



بحسب نتائج الاستطلاع الخاص بآراء المسافرين الدوليين الصادر عن الاتحاد الدولي للنقل الجوي:

المسافرون يؤكدون على أهمية توفير تحكم كامل ومعلومات آنية خلال رحلاتهم الجوية

2 أكتوبر 2018 (أثينا): كشفت نتائج استبيان صادر عن الاتحاد الدولي للنقل الجوي "إياتا" الخاص بآراء المسافرين الدوليين لعام 2018 (GPS)، والتي أشارت إلى أن المسافرين يفضلون الحصول على التقنيات الجديدة التي توفر لهم مزيداً من التحكم والمعلومات، وتسهم في تحسين مستويات الكفاءة أثناء سفرهم.

ويقدم الاستطلاع الذي استهدف رأي 10,408 شخص في 145 بلداً، رؤى عميقة حول أهم الجوانب التي ينشد المسافرون الحصول عليها أثناء رحلاتهم الجوية، وتلخصت أبرز النقاط التي أشار إليها المشاركون على:

- سهولة توفير كافة معلومات الرحلة بشكل آني عبر أجهزتهم الشخصية
- استخدام الوسائل البيومترية للتحقق من الهوية
- أتمتة المزيد من العمليات في المطارات
- تقليص فترات الانتظار بحيث لا تزيد عن 10 دقائق عند استكمال إجراءات الأمن/ الهجرة
- إمكانية تعقب الحقائب طوال فترة الرحلة
- التدخل البشري عند الضرورة

تقديم معلومات في الوقت الحقيقي عن الرحلات الجوية

يرغب المسافرون بالبقاء على اطلاع دائم على حالة رحلاتهم الجوية، كما ينشدون الحصول على تلك المعلومات عبر أجهزتهم الشخصية.

وبحسب نتائج الاستطلاع، برزت أهم 3 أولويات بالنسبة للمسافرين بعد حجز الرحلات الجوية، وهي الحصول على معلومات عن حالة الرحلات (82%)، والأمتعة (49%)، بالإضافة إلى فترات الانتظار عند استكمال إجراءات الأمن/ الهجرة (46%).

وكانت خدمة تعقب خط سير الأمتعة بشكل آني خلال الرحلة أمراً بالغ الأهمية بنسبة 56% من المسافرين الدوليين. وتقوم شركات الطيران والمطارات بتسهيل الحصول على هذه الخدمة عبر ضمان تتبع مسار الأمتعة في نقاط الرحلات الرئيسية مثل التحميل والتفريغ (بحسب قرار الاتحاد الدولي للنقل الجوي رقم 753).

وتعمل الجهات الفاعلة ضمن القطاع على تطوير خطة استعداد عالمية شاملة تتضمن مقترح تطبيق بطاقات التعريف العاملة بتكنولوجيا تحديد الهوية باستخدام نظام التعرف على الموجات اللاسلكية (RFID) لتشمل



جميع علامات وملصقات الأمتعة التي تم تصنيعها بعد يناير 2020، وذلك بهدف مواكبة توقعات المسافرين في الحصول على خدمة التعقب الفوري لحركة الأمتعة.

وكانت الأجهزة المحمولة الشخصية الخيار المفضل للمسافرين من أجل تلقي معلومات فورية عن أمتعتهم ومستلزمات السفر الأخرى، بينما كانت الرسائل القصيرة أو تطبيقات الهواتف الذكية الخيار المفضل لتلقي المعلومات بنسبة 73% من المسافرين. ومنذ عام 2016، سُجّلت زيادة بنسبة 10% في أعداد المسافرين الذين يفضلون الحصول على معلومات السفر عبر تطبيقات الهواتف الذكية.

الأدوات الرقمية تحظى بالأفضلية رغم تزايد المخاوف بشأن الخصوصية

يبيد غالبية المسافرين (65%) رغبةً في مشاركة البيانات الشخصية للحصول على تصاريح أمنية مُستعجلة، فيما يؤكد 45% من المسافرين استعدادهم لاستبدال جوازات سفرهم ببطاقة الهوية البيومترية.

ويهدف مشروع "الهوية الموحدة" (One ID)، التي أصدرها الاتحاد الدولي للنقل الجوي، إلى مساعدة الركاب على الانتقال من مناطق الانتظار إلى البوابة الرئيسية باستخدام رمز سفر بيومتري موحد (بصمة الإصبع أو الوجه أو قزحية العين)؛ ولكن ينبغي في هذا الإطار معالجة المخاوف المتعلقة بحماية البيانات.

وتعليقاً على ذلك، قال السيد نيك كارين، نائب الرئيس الأول لشؤون المطارات والركاب والشحن والأمن لدى الاتحاد الدولي للنقل الجوي: "يعمل الاتحاد الدولي للنقل الجوي على إنشاء إطار عمل يعزز مستويات الثقة والخصوصية بالتزامن مع الاعتماد بوتيرة أكبر على عمليات الأتمتة والإمكانات الرقمية، بشكل يضمن للمسافرين الوثوق بأن بياناتهم الشخصية تتمتع بأعلى مستويات الحماية والأمان".

التدخل البشري لا يزال ضرورياً

يشير التقرير إلى أن المسافرين يفضلون الحصول على المزيد من خيارات الخدمة الذاتية، إذ سجل التقرير 84% من الركاب يفضلون خدمة تسجيل الوصول الآلي (المؤتمت)، في حين يفضل 47% من المسافرين تسجيل الوصول عبر الإنترنت باستخدام هواتفهم الذكية، بينما يفضل 16% فقط من المسافرين خدمة تسجيل الوصول التقليدية.

