



خبر صحفي

رقم. 59

بحسب نتائج استبيان "إياتا" الخاص بآراء المسافرين الدوليين التحكم الإضافي وتقليص أوقات الانتظار تجسد أهم الأولويات بالنسبة للمسافرين

15 أكتوبر 2019 (وارسو) - كشف الاتحاد الدولي للنقل الجوي "إياتا" عن نتائج الاستبيان الخاص بآراء المسافرين الدوليين لعام 2019، والذي أظهر تطع المسافرين إلى اعتماد تقنيات جديدة من شأنها تعزيز تجربة السفر لديهم.

ويسهم الاستبيان في تسليط الضوء على آراء المسافرين حول العالم، ويقدم صورة معمقة حول تفضيلاتهم وسلوكياتهم، الأمر الذي يفيد في توجيه مبادرات القطاع بالاتجاه السليم. وركز الاستبيان على العمليات والنواحي التكنولوجية ذات الصلة بتجربة السفر، عوضاً عن مستويات الخدمة المقدمة في المطارات أو الطائرات. واشتملت قائمة أولويات المسافرين على النقاط التالية:

- الحصول على مزيد من التحكم الشخصي بمختلف نواحي الرحلة عبر الهواتف المحمولة
- التمكن من استخدام التقنيات البيومترية لتحديد الهوية بهدف تسريع إجراءات السفر
- إمكانية تعقب الأمتعة
- تقليص فترات الانتظار بحيث لا تزيد عن 10 دقائق لاستلام الأمتعة واستكمال إجراءات الهجرة / الجمارك
- إمكانية الاتصال بشبكة الإنترنت اللاسلكية خلال الرحلات الجوية على ارتفاع 34 ألف قدم

مزيد من التحكم

يرغب المسافرون باستخدام أجهزتهم المحمولة بغرض التحكم بجوانب إضافية من رحلاتهم، ابتداءً من حجز التذاكر وحتى وصولهم إلى وجهاتهم.

وجسدت تطبيقات شركات الطيران وسيلة الحجز المفضلة لدى 24% من المسافرين من منطقة شمال آسيا، التي تعد واحدة من أكبر أسواق الطيران في العالم. فيما حلت هذه التطبيقات في المرتبة الثانية في منطقة الشرق الأوسط، حيث جسدت طريقة الحجز المفضلة لدى 14% من المسافرين. وبالرغم من تراجع شعبية الحجز عبر المواقع الإلكترونية لشركات الطيران بالمقارنة مع عام 2018، إلا أن هذه الطريقة ما تزال الخيار الأول بالنسبة لغالبية المسافرين حول العالم بنسبة 39%.

كما جسدت الهواتف الذكية الوسيلة المفضلة لإتمام تسجيل الوصول لدى أكثر من نصف المسافرين (51%)، بارتفاع بنسبة 4% بالمقارنة مع عام 2018.



وأبدت الغالبية العظمى من المسافرين (72%) رغبتهم بالبقاء على اطلاع على حالة رحلاتهم الجوية عبر التنبيهات التي تُرسل إليهم عبر أجهزتهم الشخصية. وبالرغم من أن الرسائل النصية القصيرة SMS اعتبرت خيار التنبيهات المفضل لدى 39% من المسافرين، إلا أن هذا التوجه يسجل تراجعاً مستمراً منذ عام 2016. وبصورة معاكسة، ارتفعت تفضيلات استقبال المعلومات عبر تطبيقات الهاتف المحمول بنسبة 10% منذ عام 2016، لتجسد الوسيلة المفضلة حالياً لدى ثلث المسافرين.

وأبدى 83% من المسافرين رغبتهم باستقبال معلومات حول حالة رحلاتهم الجوية، فيما يفضل 45% منهم الحصول على معلومات حول أمتعتهم. وبالإضافة لذلك، يبحث المسافرون عن معلومات تساعد في إنجاز عمليات المطار المختلفة، إذ أشار 45% منهم إلى رغبتهم في معرفة وقت الانتظار المتوقع لإنجاز إجراءات الأمن ومراقبة الحدود، إلى جانب 37% ممن يريدون معرفة أوقات الانتظار المتوقعة ضمن نقاط الجمارك.

استخدام التكنولوجيا البيومترية لتسريع العمليات ضمن المطارات

أظهرت نتائج الاستبيان أن 70% من المسافرين مستعدون لمشاركة معلومات شخصية إضافية، بما فيها عناصر تحديد الهوية البيومترية الخاصة بهم، بغرض تسريع عمليات المطارات. وترتفع هذه النسبة مع ازدياد عدد الرحلات الجوية السنوية للمسافرين، إذ أبدت شريحة المسافرين بغرض العمل، ممن يسافرون لأكثر من عشر مرات سنوياً، الاستعداد الأكبر بهذا الصدد بنسبة 76%.

