

استبيان الاتحاد الدولي للنقل الجوي لآراء المسافرين الدوليين يشير إلى بحثهم عن الراحة وحلول التكنولوجيا لتعزيز العمليات مع تباين التفضيلات الإقليمية

30 أكتوبر 2024 (بانكوك) - كشف الاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا) عن نتائج الاستبيان الخاص بآراء المسافرين الدوليين لعام 2024، والذي أظهر استمرار تطلّع المسافرين للحصول على تجارب سفر مريحة وسريعة ومتكاملة، بالإضافة إلى الاعتماد المتزايد على القياسات الحيوية، وإتمام بعض إجراءات السفر عن بعد قبل وصولهم إلى المطار.

وتعليقاً على هذا الموضوع، قال نك كرين، نائب الرئيس الأول لشؤون العمليات والسلامة والأمن لدى الاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا): "يرغب المسافرون في مزيدٍ من المرونة والشفافية عند التخطيط وحجز الرحلات، بالإضافة إلى السرعة والراحة في المطار. وتزداد مستويات الاعتماد على القياسات الحيوية والمحافظ الرقمية وإتمام الإجراءات عن بُعد لتحقيق تلك الأهداف".

التخطيط والحجز والدفع

- أشار 68% من المشاركين في الاستبيان إلى أن القرب من المطار هو أولويتهم الأهم عند اختيار وجهة المغادرة، يليه خفض الوقت الإجمالي للسفر (33%)، والحصول على أفضل سعر مقابل التذاكر (25%).
- أكد 71% أنهم يقومون بالحجز عبر الإنترنت أو تطبيق الهواتف الذكية، كما يفضل 53% استخدام الموقع الإلكتروني/ التطبيق الخاص بشركة الخطوط الجوية، بينما يختار 16% فقط التواصل مع الموظفين.
- قال 32% إنهم يريدون الحصول على جميع معلومات السفر في مكانٍ واحد وبصورة متكاملة خلال إجراءات ما قبل السفر.
- يفضل 79% الدفع للسفر باستخدام بطاقات الائتمان أو الخصم المباشر (بزيادة بواقع 8 نقاط مئوية مقارنة بعام 2023)، يليها الدفع باستخدام المحافظ الرقمية بنسبة 20% (بزيادة بواقع نقطتين مئويتين مقارنة بعام 2023)، كما تأتي حلول الدفع الفوري، مثل [إياتا باي](#)، بنسبة 7% (بزيادة بواقع 3 نقاط مئوية مقارنة بعام 2023).
- الراحة هي السبب الرئيسي الذي دفع (70%) من المسافرين إلى اختيار طريقة دفع محددة، تليها المزايا (39%)، والأمن (33%).

يمنح المسافرون أولوية قصوى للراحة في مرحلة التخطيط والحجز والدفع، لذا فإنهم قد يوافقون على دفع أسعار أعلى، كما تزداد رغبتهم في استخدام التقنيات الحديثة مثل المحافظ الرقمية. وتساعد مبادرة [التجزئة في قطاع الطيران الحديث](#)، التي أطلقها إياتا، شركات الخطوط الجوية على تقديم أفضل الخدمات المتمحورة حول العميل، وذلك بناءً على برنامج [إن دي سي](#) المميز وتحول شركات الطيران إلى نظام العروض والطلبات. كما يدعم [مؤشر نضج مبيعات](#)

التجزئة لشركات الطيران التابع للاتحاد الدولي للنقل الجوي شركات الخطوط الجوية في التوزيع وتطوير أساليب إجراء الدفعات.

ومن جانبه، قال محمد البكري، نائب الرئيس الأول لخدمات التسوية والتوزيع المالية في الاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا): "تواصل التكنولوجيا دفع المسافرين إلى تغيير أساليبهم في التخطيط والحجز والدفع عند السفر. وعند البحث عن خيارات السفر، يسعى المسافرون إلى الاستمتاع بأعلى مستويات الراحة التي يحظون بها في تجارب التسوق الإلكترونية الأخرى. ويتمثل ذلك في البساطة والوضوح ووجود خيارات لتلبية تفضيلاتهم، مع الحفاظ على سرية بياناتهم. ويشهد القطاع تحولاً ملحوظاً لتلبية متطلبات التركيز على العملاء بصورة أكبر، وذلك من خلال مبادرة التجزئة في قطاع الطيران الحديث التي أطلقها إياتا. وسيستمتع المسافرون بالأثر الإيجابي لهذه المبادرة المميزة تدريجياً في المستقبل القريب".

