



وفقاً لنتائج استبيان إياتا عن آراء المسافرين الدوليين للعام 2022

الحصول على أعلى معايير الراحة يشكّل الأولوية القصوى للمسافرين بعد الأزمة الصحية العالمية

1 نوفمبر 2022 (البحرين) -- كشف الاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا) عن نتائج الاستبيان الخاص بآراء المسافرين الدوليين لعام 2022، والذي أظهر تطلّع المسافرين للحصول على تجارب سفر أكثر سهولة ومرونة ومتكاملة بعد الجائحة الصحية العالمية.

وتعليقاً على هذا الموضوع، قال نك كرين، نائب الرئيس الأول لشؤون العمليات والسلامة والأمن لدى إياتا: "شهد قطاع السفر خلال الجائحة فترة معقدة غير مسبوقه، حيث كانت الرحلات تستغرق وقتاً طويلاً بسبب كثرة المتطلبات والإجراءات الحكومية، مما جعل المسافرين يتوقعون أن تشهد مرحلة ما بعد الجائحة تحسناً في مستويات الراحة في الرحلات الجوية. ونتيجةً لذلك، أصبح التحول الرقمي واعتماد القياسات الحيوية أمراً ضرورياً لتسريع الرحلات".

التخطيط والحجز

يبحث الركاب عن أفضل معايير الراحة عند التخطيط للسفر واختيار مكان المغادرة، فهم يفضلون السفر من مطارات قريبة من منازلهم، توفر جميع خيارات وخدمات الحجز المتاحة وطرق الدفع المختلفة في مكان واحد، مع حرصها على تعويض الانبعاثات الكربونية التي يتسببون بها.

- أعرب 75% من المسافرين عن أن القرب من المطار يشكّل العامل الأهم فيما يتعلق باختيار وجهة الانطلاق. بينما أشار 39% منهم بأن سعر التذكرة هو العامل الأهم.
- عبّر 82% من المسافرين عن رضاهم لقدرتهم على الدفع بالطريقة المفضلة لديهم. كما بينوا أن إمكانية الوصول إلى معلومات التخطيط وحجز الرحلات الجوية في مكان واحد تعد أولوية قصوى بالنسبة لهم.
- قال 18% من المسافرين أنهم قاموا بتعويض انبعاثات الكربون التي تسببوا بها، بينما أشار 36% منهم أنهم لم يفعلوا ذلك لعدم علمهم بوجود هذا الخيار.

ومن جانبه قال محمد البكري، نائب رئيس الاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا) لإقليم أفريقيا والشرق الأوسط ونائب الرئيس التنفيذي لخدمات العملاء والخدمات المالية والرقمية: "يتوقع المسافرون اليوم الحصول على نفس التجربة التي تقدمها كبرى شركات التجزئة، مثل أمازون، على الإنترنت، ما يدفع شركات التجزئة في قطاع الطيران للتوجه نحو تلبية هذه الحاجة وتوفير المزيد من العروض التي تهدف للاستجابة لتلك التوقعات، مما يمنح الركاب فرصة التحكم بتجربة سفرهم من خلال اختيار ما يلائمهم والدفع بالطريقة الأنسب لهم".

تسهيل إجراءات السفر

أظهر معظم المسافرين استعداداً لمشاركة معلومات السفر الخاصة بهم لتسهيل معالجتها.

- عبّر 37% من المسافرين عن تردددهم بالسفر بسبب كثرة المتطلبات، تلتها التعقيدات في إجراءات السفر بنسبة 65% و 12% بسبب التكاليف و 8% بسبب الوقت المطلوب.
- عندما تكون تأشيرات الدخول مطلوبة ضمن الأوراق، يميل 66% من المسافرين للحصول عليها عن طريق الإنترنت قبل السفر، و 14% في المطار، بينما يفضل 20% الذهاب إلى القنصلية أو السفارة.

- أعرب 83% من المسافرين عن استعدادهم لمشاركة معلومات السفر الخاصة بهم لتسريع عمليات تسجيل الوصول في المطارات. وعلى الرغم من أن هذه النسبة مرتفعة، إلا أنها تبقى أقل بقليل من النسبة المسجلة في عام 2021 بواقع 88%.