من جهة ثانية وبحسب التقرير، ينشد حوالي 70% من المسافرين الاستفادة من الخدمات الذاتية لتسجيل الأمتعة عند الوصول إلى المطار. ويفضل واحد فقط من بين كل 3 مسافرين التعامل مع وكيل لوضع العلامات واللصاقات على الحقائب. كما تشهد بطاقات الأمتعة الإلكترونية شعبية متنامية، حيث يفضل استخدامها 39% من المسافرين (زيادة بمقدار 8% مقارنةً بعام 2017).



وحظيت التجربة المؤتمتة الكاملة لإجراءات السفر المؤتمتة بتقييم إيجابي لدى 74% من المسافرين، ويعتقد 72% من المسافرين بأن إجراءات السفر المؤتمتة تعتبر أكثر سرعة، فيما يرى 65% منهم بأنها تسهم في تعزيز مستويات الأمن.

ولا يزال التدخّل البشري يحظى بالأفضلية بالنسبة إلى قطاعات السوق ولحالاتٍ معينة. فعلى سبيل المثال، يفضل المسافرين من كبار السن (65 عاماً فأكثر) خدمات تسجيل الوصول بشكل تقليدي (25% مقابل 17% عالمياً) وعمليات إيداع الحقائب بالشكل التقليدي (42% مقابل 32% عالمياً). وعند مواجهة مشكلات أو مصاعب أثناء السفر، فإن 40% من المسافرين من جميع الفئات العمرية يرغبون بحل المشكلة عبر الهاتف، فيما يفضل 37% منهم التفاعل بشكل مباشر مع الجهات المختصة.

تجربة تسوّق مثالية

بحسب نتائج استطلاع آراء المسافرين الدوليين لعام 2018، يفضل 43% من المسافرين حجز رحلاتهم عبر وكيل السفر، أو شركة لإدارة الرحلات والسفر، أو قسم متخصص بخدمات السفر للشركات.

ويلعب برنامج "قدرات التوزيع الجديدة" (NDC)، التابع للاتحاد الدولي للنقل الجوي، دوراً نوعياً في تطوير تجربة تسوق العملاء أثناء السفر جواً، وردم هوة المحتوى بين المواقع الإلكترونية لشركات الطيران وأنظمة وكلاء السفر، وذلك عن طريق استخدام المعيار الحديث لنقل البيانات (عبر الإنترنت) من أجل تعزيز التواصل بين الناقلات الجوية وشركات السفر.

وسيتيح برنامج "قدرات التوزيع الجديدة" لشركات الطيران عرض وبيع جميع منتجاتها من خلال قناة شركات ووكلاء السفر، وذلك بما يشمل ذلك خيارات تتيح للمسافرين تخصيص رحلاتهم بما يواكب احتياجاتهم وتطلعاتهم على أكمل وجه.

أبرز شكاوى المسافرين

كانت إجراءات أمن المطارات/ مراقبة الحدود وإجراءات الصعود إلى الطائرة من أبرز شكاوى المسافرين في المطارات. وتجلّت أبرز الجوانب المُسببة لإحباط المسافرين عند استكمال إجراءات الأمن في التدخّل لإلغاء اصطحاب بعض الأغراض الشخصية (57%)، ومنع اصطحاب أجهزة الكمبيوتر المحمولة/ الأجهزة الإلكترونية الكبيرة إلى مقصورة الطائرة (48%)، وعدم الاتساق عند استكمال إجراءات الفحص في مختلف المطارات (41%).

وفيما يتعلق بتجربة الصعود إلى الطائرة،



وتمثلت أهم 3 رغبات بالنسبة للمسافرين عند صعودهم للطائرة في توفر طريقة أكثر كفاءة للانتظار في طابور الصعود إلى الطائرة (64%)، وتوافر موظفي أكثر على متن الطائرة (42%)، وعدم الاضطرار للوقوف في طوابير في جسر الوصول إلى باب الطائرة (33%).

مشروع التجارب الجديدة للسفر والتكنولوجيا "NEXTT"

وأضاف كارين: "تؤكد نتائج استطلاع آراء المسافرين الدوليين أن المسافرين يرغبون بالحصول على تجارب سفر أكثر سلاسة وأمان بدءاً من إجراءات الحجز وحتى لحظة وصولهم. كما تبدي إدارات المطارات وشركات الطيران حرصاً كبيراً على تلبية التوقعات المتنامية للمسافرين."

ونوه كارين: "إن اتخاذ خطوات استراتيجية صحيحة في غمرة كل الابتكارات المحتملة اليوم لا يعتبر بالمهمة السهلة، حيث أن مواكبة هذه الخيارات المتقدمة في تجربة متكاملة بدءاً من لحظة الوصول وبدء إجراءات السفر وصولاً إلى مغادرة المطار يتطلب تبني رؤية واضحة ومتبصرة. ولذلك قمنا بتوحيد جهودنا مع مجلس المطارات الدولي لإطلاق مشروع 'التجارب الجديدة للسفر والتكنولوجيا' (NEXTT)."

للاطلاع على كامل نتائج استطلاع آراء المسافرين الدوليين 2018، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني:

www.iata.org/gps

-انتهى-