المطار

- قال 70% من المشاركين في الاستبيان إنهم يرغبون في الوصول إلى بوابة المغادرة خلال 30 دقيقة أو أقل عند سفرهم مع حقيبة يد فقط، بينما يتوقع 74% أنه يجب ألا تستغرق الإجراءات أكثر من 45 دقيقة بوجود حقيبة مسجلة.
- أشار 85% إلى أنهم مستعدون لمشاركة بياناتهم الخاصة بالسفر، مثل جواز السفر والإقامة، مع السلطات قبل المغادرة بهدف تسريع الإجراءات في المطار. كما أعرب 89% من المسافرين عن اهتمامهم ببرامج المسافرين الموثوقة لتسريع التفتيش الأمني.
- أكد 45% أنه يجب استكمال إجراءات مكتب الجوازات قبل الوصول إلى المطار، فيما أشار 36% إلى أنه يجب استكمال إجراءات تسجيل الوصول بالطريقة نفسها. وقال 70% إنهم سيقومون على الأرجح بتسجيل حقائبهم مسبقاً في حال تمكنوا من ذلك.
- أشار 46% إلى أنهم قاموا بالإجراءات في المطار باستخدام التعرف عن طريق القياسات الحيوية. وتم تسجيل أعلى معدلات الاستخدام عند نقاط تفتيش مكتب الجوازات عند الدخول والمغادرة (43%). وأوضح 84% رضاهم عن تلك الإجراءات؛ ويرغب 75% من المشاركين في اعتمادها بدلاً من جوازات السفر والبطاقات التقليدية للصعود إلى الطائرة.
- أظهر 50% قلقهم بشأن حماية البيانات، بينما أعرب 39% عن رغبتهم في اعتماد حلول القياسات الحيوية في حال التأكد من أمن البيانات.

تساهم مبادرة **الهوية الواحدة** من الاتحاد الدولي للنقل الجوي في استجابة القطاع لمتطلبات المسافرين في تسريع العمليات والحد من المتاعب قبل الصعود إلى الطائرة، وهي مدعومة بالقياسات الحيوية والهوية الرقمية بصورة آمنة.

وأضاف كارين: "يرغب المسافرون في الصعود إلى الطائرة بشكل أسرع بالاستفادة من حلول التكنولوجيا والعمليات الذكية التي تبدأ قبل وقت طويل من وصولهم إلى المطار. ويسرنا أن نتمكن من تحقيق هذا الهدف، حيث يمكن للمسافرين الوصول إلى المطار والصعود إلى الطائرة فوراً بعد فحوصات القبول. كما يمكن توفير تجربة رقمية بمجرد الوصول إلى المطار، من خلال القياسات الحيوية والهوية الرقمية، وهو ما يعزز من راحة المسافرين. وتبرز فاعلية

المبادرة بصورة أوضح في مساعدة البنية التحتية للمطار على التعامل مع الأعداد المتزايدة من المسافرين، مما يساهم في تقديم نموذج عمل للتكيف مع التقنيات والعمليات الجديدة بشكل أفضل".

الحلول الرقمية التي يفضلها جيل الشباب

يستخدم جيل الشباب دون سن 25 عاماً التكنولوجيا بفعالية كبيرة لتحسين تجارب السفر الخاصة بهم، مما يسلط الضوء على أهمية العامل الأمني بالنسبة لهم.

- اختار 51% من المشاركين المحافظ الرقمية لسداد مدفوعاتهم، وهو رقم يتجاوز المعدل العالمي البالغ 20%.
- أعرب 90% عن اهتمامهم باستخدام الهواتف الذكية، التي تحتوي على محافظ رقمية وجواز السفر واستخدام بطاقات الولاء، لإجراء الحجوزات وسداد المدفوعات والتنقل في المطار، بما يتجاوز المعدل العالمي البالغ 77%.
- يرغب 48% منهم في اعتماد القياسات الحيوية بدلاً من جوازات السفر والبطاقات التقليدية للصعود إلى الطائرة، بالمقارنة مع نسبة 43% المسجلة بين أوساط المشاركين الذين تتراوح أعمارهم بين 56 و75 عاماً.
- أظهر 50% من الشباب دون سن 25 عاماً الرغبة في الاعتماد على حلول القياسات الحيوية في حال التأكد من أمن البيانات، مقابل نسبة 39% المسجلة على مستوى العالم.