وأضاف كرين: "أخبرنا المسافرون أن العوائق ما تزال قائمة في إجراءات السفر. وتخسر الدول التي تفرض إجراءات معقدة للحصول على تأشيرات الدخول الفوائد الاقتصادية التي يوفرها المسافرون. فيما تحقق اقتصادات السياحة والسفر الازدهار في الدول التي تخلت عن شروط الحصول على تأشيرة الدخول. وبالنسبة للدول التي تمنح تأشيرات دخول لفئات معينة من المسافرين، فإن الاستفادة من رغبة المسافرين في استخدام العمليات الإلكترونية ومشاركة المعلومات مقدماً سيكون حلاً مثالياً للطرفين".

إجراءات المطار

أظهر المسافرون رغبة بالاستفادة من التكنولوجيا وإعادة تصميم إجراءات السفر لتحسين تجربة المطار وإدارة أمتعتهم.

- يظهر الركاب رغبة في إتمام إجراءات السفر قبل الوصول إلى المطار. واختار 44% من المسافرين تسجيل الوصول ليكون أولى تلك الإجراءات، وجاءت بعدها إجراءات تسجيل الوصول والمغادرة بنسبة 32%، ثم الأمتعة. كما عبر 93% من المسافرين عن رغبتهم بوجود برنامج خاص للمسافرين الموثوق بهم (عمليات التحقق الأمني) لتسريع التفتيش الأمني.

- يرغب المسافرون بالحصول على مزيد من الخيارات للتعامل مع الأمتعة، حيث أعرب 67% منهم عن رغبتهم بإتمام عمليات الاستلام والتسليم من المنزل، بينما أراد 73% من المسافرين اعتماد خيارات تسجيل الوصول عن بُعد. وقال 80% أنهم سيقومون على الأرجح بالتحقق من أمتعتهم إذا توفرت إمكانية تتبعها خلال الرحلة. كما قال 50% منهم أنهم استخدموا أو يرغبون باستخدام بطاقة إلكترونية على الأمتعة.

- يدرك المسافرون أهمية المقاييس الحيوية، حيث يرغب 75% منهم في اعتمادها بدلاً من جوازات السفر وبطاقات الصعود إلى الطائرة. وجرب أكثر من الثلث استخدام تقنية التعرف على القياسات الحيوية في رحلاتهم، وبلغت نسبة الرضا فيها 88%. ولكن تبقى حماية البيانات مصدر قلق لحوالي نصف المسافرين.

وقال كرين: "يظهر واضحاً إدراك المسافرين لأهمية التكنولوجيا في تعزيز سهولة إجراءات السفر في المطارات، ويرغبون بشكل عام في إتمام جميع إجراءات السفر قبل الوصول إلى المطار وتسريع إجراءات الوصول والمغادرة من خلال استخدام المقاييس الحيوية وإمكانية تتبع أمتعتهم في جميع الأوقات. ويمكن لوسائل التكنولوجيا الحديثة تقديم هذه التجربة المثالية، ولكننا نحتاج إلى التعاون مع الحكومات على امتداد مراحل سلسلة القيمة لتحقيق ذلك. كما تقع على عاتقنا مسؤولية طمأننة المسافرين باستمرار عن بقاء البيانات اللازمة لدعم مثل هذه التجربة آمنة".

وأبدى القطاع جاهزيته التامة لدعم استخدام المطارات للمقاييس الحيوية من خلال مشروع الهوية الموحدة من أياتا. وساعدت الجائحة الحكومات على إدراك إمكانية مشاركة الركاب لمعلومات سفرهم معها مباشرة قبل السفر، وفعالية عمليات المقاييس الحيوية في تحسين العمليات المتعلقة بالإجراءات الأمنية وتسهيل إجراءات السفر، واستخدام الموارد القليلة بكفاءة أكبر. ويؤكد انتشار البوابات الإلكترونية في المطارات على المستويات العالية من الكفاءة التي يمكن تحقيقها. وتتمثل الأولوية الآن في دعم معايير الهوية الموحدة من خلال وضع اللوائح التنظيمية للسماح باستخدامها وتقديم تجربة سلسلة في جميع مراحل السفر.