وبالإضافة لذلك، أشار 46% من المسافرين إلى تفضيلهم استخدام التقنيات البيومترية لتحديد الهوية عوضاً عن جواز السفر الورقي خلال رحلاتهم، فيما أبدى 30% منهم استعدادهم لاستخدام رمز سفر بيومري موحد بغرض إتمام إجراءات الصعود إلى الطائرة. وتقدم هذه النتائج دعماً قوياً لمشروع "[الهوية الموحدة](#)" (One ID) الذي أصدره الاتحاد الدولي للنقل الجوي، والهادف إلى الاستغناء عن استخدام الوثائق الورقية ضمن المطارات، وتمكين المسافرين من الانتقال من أرصفة الانتظار إلى البوابة الرئيسية باستخدام رمز سفر بيومري موحد، مثل بصمة الإصبع أو الوجه أو قزحية العين.

وبهذا الصدد، قال ألكساندر دو جونيك المدير العام والرئيس التنفيذي للاتحاد الدولي للنقل الجوي: "بيدي المسافرون استعداداً لمشاركة مزيد من المعلومات الشخصية مقابل الحصول على تجربة سفر سلسلة وخالية من العقبات. لكن لا تزال المخاوف بشأن خصوصية البيانات حاضرة لديهم".

وأضاف دو جونيك: "على الرغم من رغبة غالبية المسافرين باستخدام التقنيات البيومترية لتحديد الهوية عوضاً عن جواز السفر الورقي، إلا أنه أبدى 53% من المعارضين لهذه الفكرة شكوكاً حول مدى حماية بياناتهم. وبالتالي، ينبغي تعزيز ثقة المسافرين بإجراءات الحماية المتصلة ببياناتهم".

وتمثل حماية البيانات عاملاً محورياً بالنسبة لمشروع "[الهوية الموحدة](#)"، لذا يعمل الاتحاد الدولي للنقل الجوي على تطوير إطار ثقة يضمن المجالات التالية:



- تزويد أصحاب المصلحة إتاحة الوصول إلى بيانات المسافرين على أساس محدود ومُصرَّح به
- توفير عمليات استثنائية تشمل المسافرين غير الراغبين بمشاركة بياناتهم البيومترية
- الالتزام الكامل بقوانين الخصوصية والبيانات

طلب مرتفع على تقنيات تعقب الأمتعة

أشار أكثر من نصف المسافرين (53%) إلى رغبتهم بتفقد حالة أمتعتهم في حال كانوا قادرين على تعقب مسيرها خلال الرحلات الجوية، وأفاد 46% منهم برغبتهم في الاستفادة من الخدمات التي تمكنهم من تعقب أمتعتهم وإيصالها مباشرة إلى موقع مُحدد خارج المطار.

وبهذا الصدد، تتعاون شركات الطيران مع المطارات بهدف تعزيز موثوقية معلومات الأمتعة، من خلال تعقب حالة الأمتعة ضمن نقاط الرحلة الأساسية، مثل التحميل والتفريغ (قرار الاتحاد الدولي للنقل الجوي رقم 753). وبالإضافة لذلك، أصدر الاتحاد الدولي للنقل الجوي خلال الاجتماع السنوي الـ 75 له وبالإجماع من قبل الأعضاء، [قراراً](#) بدعم جهود تطبيق نظام تحديد الهوية عبر موجات الراديو (RFID) على الصعيد العالمي بغرض تعقب الأمتعة. وتبلغ معدلات دقة نظام تحديد الهوية عبر موجات الراديو 99.98%، ما يجعله أفضل بكثير من رموز الباركود.

أهمية اختصار الوقت

أشارت نتائج الاستبيان إلى أن 80% من المسافرين يفضلون عدم الانتظار لأكثر من ثلاث دقائق لتسليم أمتعتهم. ويرتفع هذا الرقم إلى عشر دقائق عند الانتظار لإتمام إجراءات الهجرة/ الجمارك، وذلك بالنسبة لـ 79% من المسافرين. فيما أبدى 2% فقط من المسافرين استعدادهم للانتظار لأكثر من 20 دقيقة. وبالإضافة لذلك، أشار 74% من المسافرين استعدادهم للانتظار لمدة عشر دقائق كحد أقصى لاستلام أمتعتهم، كما لم يبد أي منهم تقريباً استعداداً للانتظار أكثر من 20 دقيقة لهذا الغرض.

وأفاد الاستبيان بأن السرعة تجسد العامل الأهم الذي تتميز به بوابات/ منصات إجراءات الهجرة المؤتمتة، وذلك بالنسبة لما يقارب 74% من المسافرين. وقد حظيت التجربة الكلية لإجراءات الهجرة المؤتمتة بتقييم إيجابي لدى 72% من المسافرين.