التوجهات السائدة في مختلف المناطق

مسافرو قارة أفريقيا

يركز المسافرون من قارة أفريقيا على ضمان الراحة عند اختيار المطار، إلا أنهم يمتلكون في العادة خيارات محدودة بالنظر إلى قلة البدائل. ويلجأ مسافرو هذه المنطقة إلى حجز تذاكرهم من خلال وكلاء السفر، بما يفوق أي منطقة أخرى. ويظهرون أيضاً رغبةً أكبر في اعتماد الحلول الرقمية والتكنولوجيا لتسهيل عمليات السفر. كما تشكل المتطلبات المعقدة لإصدار التأشيرات عائقاً بالنسبة للمسافرين الأفارقة بالمقارنة مع المناطق الأخرى في العالم.

مسافرو آسيا والمحيط الهادئ

يتميز مسافرو آسيا والمحيط الهادئ بالتركيز على الأسعار عند اختيار المطار. كما يتفوقون على المسافرين من أي منطقة في استخدام تطبيقات الهواتف الذكية والمحافظ الرقمية للحجز والدفع قبل السفر. ويميل معظم هؤلاء المسافرين إلى استخدام تكنولوجيا القياس الحيوي في المطارات، على الرغم من كون مستويات رضا العملاء الأفارقة عن تجربة السفر هي الأدنى بين مختلف المناطق. وتنطوي منطقة آسيا والمحيط الهادئ على متطلبات أكثر تعقيداً لإصدار التأشيرات، بما يفوق أي منطقة أخرى.

مسافرو قارة أوروبا

يختار معظم المسافرين الأوروبيين الحجز عبر الموقع الإلكتروني لشركة الطيران، ويقومون بالدفع باستخدام بطاقات الائتمان والخصم المباشر. ومقارنةً بالمناطق الأخرى، يميل هؤلاء المسافرون إلى التحفظ بعض الشيء في استخدام الحلول الرقمية ومشاركة معلوماتهم الشخصية لتعزيز تجربة السفر. وكشف الاستبيان أن المسافرين الأوروبيين هم الأقل ميلاً إلى مشاركة بياناتهم الحيوية من أجل تسريع سير العمليات؛ وتقل مستويات الرضا لديهم عند القيام بذلك بالمقارنة مع المسافرين من المناطق الأخرى.

مسافرو منطقة الشرق الأوسط

تصدر هذه الشريحة قائمة المسافرين الذين يمكن أن يختاروا المطار بسبب المرافق والخدمات التي يوفرها. وتلجأ نسبة أعلى من هؤلاء المسافرين، بالمقارنة مع باقي المناطق، إلى حجز الرحلات عبر قناة تستدعي التواصل مع الموظفين. ويؤدي مسافرو هذه المنطقة إقبالاً على استخدام الهواتف الذكية لتخزين المحافظ الرقمية وجوازات السفر الرقمية وبطاقات الولاء، وذلك من أجل الحجز وسداد المدفوعات والتنقل في المطار. كما استخدم أكثر من نصف أفراد هذه الشريحة القياسات الحيوية بدلاً من جوازات السفر في عمليات المطار خلال الأشهر الـ 12 الماضية، وأوضح جميعهم تقريباً رضاهم عن تجربة السفر.

مسافرو أمريكا الشمالية

تفضل الأغلبية الساحقة من مسافري أمريكا الشمالية الدفع مقابل رحلاتهم باستخدام بطاقات الخصم المباشر أو الائتمان، متجاوزين معدلات باقي المناطق من هذه الناحية، إلى جانب استحواذهم على أعلى نسبة استخدام لنقاط الولاء لإجراء عمليات الدفع. كما أبدوا مستويات رضا كبيرة عن أنظمة القياس الحيوية للتحقق من الهوية في المطارات، مما يعكس إقبالهم الكبير على استخدامها. وتهتم النسبة الأكبر منهم بتقديم البيانات مسبقاً لإجراء مزيد من الفحوصات الأمنية الخفيفة في المطار.

مسافرو أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي

يفضل مسافرو أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي حجز رحلاتهم باستخدام بطاقة الائتمان أو الخصم المباشر. كما يولون اهتماماً كبيراً لمرونة الدفع، وهم أكثر مسافرين تفضيلاً للدفع على أقساط والحصول على التأشيرات من القنصلية أو السفارة مقارنةً بـ مسافري باقي المناطق، مع تسجيلهم أقل نسبة استخدام لأنظمة القياس الحيوي في المطارات، رغم أنهم يظهرون اهتماماً باعتماد التكنولوجيا ويعربون عن ارتياحهم الشديد عند القيام بذلك.

