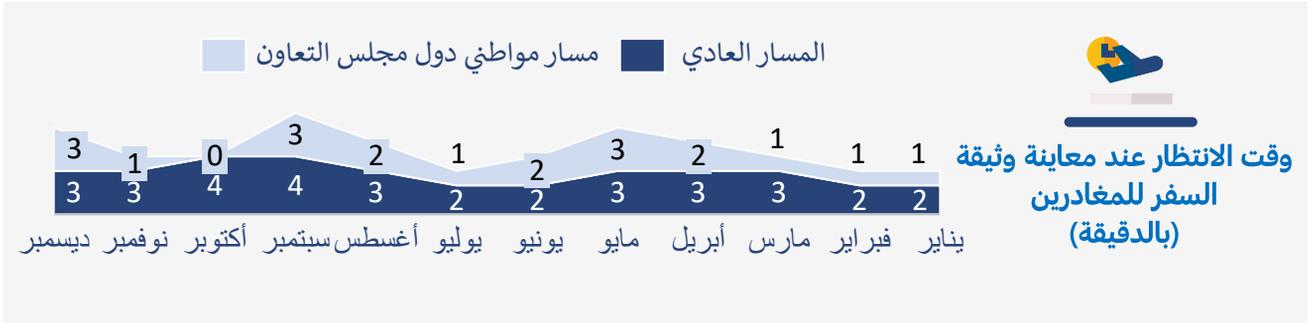
التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

لمحة عن أداء مطارات فئة (أ) في معايير جودة الخدمات



التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

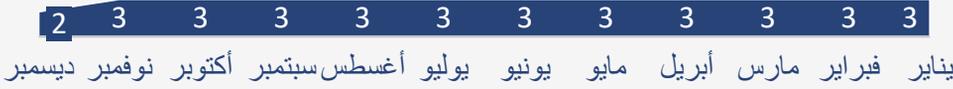
لمحة عن أداء مطارات فئة (ب) في معايير جودة الخدمات



التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

لمحة عن أداء مطارات فئة (ب) في معايير جودة الخدمات

التفتيش الجمركي



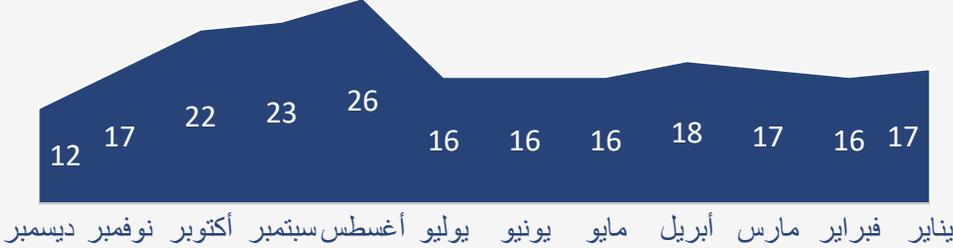
وقت الانتظار عند التفتيش الجمركي (بالدقيقة)

أول حقيبة



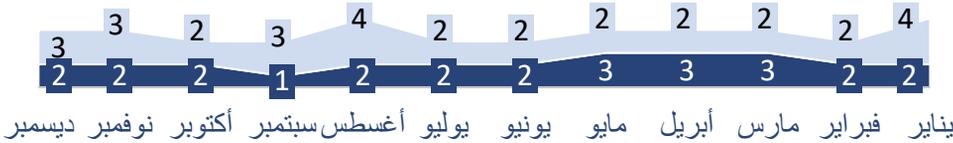
وقت الانتظار عند استلام الأمتعة (أول حقيبة) (بالدقيقة)

آخر حقيبة



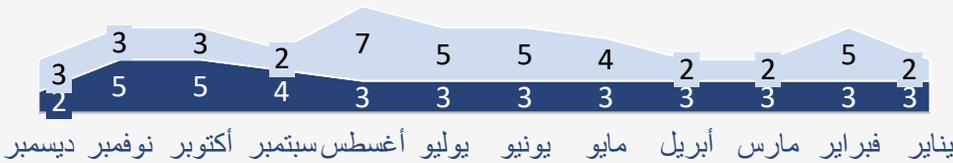
وقت الانتظار عند استلام الأمتعة (آخر حقيبة) (بالدقيقة)

تقدم بطلب الخدمة أثناء الحجز | لم يتقدم لطلب الخدمة أثناء الحجز



وقت مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة- المغادرون (بالدقيقة)

