



السرعة والراحة تمثّلان الأولوية القصوى بالنسبة للمسافرين

## إياتا تكشف عن نتائج الاستبيان الخاص بآراء المُسافرين الدوليين لعام 2023

29 أكتوبر 2023 - كشف الاتحاد الدولي للنقل الجوي (إياتا) عن نتائج الاستبيان الخاص بآراء المُسافرين الدوليين لعام 2023، والذي أظهر استمرار تطلّع المسافرين للحصول على تجارب سفر مريحة وسريعة ومتكاملة إلى جانب الاعتماد المتزايد على القياسات الحيوية وإتمام إجراءات الحجز عن بعد.

وتعليقاً على هذا الموضوع، قال نك كرين، نائب الرئيس الأول لشؤون العمليات والسلامة والأمن لدى إياتا: "أعرب المسافرون عن آرائهم بكل وضوح، وأكدوا رغبتهم في إتمام إجراءات الحجز بزمان أقصر والتنقل داخل المطار بسرعة أكبر، وأشاروا إلى قبولهم المتزايد للاستفادة من بيانات القياسات الحيوية في إتمام إجراءات ما قبل السفر عن بعد".

### التخطيط والحجز

يبحث الركاب عن أفضل معايير الراحة عند التخطيط للسفر واختيار مكان المغادرة، حيث يفضلون السفر من مطارات قريبة من منازلهم توفر جميع خيارات وخدمات الحجز المتاحة وطرق الدفع المختلفة في مكان واحد.

- أفاد 71% من المسافرين بأن القرب من المطار يشكّل العامل الأهم فيما يتعلق باختيار نقطة المغادرة؛ بينما أشار 31% منهم إلى أن سعر التذكرة هو العامل الأهم.
- يفضل 52% من المسافرين الحجز بصورة مباشرة لدى شركات الطيران بصرف النظر عن طريقة الحجز، حيث يهتمون بإلقاء نظرة شاملة على العروض المُتاحة والوصول بسهولة إلى الخدمات والمنتجات المتوفرة.

ومن جانبه، قال محمد البكري، نائب الرئيس التنفيذي لخدمات العملاء والخدمات المالية والرقمية لدى إياتا: "يتوقع المسافرون اليوم الحصول على التجربة نفسها التي تقدمها كبرى شركات التجزئة على الإنترنت، ويلبّي برنامج [التجزئة في قطاع الطيران الحديث](#) هذه المتطلبات. وبصرف النظر عن طريقة الحجز التي يختارها المسافرون، تحرص شركات الطيران على توفير جميع العروض والخيارات لتسريع عملية الحجز وتسهيل إجراءاتها. ويتيح الاعتماد الكامل على برنامج التجزئة في قطاع الطيران الحديث للمسافرين متابعة العروض المتعلقة بتكاليف الرحلات الجوية بإدخال رقم مخصص وحيد بكل بساطة وسرعة. كما سيمنحهم اختيار مكان جديد للإقامة بكل سهولة في حال حدوث تغيير أو عرقلة معينة".

### الدفع

- شكّلت الراحة السبب الرئيسي الذي دفع 62% من المسافرين إلى اختيار طريقة دفع محددة. ومن بين سبع طرق مختلفة للدفع، كان الدفع عن طريق بطاقات الخصم أو الائتمان الأكثر رواجاً بنسبة 73%، يليه الدفع بوساطة المحفظة الرقمية والتحويلات المصرفية بنسبة 18%. وعلى الرغم من رواجه الواسع، شهد الدفع عن طريق بطاقات الخصم أو الائتمان تفاوتاً كبيراً في نسب اعتماده بحسب المنطقة، حيث سجل أعلى نسبة اعتماد في أمريكا الجنوبية بنسبة 85%، ثم أوروبا بنسبة 81%، وأمريكا الشمالية بنسبة 74%، فيما سجل أدنى نسبة اعتماد في أفريقيا بنسبة 57%. وسجل الدفع بوساطة المحفظة الرقمية أعلى نسبة اعتماد في منطقة آسيا والمحيط الهادئ، حيث صرح 41% من المشاركين عن تفضيلهم لهذه الطريقة، تلتها أوروبا بنسبة 15%، ثم الشرق الأوسط بنسبة 14%. وسجل الدفع بوساطة التحويلات المصرفية أعلى نسبة اعتماد في أفريقيا بنسبة 36%، ثم الشرق الأوسط بنسبة 21%. وطور إياتا مبادرة إياتا باي، التي تمثل طريقة بديلة تمكّن المسافرين من شراء تذاكر الرحلات الجوية عبر الإنترنت باستخدام تحويلات مصرفية مباشرة من حساباتهم.