اتصال إنترنت لاسلكي على متن الطائرات

ينشد المسافرون الحصول على اتصال إنترنت لاسلكي على متن الطائرات، حيث أفاد حوالي 53% من المسافرين بضرورة وجود اتصال بالإنترنت خلال الرحلات. واكتسب هذا العامل أهمية قصوى في مناطق أفريقيا (71%) وأمريكا اللاتينية (68%) والشرق الأوسط (67%)، فيما أتت المعدلات الأقل بهذا الصدد من أوروبا (44%) وأمريكا الشمالية (49%).



ومع الأثر المستمر والمباشر الذي ينطوي عليه توافر الاتصال بشبكة الإنترنت بالنسبة لتجربة السفر الكليّة، فإن اعتماد أحدث تقنيات الاتصال بالإنترنت على متن الطائرات يمثل طريقة فعّالة تتيح لشركات الطيران توفير عروض ومنتجات متميزة.

أبرز شكاوي المسافرين

حدد المسافرون مرة أخرى إجراءات الفحوص الأمنية في المطارات ومراقبة الحدود بوصفها أبرز الشكاوي المرتبطة بالسفر. كما اشتكى معظم المسافرين من التدخل لإلغاء اصطحاب بعض الأغراض الشخصية بنسبة 60%، تلاها منع اصطحاب أجهزة الكمبيوتر المحمولة والأجهزة الإلكترونية الكبيرة 48%، والاختلاف في إجراءات الفحص ضمن المطارات المختلفة بنسبة 41%.

وبهدف تعزيز تجربة الصعود إلى الطائرة، برزت أبرز ثلاثة اقتراحات بالنسبة للمسافرين ضمن النواحي التالية:

- تعزيز كفاءة الانتظار عند بوابات الصعود إلى الطائرة بنسبة 60%
- عدم الحاجة إلى ركوب الحافلة للوصول إلى الطائرة بنسبة 51%
- توافر مساحة علوية أكبر لتخزين الأمتعة ضمن الطائرة 46%

أما بالنسبة إلى تعزيز تجربة تبديل الرحلات الجوية، فتمثلت التفضيلات الأهم للمسافرين في عدم الاضطرار إلى المرور عبر نقاط الأمن ضمن مطارات العبور 60%، وعدم الاضطرار إلى استرداد أمتعتهم ضمن مطارات العبور 59%، فضلاً عن عدم الاضطرار إلى المرور عبر نقاط الهجرة ضمن تلك المطارات بنسبة 55%.

مشروع التجارب الجديدة للسفر والتكنولوجيا

يُغطي مشروع التجارب الجديدة للسفر والتكنولوجيا [NEXTT](#) أغلب رغبات واحتياجات المسافرين الواردة في الاستبيان. ويمثل المشروع ثمرة تعاون بين الاتحاد الدولي للنقل الجوي ومجلس المطارات الدولي، ويرمي إلى بلورة رؤية مشتركة لتحسين تجربة النقل على الأرض، وتوجيه الاستثمارات في القطاع، ومساعدة الحكومات على تحسين أطر عملها التنظيمية.

ويتمثل هدف المشروع الأساسي في استكشاف طرق جديدة لدمج الأنظمة وتعزيز كفاءة العمليات، بصورة تضمن أفضل درجات الأمان والفعالية والاستدامة، وتحقيق الفائدة للمسافرين والقطاع على حد سواء.

وبهذا الصدد، قال السيد نيك كارين نائب الرئيس الأول لشؤون المطارات والركاب والشحن والأمن لدى الاتحاد الدولي للنقل الجوي: "عبر المسافرون عن تطلّهم إلى استخدام الابتكارات التكنولوجية بغرض تعزيز تجارب السفر الخاصة بهم، وهذا بالتحديد ما نسعى لإنجازه عبر تعاوننا مع المطارات. ومن خلال هذا المشروع، فإننا نهدف إلى تزويد المسافرين بتجربة سفر سلسة ومتكاملة. إلا أن القطاع لن يكون قادراً



على إنجاز ذلك بمفرده. وهنا تبرز أهمية الدعم الحكومي بغرض إرساء البيئة التنظيمية المثلى، والتي تسهل عملية التحول الكليّة للقطاع".

تجدر الإشارة إلى أن نتائج استبيان عام 2019 جاءت بناءً على آراء 10,877 مشاركاً من المسافرين على امتداد 166 دولة.

يمكن تحميل أبرز نتائج استطلاع آراء المسافرين الدوليين 2019 عبر [الرابط](#). كما يمكن الاطلاع على كيفية شراء التقرير الكامل عبر [الرابط](#)

-انتهى-