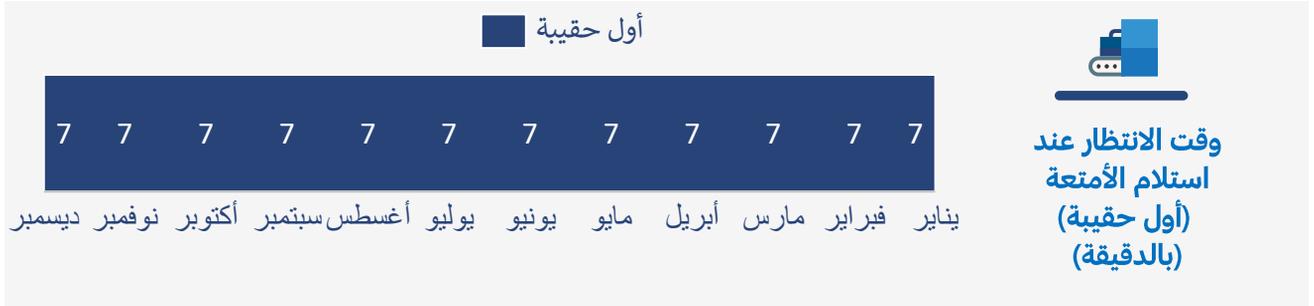
تقدم بطلب الخدمة أثناء الحجز | لم يتقدم لطلب الخدمة أثناء الحجز



وقت مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة - القادمون (بالدقيقة)

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

لمحة عن أداء مطارات فئة (ج) في معايير جودة الخدمات



التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

لمحة عامة عن نتائج مطارات المملكة في قائمة تقييم جودة المطارات لفئة (أ)

❖ تنقسم قائمة تقييم جودة المطارات لـ (23) تصنيف أساسي وملخص نتائجها لمتوسط المطارات من فئة (أ) موضح في الجدول أدناه:

التصنيف	الدرجة من 100	وزن الفئة	التصنيف	الدرجة من 100	وزن الفئة
فندق المطار	69%	2.4%	المرافق المالية والمصرفية	82%	2.7%
استعلامات المطار	81%	2.7%	الجوازات للمغادرين	83%	5.4%
المرافق العامة	72%	4.2%	المعدات الخاصة بخدمات المسافرين	61%	4.0%
الخدمات العامة	68%	4.8%	المصليات	65%	4.0%
الأجواء العامة	95%	5.4%	دورات المياه	93%	5.4%
استلام الأمتعة	86%	4.5%	المقاعد	92%	5.4%
تصعيد الطائرة	92%	4.9%	التفتيش الأمني	80%	5.4%
تسجيل إجراءات السفر	55%	5.4%	العلامات الإرشادية	65%	5.4%
التفتيش الجمركي	95%	5.4%	مناطق التدخين	68%	2.7%
فترة الانتظار	83%	5.4%	الموقع الإلكتروني	48%	1.3%
شاشات عرض المعلومات	100%	5.4%	خدمة الواي فاي	92%	2.7%
الجوازات للقادمين	89%	5.4%			

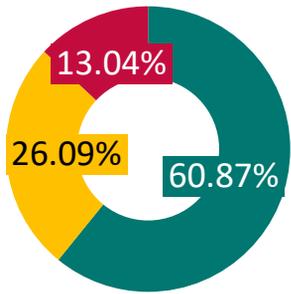
3- مطار الملك فهد الدولي بالدمام

مطارات فئة (أ): 1- مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة

4- مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز بالمدينة

2- مطار الملك خالد الدولي بالرياض

نسب تحقيق التصنيفات



نتيجة جيدة
أقل من المأمول
فرص تطويرية

تتميز مطارات فئة (أ) ببنية تحتية جيدة ومناسبة لتقديم تجربة سفر مريحة

نسبة لا بأس بها (61%) من التصنيفات حصلت على نتيجة جيدة ويمكن أن نرى أن جميع نقاط تجربة المسافرين (من دخول الصالة للسفر وحتى العودة للمطارات من بعد السفر) موفر لها بنية تحتية مناسبة وخدمات لا بأس بها ما عدا تجربة تسجيل إجراءات السفر

3 من أصل 4 مطارات لديها فندق تابعاً للمطار وبسبب عدم وجود فندق تابع لمطار الملك فهد الدولي انعكست نتيجة أقل من النتيجة المأمولة