- تضمنت العيوب التي يجدها المشاركون في عمليات الدفع عدم القدرة على اعتماد طريقة الدفع المفضلة أو الدفع بالتقسيط، إضافة إلى عملية الدفع الطويلة والمملة، والمخاوف المتعلقة بمدى موثوقيتها وأمانها، فضلاً عن عدم التمكن من إتمام 25% من عمليات البيع المُحتملة للمنتجات والخدمات بسبب المشاكل التي واجهت المستخدمين في عملية الدفع.

وأضاف البكري: "يجب العمل على تطوير عملية الدفع بصفقتها جزءاً من العرض التجاري المتكامل، وليست مجرد تحويل مالي يتم إجراؤه في نهاية عملية الحجز، إذ يرغب العملاء في اختيار طريقة الدفع المفضلة لديهم واستخدامها بكل سهولة وأمان. وتتمتع كل سوق بوضع وحالة خاصة بها، فلا يوجد حل واحد يناسب الجميع. وقد يؤدي عدم توفر طريقة الدفع المفضلة للعملاء أو اتسامها بالتعقيد الشديد إلى تراجع عمليات البيع المُحتملة. لذا يركز برنامج التجزئة في قطاع الطيران الحديث على تمكين العملاء بصورة أكبر من اختيار طريقة الدفع المفضلة لديهم واستخدامها بسهولة".

### تسهيل إجراءات السفر

تساهم المتطلبات المعقدة للحصول على التأشيرات في إحجام المسافرين عن السفر ممن يفضلون إتمام إجراءات الحصول على التأشيرات رقمياً عبر الإنترنت وبصورة مريحة. وأظهر معظم المسافرين استعداداً لمشاركة معلومات السفر الخاصة بهم لتسريع إجراءات الوصول والمغادرة في المطارات.

- عبّر 36% من المسافرين عن تردددهم بالسفر بسبب كثرة المتطلبات، حيث مثّلت الإجراءات المعقدة السبب الرئيسي لإحجام 49% من المسافرين عن السفر، تلتها التكاليف الباهظة بنسبة 19%، ثم المخاوف المتعلقة بالخصوصية بنسبة 8%.

- عندما تكون تأشيرات الدخول مطلوبة ضمن الأوراق، يميل 66% من المسافرين للحصول عليها عن طريق الإنترنت قبل السفر، و14% في المطار، بينما يفضل 20% زيارة القنصلية أو السفارة.

- أعرب 87% من المسافرين عن استعدادهم لمشاركة معلومات السفر الخاصة بهم لتسريع عمليات تسجيل الوصول في المطارات، في زيادة على النسبة المُسجّلة عام 2022 والتي بلغت 83%.

وأردف كرين بقوله: "تسفر المتطلبات المعقدة والإجراءات الطويلة للحصول على التأشيرات عن إجماع المسافرين عن السفر وحرمان اقتصادات الدول السياحية من عائدات كبيرة. ولطالما شهدت اقتصادات الدول، التي تزيل متطلبات الحصول على التأشيرات، نمواً وازدهاراً ملموساً نتيجة تزايد أعداد السياح والزائرين<sup>1</sup>. وييدي المسافرون استعدادهم لمشاركة معلومات السفر الخاصة بهم في سبيل ضمان إجراءات أسرع وأكثر سلاسة في المطارات، بالإضافة إلى رغبتهم في تسهيل إجراءات الحصول على التأشيرات. لذا تمثل الاستفادة من رغبة المسافرين في استخدام العمليات الإلكترونية ومشاركة المعلومات مسبقاً الحل الأمثل للطرفين".

## إجراءات المطار

تلعب السرعة دوراً محورياً في إجراءات المطار، ويتطلع المسافرون إلى إجراءات سلسلة وبالحد الأدنى من فترات الانتظار. كما يحرصون على الاعتماد على القياسات الحيوية لتسريع الإجراءات، ويفضلون إنجاز أكبر قدر ممكن من الإجراءات عن بعد، والوصول إلى المطار للتوجه إلى الرحلة مباشرة.