التوجهات السائدة في مختلف المناطق

أمريكا اللاتينية	الشرق الأوس ط	شمال أفريقيا	أوروبا	آسيا والمحيط الهادئ	أفريقيا والمحيط الهندي	عالمياً	
57	55	77	73	64	53	70	أسباب اختيار المطار
21	24	25	22	28	23	25	مستوى الراحة
16	26	21	17	27	25	22	السعر
8	20	15	13	15	20	14	شركة الطيران المفضلة
26	27	36	37	31	23	33	تجربة جيدة
12	29	13	12	22	24	17	الحد الأدنى من وقت السفر
26	15	14	15	16	21	16	مرافق المطار
3	2	2	2	1	1	2	لا يوجد بديل
							غير ذلك
36	30	47	44	28	22	37	طريقة الحجز
13	18	14	14	20	10	16	الموقع الإلكتروني لشركة الطيران
1	1	1	1	1	2	1	التطبيق الخاص بشركة الطيران
1	6	1	1	2	8	2	مركز تواصل شركة الطيران
8	6	6	5	15	6	9	مكتب تذاكر شركة الطيران
7	8	4	9	11	4	8	الموقع الإلكتروني لوكيل شركة الطيران
9	13	9	14	10	14	11	الموقع الإلكتروني لمقارنة الأسعار
1	1	1	1	3	1	1	قسم السفر في الشركة
10	7	4	4	3	13	4	منصة التواصل الاجتماعي
13	9	13	7	5	16	9	الحصول الشخصي إلى وكالة السفر
1	1	1	1	2	2	1	مركز اتصال وكالة السفر
							لا أعلم
89	46	95	88	62	64	79	طريقة الدفع
5	17	10	16	35	8	20	بطاقة ائتمان / خصم مباشر
5	9	1	3	13	15	7	المحفظة الرقمية
13	19	2	11	18	35	12	الدفع الفوري
27	20	35	17	14	13	21	التحويل البنكي
3	10	8	3	5	8	5	نقاط الولاء
1	4	1	1	1	3	1	قسائم الطيران
2	4	1	2	1	6	2	العملات المشفرة
							غير ذلك
76	85	67	72	86	86	77	هل أنت مهتم
11	7	12	11	8	6	10	بإستخدام محفظة
13	7	21	17	6	7	13	رقمية على هاتفك
							الذي لإجراء
							حجوزات السفر
							وإدارتها؟
30	38	19	29	35	46	30	هل منعتك متطلبات
48	45	65	56	42	42	52	الهجرة من السفر؟
22	15	15	16	22	11	18	نعم
							لا
							غير متوفر

88	84	84	82	84	87	85	ما مدى استعدادك لمشاركة معلوماتك الشخصية مع هيئات الهجرة لتسريع عمليات الوصول؟
7	8	7	8	11	6	9	من المحتمل جداً/ إلى حدٍ ما لا شيء مما سبق
5	8	9	7	5	3	7	من غير المحتمل نوعاً ما
41	55	48	39	50	36	46	هل استخدمت أنظمة القياس الحيوي أثناء القيام بإجراءات المطار؟
53	40	47	56	44	60	49	نعم لا لا أتذكر
6	5	4	5	5	4	5	
90	88	94	87	86	85	89	هل أنت مهتم ببرامج المسافرين الموثوقة؟
10	12	6	13	14	15	11	نعم لا

ملاحظة: أُتيحَت الفرصة للمشاركين في الاستبيان لاختيار أكثر من إجابة، مما يعكس تنوع التفضيلات في عدد من الأسئلة.

-انتهى-

لمزيد من المعلومات يرجى الاتصال:

قسم الاتصالات المؤسسية

هاتف: +41 22 770 2967

البريد الإلكتروني: corpcomms@iata.org

ملاحظات للمحررين:

- يمثل الاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا) حوالي 330 شركة طيران، تشغل أكثر من 80% من الحركة الجوية العالمية.
- يمكن متابعتنا على إكس من خلال <https://x.com/iata> للاطلاع على الإعلانات ومراكز السياسة وغيرها من المعلومات المفيدة في القطاع.
- [قطاع الطيران نحو صافي انبعاثات صفرية](#)