العلامات الإرشادية والمصليات تعتبر من أكثر التصنيفات أهمية ولكن لم تصل إلى نتيجة جيدة لهذا العام وتوسع المطارات في تطويرها في قادم الأيام

كفرص تطويرية لتجربة تسجيل إجراءات السفر، من الممكن للمطارات توفير مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر في المناطق المعقمة والغير معقمة أمنياً (حيث لوحظ قصور فيها) والعمل على توفير الخدمات الذاتية لتسجيل إجراءات السفر من طباعة بطاقات الصعود وشحن الأمتعة وغيرها

جودة الموقع الإلكتروني وعدم توفر سيارات كهربائية لذوي الإعاقة كان له أثر سلبي كبير على النتائج النهائية لجميع مطارات فئة (أ)

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

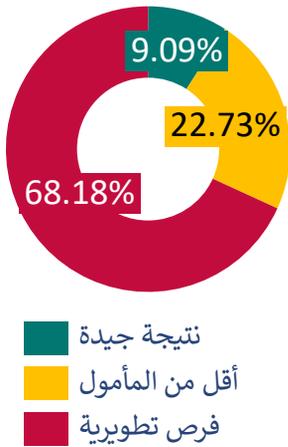
لمحة عامة عن نتائج مطارات المملكة في قائمة تقييم جودة المطارات لفئة (ب)

❖ تنقسم قائمة تقييم جودة المطارات لـ (23) تصنيف أساسي وملخص نتائجها لمتوسط المطارات من فئة (ب) موضح في الجدول أدناه:

التصنيف	الدرجة من 100	وزن الفئة	التصنيف	الدرجة من 100	وزن الفئة
فندق المطار	0%	لا ينطبق	المرافق المالية والمصرفية	31%	2.75%
استعلامات المطار	8%	2.8%	الجوازات للمغادرين	42%	5.5%
المرافق العامة	57%	4.3%	المعدات الخاصة بخدمات المسافرين	22%	4.1%
الخدمات العامة	51%	4.9%	المصليات	44%	4.1%
الأجواء العامة	89%	5.5%	دورات المياه	68%	5.5%
استلام الأمتعة	78%	4.6%	المقاعد	76%	5.5%
تصعيد الطائرة	62%	5.0%	التفتيش الأمني	68%	5.5%
تسجيل إجراءات السفر	34%	5.5%	العلامات الإرشادية	57%	5.5%
التفتيش الجمركي	56%	5.5%	مناطق التدخين	30%	2.75%
فترة الانتظار	58%	5.5%	الموقع الإلكتروني	23%	1.38%
شاشات عرض المعلومات	73%	5.5%	خدمة الواي فاي	99%	2.75%
الجوازات للقادمين	50%	5.5%			

- مطارات فئة (ب):** 1- مطار أبها 2- مطار الملك عبدالله بجازان 3- مطار الأمير نايف بالقصيم 4- مطار الأمير سلطان بتبوك 5- مطار الطائف 6- مطار حائل 7- مطار الأمير عبدالمحسن بينبع 8- مطار الجوف 9- مطار الأحساء

نسب تحقيق التصنيفات



تتميز مطارات فئة (ب) بأجواء عامة مناسبة وخدمة واي فاي جيدة (وتصنف أنها من أكثر الخدمات المطلوبة من المسافرين على مطارات السعودية)

نسبة كبيرة جداً من التصنيفات لم تصل إلى المستوى المأمول ويجب على المطارات العمل على تحسينها في المستقبل

نظام عرض معلومات الرحلات و استلام الأمتعة و دورات المياه لمطارات فئة (ب) تعتبر من أعلى التصنيفات وتعتبر قريبة جداً من أن تكون نتائجها نتائج جيدة

جميع النقاط الأساسية لتجربة المسافرين من تسجيل إجراءات السفر والجوازات والتفتيش الأمني ووصولاً للتفتيش الجمركي للقادمين (ما عدا التفتيش الأمني) لم تصل إلى المستوى المأمول

من أبرز الفرص التطويرية للمطارات من فئة (ب) هي: توفير خدمة تسجيل إجراءات سفر أكثر جودة، العمل على توفير مرافق مالية ومصرفية، توفير المعدات الخاصة بخدمات المسافرين (كالسيارات الكهربائية لذوي الإعاقة)، تحسين جودة وتوفر المصليات، والعمل على تطوير الموقع الإلكتروني