- يتطلع المسافرون إلى التنقل داخل المطارات بسرعة أكبر من السابق. وأعرب 74% من المسافرين عن تطلعهم إلى إتمام الإجراءات والوصول إلى بوابات الصعود في مدة لا تتجاوز نصف ساعة عند اصطحابهم حقيبة محمولة واحدة، في زيادة كبيرة عن عام 2022، حيث بلغت النسبة 54%.
- يظهر الركاب رغبة في إنجاز قدر أكبر من الإجراءات عن بعد وقبل الوصول إلى المطار. واختار 45% من المسافرين إجراءات الوصول والمغادرة لتكون أولى تلك الإجراءات التي تُنجز عن بعد، في زيادة عن نسبة 32% المسجلة في عام 2022. وجاءت بعدها إجراءات تسجيل الوصول بنسبة 33%، ثم تسجيل وصول الأمتعة بنسبة 19%. كما أعرب 91% من المسافرين عن رغبتهم في وجود برنامج خاص للمسافرين الموثوق بهم (عمليات التحقق الأمني) لتسريع التفتيش الأمني.
- يتطلع المسافرون إلى الحصول على مرونة أكبر وتحكم أوسع بعملية تسجيل وصول الأمتعة، فأظهر 67% منهم اهتمامهم بتوفر خدمة استلام الأمتعة من المنازل وتوصيلها إلى المطار. وأشار 77% من المسافرين إلى إقدامهم على تسجيل وصول الأمتعة قبل التوجه إلى المطار، إذا كان بوسعهم تمييزها ببطاقة خاصة؛ فيما أبدى 87% استعدادهم لتسجيل وصول الأمتعة مسبقاً إذا كان بوسعهم تعقبها. ويتزايد اهتمام المسافرين بالقدرة على التعقب، حيث أفاد 57% من المسافرين باستخدامهم أو عزمهم على استخدام بطاقات إلكترونية للأمتعة، مقارنة مع 50% في عام 2022.
- تكتسب عملية التعرف على القياسات الحيوية ثقة متزايدة بين المسافرين، حيث عمد 46% من المسافرين إلى استخدام القياسات الحيوية في المطارات خلال الـ 12 شهراً الماضية، في زيادة ملموسة عن نسبة 34% المسجلة في عام 2022. كما يرغب 75% منهم في اعتمادها بدلاً من جوازات السفر والبطاقات التقليدية للصعود إلى الطائرة. وأبلغ 46% من المسافرين المستخدمين للقياسات الحيوية عن نسبة رضا بلغت 85%. وعلى الرغم من تخوف نصف المسافرين من مشاكل حماية

<sup>1</sup> عند توسيع الولايات المتحدة لبرنامج الإعفاء من التأشيرة في عام 2008، ازداد عدد الزوار من الدول المشمولة في البرنامج بنسبة 46% خلال ثلاث سنوات فقط. كما سجلت الهند زيادة بنسبة 10.6% في أعداد الزوار من الدول المستفيدة من المبادرة التي أطلقتها عام 2010 لمنح التأشيرة عند الوصول. وكذلك استفادت كوريا الجنوبية واليابان من اعتماد سياسات تقدمية في منح التأشيرات، حيث شهدتا ارتفاعاً في أعداد الزوار بنسبة 64.5% وأكثر من 300% على التوالي عقب تسهيل متطلبات الحصول على تأشيرة الدخول.



البيانات، يبدي 40% منهم انفتاحاً أكبر على اعتماد حلول القياسات الحيوية إذا كانوا على ثقة من أمان معلوماتهم الشخصية، في زيادة عن نسبة 33% المسجلة في عام 2022.

وتابع كرين بقوله: "يرغب المسافرون في الاعتماد بصورة أكبر على التكنولوجيا للحد من الوقت اللازم لوقوفهم في طوابير الإنتظار أثناء إجراءات المطارات، ويبدون استعداداً لمشاركة بيانات القياسات الحيوية الخاصة بهم بهدف الوصول إلى النتيجة المنشودة. ولكننا نحتاج إلى التعاون مع الحكومات على امتداد مراحل سلسلة القيمة لتحقيق ذلك، وتأمين الحلول التقنية المتوفرة اليوم".

وتساهم **مبادرة الهوية الواحدة من إياتا** في إحداث نقلة نوعية في إجراءات المطارات، من خلال الاعتماد على القياسات الحيوية للحد من المدة اللازمة لانتظار المسافرين في طوابير عند الوصول أو المغادرة. وتوفر معايير "التحول الرقمي لآليات قبول المسافرين"، التي تم تطويرها مؤخراً، أحدث الحلول المبتكرة باستخدام آلية تتيح للمسافرين الحصول على جميع التصاريح الضرورية للسفر من الجهات الحكومية قبل موعد رحلاتهم، حيث يكفي إبراز حالة "السماح بالطيران" أمام شركة الطيران لتجاوز جميع عمليات التحقق من الوثائق في المطار، والاستمتاع بإجراءات سفر سلسلة وسريعة.

واختتم كرين بالقول: "نمتلك المعايير والحلول التقنية التي تسمح لنا بتحسين تجربة السفر الدولي إلى حدٍ بعيد، ولكن جهودنا محدودة بقوانين الحكومات وقواعدها التنظيمية. لذا يمثل التعاون مع الحكومات أولوية قصوى في سبيل توفير تجربة سفر سلسلة ومدعومة بنظام الهوية الواحدة، من خلال إثبات قدرة أكبر على ضبط الحدود، إلى جانب توفير مستويات أكبر من الراحة للمسافرين".

#### لمحة عن استبيان آراء المسافرين الدوليين

يتم جمع نتائج الاستبيان بناء على آراء أكثر من 8,000 مشارك من أكثر من 200 دولة، لتسليط الضوء على رغبات المسافرين وتطلعاتهم حيال تجارب السفر والرحلات الجوية. للاطلاع على التحليل الكامل للنتائج، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني:

[www.iata.org/gps](http://www.iata.org/gps)

-انتهى-