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

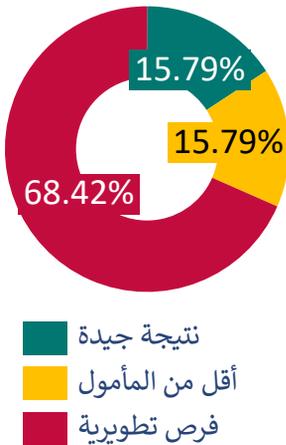
لمحة عامة عن نتائج مطارات المملكة في قائمة تقييم جودة المطارات لفئة (ج)

❖ تنقسم قائمة تقييم جودة المطارات لـ (23) تصنيف أساسي وملخص نتائجها لمتوسط المطارات من فئة (ج) موضح في الجدول أدناه:

التصنيف	الدرجة من 100	وزن الفئة	التصنيف	الدرجة من 100	وزن الفئة
فندق المطار	0%	لا ينطبق	المرافق المالية والمصرفية	31%	3.3%
استعلامات المطار	3%	3.3%	الجوازات للمغادرين	0%	لا ينطبق
المرافق العامة	51%	5.1%	المعدات الخاصة بخدمات المسافرين	6%	4.9%
الخدمات العامة	34%	5.9%	المصليات	26%	4.9%
الأجواء العامة	88%	6.6%	دورات المياه	69%	6.6%
استلام الأمتعة	86%	5.5%	المقاعد	89%	6.6%
تصعيد الطائرة	52%	6.0%	التفتيش الأمني	66%	6.6%
تسجيل إجراءات السفر	61%	6.6%	العلامات الإرشادية	50%	6.6%
التفتيش الجمركي	0%	لا ينطبق	مناطق التدخين	24%	3.3%
فترة الانتظار	13%	6.6%	الموقع الإلكتروني	24%	1.6%
شاشات عرض المعلومات	73%	6.6%	خدمة الواي فاي	50%	3.3%
الجوازات للقادمين	0%	لا ينطبق			

مطارات فئة (ج):			
1- مطار الباحة	4- مطار شرورة	7- مطار وادي الدواسر	10- مطار الوجه
2- مطار بيشة	5- مطار القريات	8- مطار طريف	11- مطار الدوادمي
3- مطار عرعر	6- مطار القيصومة	9- مطار رفحاء	12- مطار العلا

نسب تحقيق التصنيفات



💡 تتميز مطارات فئة (ج) بأجواء عامة مناسبة إضافة إلى نتائج جيدة في استلام الأمتعة والمقاعد

💡 نسبة كبيرة من التصنيفات لم تصل إلى المستوى المأمول ويجب على المطارات العمل جاهداً لتحسينها

💡 النقاط الأساسية لتجربة المسافرين من تسجيل إجراءات السفر والتفتيش الأمني ووصولاً لتصعيد الركاب حصلت على نتائج تتراوح بين 52% و 66% وقليل من العمل عليها بإمكانه رفع مستواها إلى مستوى جيد

💡 يوجد لمطارات فئة (ج) الكثير من الفرص التطويرية لتقديم تجربة سفر أفضل مستقبلاً، ومن أبرز الفرص التطويرية التي من شأنها تحسين النتائج بشكل ملحوظ هي توفير استعلامات المطار (مكاتب وموظفين أسألني)، تحسين الخدمات العامة للمطار (كتوفير خيارات طعام وتسوق و توفير سلال مهملات)، توفير خدمات وتجربة أفضل في فترة الانتظار، توفير معدات خاصة بخدمات المسافرين (كالسيارات الكهربائية لذوي الإعاقة)، وتحسين جودة المواقع الإلكترونية وخدمة الواي فاي في المطارات

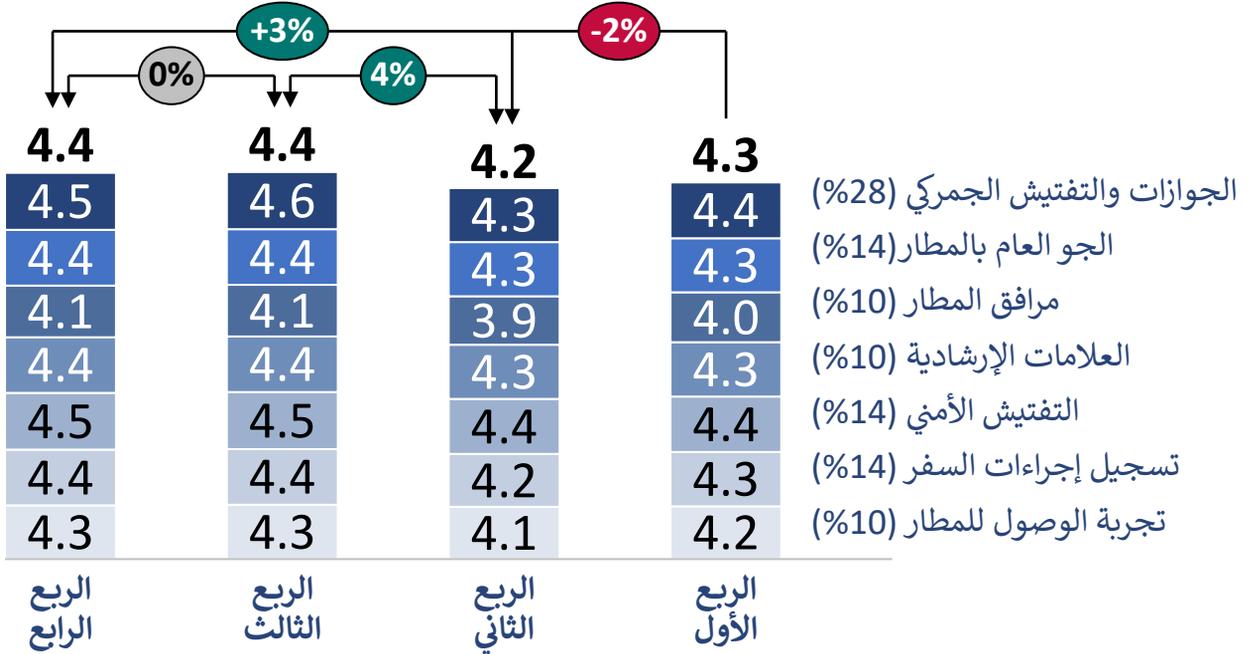
التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

نتائج مطارات المملكة لاستبيان جودة الخدمات

❖ مجموع الأسئلة في الاستبيان الواحد هو 36 مقسمة على 7 فئات كما هو موضح الرسم البياني أدناه
❖ في عام 2019 لم تصل بيانات مكتملة إحصائياً إلا من المطارات التالية:

- مطار الملك خالد الدولي بالرياض
- مطار الملك فهد الدولي بالدمام
- مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة

وبناءً على ذلك تم حصر لمحة عامة عن نتائج المطارات الثلاثة المذكورة أعلاه بتلخيص بالتالي:



يتم جمع وتحليل الاستبيانات بشكل ربعي ولكل فئة من المطارات حجم عينات محدد يجب تسليمه بشل ربعي للإدارة العامة للجودة وحماية العملاء بالهيئة العامة للطيران المدني

عند وضع المعايير والمستهدفات للاستبيانات تم تحديد المستوى الأدنى لرضا المسافرين وهو 4 من 5 (80%)

نلاحظ في المطارات الثلاثة نزول واضح في الربع الثاني وذلك لعدم اكتساب المطارات الخبرة الكافية لتحليل نتائجها و عدم وجود بيانات سابقة لتتم مقارنتها بها

لم يتطلب من المطارات الا دورتين من الاستبيانات لاكتساب الخبرة الكافية لتحليل النتائج والعمل على سرعة الاستجابة لتحسين الخدمات بناء على صوت المسافرين عن طريق الاستبيانات، ولوحظ ارتفاع ممتاز في نسبة التحسن الاجمالية (4%)

الاستمرارية والتطور المستمر عنصران مهمان للوصول للقمة في تقديم أحسن الخدمات وتم ملاحظة ذلك في نتائج الاستبيانات بعد الربع الثاني من جميع المطارات الثلاثة، وكان مطار الملك فهد الدولي بالدمام أفضل المطارات في التطور وتحسين النتائج ابتداءً من الربع الأول حتى الربع الأخير لعام 2019

لوحظ في نتائج الاستبيانات عدم الوصول إلى نسبة الرضا في جودة خدمة المطاعم ومرافق المطاعم والتسوق بالمقارنة مع الأسعار، جودة مواقف السيارات بالمقارنة مع الرسوم المفروضة، توفر خدمة وقوة إشارة الإنترنت في مبنى المطار

بصرف النظر عن عدم الوصول لنسبة الرضا المطلوبة في العناصر السابقة إلا أن هنالك تحسن ملحوظ بشكل عام من ابتداء الربع الأول للربع الأخير والتحسين كان بمعدل (4%) متفوقاً نسبة الرضا عن الواي فاي بمعدل تحسن (6%)

نتائج تحليل تجربة المسافر في مطارات المملكة

رحلة المسافر في مطارات المملكة

طريقة القياس

1- معايير جودة الخدمات

- ✓ يتم احتساب جميع معايير جودة الخدمات ذات العلاقي لكل نقطة من نقاط تجربة المسافر
- ✓ في حال تسليم حجم العينة المناسب والوصول للهدف لكل معيار يتم احتساب نقطة كاملة
- ✓ يتم بعد ذلك احتساب متوسط النتائج الشهرية

وزن العنصر

50%

2- قائمة تقييم جودة المطارات

- ✓ كل عنصر من عناصر قائمة التقييم يقيم من 2 وفي حال تجاوز التوقعات من الممكن أن يتحصل على 3 (150%)
- ✓ يوجد نوعان من العناصر (إلزامية - وزنها 1) و (ينصح بها - وزنها 0.25)

وزن العنصر

35%

3- استبيان جودة الخدمات في المطارات

- ✓ يتم احتساب متوسط نتائج الأسئلة ذات العلاقة في كل نقطة من نقاط تجربة المسافر
- ✓ كل سؤال يؤخذ متوسط نتيجته لجميع الأرباع في سنة 2019

وزن العنصر

15%

4- شكاوى المسافرين

- ✓ كل نقطة من نقاط تجربة المسافرين لها عدد أقصى من الشكاوى وتم بناء ذلك بعد تحليل الشكاوى لكل مليون مسافر لعام 2019
- ✓ كل شكوى لكل مليون مسافر لها وزن مختلف على حسب نقطة تجربة المسافر يتم جمعها ومن ثم الخصم من المجموع النهائي للعناصر الثلاثة السابقة

وزن العنصر

5-%

رحلة المسافر في مطارات المملكة

متوسط نتائج رحلة المسافر لمطارات المملكة



تسجيل إجراءات
السفر

41%



تجربة الوصول
للمطار

62%



تجربة ما قبل
الرحلة

32%



الجوازات
للمغادرين

54%



التفتيش الأمني

64%



فترة الانتظار

54%



الجوازات
والجمارك

52%



تنزيل الركاب والرحلات
المواصلة

57%



الصعود للطائرة

70%



استلام الأمتعة

55%



تجربة القُدوم

56%



فندق المطار

69%



رحلة المسافر في مطارات المملكة

متوسط نتائج رحلة المسافر لمطارات فئة (أ)



تسجيل إجراءات السفر

35%



تجربة الوصول للمطار

75%



تجربة ما قبل الرحلة

48%



الجوازات للمغادرين

66%



التفتيش الأمني

73%



فترة الانتظار

77%



الجوازات والجمارك

62%



تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

57%



الصعود للطائرة

77%



استلام الأمتعة

56%



تجربة القدوم

76%



فندق المطار

69%



رحلة المسافر في مطارات المملكة

متوسط نتائج رحلة المسافر لمطارات فئة (ب)



تسجيل إجراءات السفر

37%



تجربة الوصول للمطار

62%



تجربة ما قبل الرحلة

23%



الجوازات للمغادرين

42%



التفتيش الأمني

57%



فترة الانتظار

49%



الجوازات والجمارك

41%



تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

58%



الصعود للطائرة

66%



استلام الأمتعة

48%



تجربة القdom

47%



فندق المطار

لا يوجد



رحلة المسافر في مطارات المملكة

متوسط نتائج رحلة المسافر لمطارات فئة (ج)



تسجيل إجراءات السفر

50%



تجربة الوصول للمطار

49%



تجربة ما قبل الرحلة

24%



الجوازات للمغادرين

لا ينطبق



التفتيش الأمني

62%



فترة الانتظار

35%



الجوازات والجمارك

لا ينطبق



تنزيل الركاب والرحلات المواصلة

55%



الصعود للطائرة

66%



استلام الأمتعة

61%



تجربة القدوم

46%



فندق المطار

لا يوجد

