

# بناء مقياس تقويم خدمات الحج بصالة الحجاج في مطار الملك عبدالعزيز الدولي

دراسة من إعداد

أ.د. سالم بن أحمد سحاب

د. سهيل بن فضل البار

د. طه عبدالقادر عمارة

د. سامي بن ياسين برهمين

## مقدمة:

بعد وضع مقاييس للأداء من أهم عناصر الجودة الشاملة التي تعني بها العديد من مؤسسات وشركات وأجهزة القطاعين العام والخاص ونظراً لارتباط القطاعات الخدمية بأعداد كبيرة من الجمهور، فقد بات من المهم لهذه القطاعات تحسين خدماتها. وتطويرها باستمرار حتى تكون على مستوى توقعات عملائها ومتلقى خدماتها، وحجاج بيت الله الحرام وضيوفه الكرام أولى بالرعاية والاهتمام والحرص الدائم على تقديم الأفضل لهم، ومن هنا جاءت أهمية هذه الدراسة التي تعد جزءاً من دراسة شاملة لوضع مقاييس لكافة خدمات الحج.

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد المقياس المناسب لأداء الخدمة بناءً على الإمكانيات المتاحة في المرافق وكفاءة مقدميها من منسوبي الجهات العاملة، ولكي يتم وضع هذا المقياس بدقة بداية من تصنيف الخدمات من حيث الأفراد الذين

يقدمونها والجهات التي تشرف عليها والمرافق التي تتم من خلالها يلزم الاستعانة  
بآراء جهات ثلاث مرتبطة بهذه الخدمة وهي:

- الحجاج ( المتلقون للخدمة ) .

- الجهات المقدمة للخدمة .

- الباحثون .

### التوصيات:

ومن أهم التوصيات التي خرجت بها هذه الدراسة مايلي :

١ - ضرورة إرفاق بطاقات الجوازات ووزارة الحج ومكتب الوكلاء الموحد وما  
يثبت سداد الحاج لأجور النقل والخدمات مع جواز سفر الحاج عند إصدار  
تصريح الحج له في القنصلية السعودية في بلده لتيسير إجراءات استقباله  
بصالة الحجاج في المطار .

٢ - توجيه الحجاج القادمين من المدينة المنورة مع أمتعتهم إلى صالة الحجاج  
مباشرة حتى يرحلوا منها إلى مكة المكرمة خاصة أن إجراءات استقبالهم  
قد تمت بالفعل من قبل في منفذ الدخول .

٣ - العمل على زيادة المساحة المخصصة لطاولات مكتب الوكلاء الموحد خارج  
الصالات في الممرات الضيقة المؤدية إليها للحد من ظاهرة تكديس  
الحجاج .

٤ - وضع لوحات مضاءة خارج صالات الوصول مباشرة تشير إلى أماكن تجمع  
حجاج كل جنسية في حيز من منطقة البلازا .

٥ - وضع لوحات مضاءة مرتفعة أعلى برادات مياه الشرب ودورات المياه  
للرجال والنساء لتيسر وصولهم إليها .

- ٦ - زيادة الطاقة الاستيعابية لمواقف الحافلات غرب منطقة البلازا لتفي باحتياجات جميع الحجاج الذين تم استكمال إجراءاتهم للترحيل إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة.
- ٧ - زيادة العناية بنظافة دورات المياه ومعالجة تراكم المياه في أراضيها.
- ٨ - ضرورة وجود جهة إشرافية عليا لتنظيم العمل في صالة الحجاج، وبلجأ إليها لحل المشكلات الطارئة.
- ٩ - زيادة عدد مفتشي الجمارك للرحلات ذات العدد الكبير خصوصاً عند التعامل مع الجنسيات ذات الظروف الخاصة.
- ١٠ - زيادة عدد العمال الذين يساعدون في حمل الأمتعة من قسم الجمارك إلى قسم مكتب الوكلاء الموحد مما يقلل الفترة التي يستغرقها الحجاج بين هاتين المنطقتين.
- ١١ - زيادة عدد العربات المخصصة لكبار السن لنقلهم من الصالات الداخلية إلى أماكن تجمع الحجاج في منطقة البلازا.

مقياس زمن الخدمات حسب تسلسلها في الصالات الداخلية  
بصالة الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة

م	ق	ث	نوع الخدمة	متسلسل
-	٢٢	٤٦	مقياس الزمن بين وقت وصول الحجاج إلى صالة الانتظار بعد نزولهم من الطائرة ووقت وصولهم إلى صالة مكاتب الجوازات	١
-	١٣	٢٥	مقياس الزمن بين وقت وصول الحجاج إلى صالة مكاتب الجوازات وبدء إجراءات أول حاج بها	٢
١	١	٥٠	مقياس الزمن بين وقت بدء إجراءات أول حاج بمكاتب الجوازات ووقت إنهاء إجراءات آخر حاج بها	٣
-	-	٣٦	مقياس الزمن بين وقت وصول أول حاج إلى مكاتب وزارة الحج ووقت بدء الإجراءات له.	٤
١	٢	٥٠	مقياس الزمن بين وقت بدء إجراءات أول حاج بمكاتب وزارة الحج ووقت إنهاء إجراءات آخر حاج بها	٥
-	١	٢٩	مقياس الزمن بين وقت وصول أول حاج إلى قسم التفتيش الشخصي ووقت بدء التفتيش الشخصي له	٦
-	٥٩	-	مقياس الزمن بين وقت بدء التفتيش الشخصي لأول حاج بقسم التفتيش الشخصي ووقت إنهاء التفتيش لآخر حاج به	٧
-	١٥	٤٤	مقياس الزمن بين وقت وصول أول حاج إلى قسم الأمتعة ووقت وصول أول حقيبة إليه	٨
-	٢١	٤٧	مقياس الزمن بين وقت وصول أول حقيبة إلى قسم الأمتعة ووقت وصول الحجاج إلى قسم الجمارك	٩
-	٢	١٦	مقياس الزمن بين وقت وصول الحجاج إلى قسم الجمارك ووقت بدء التفتيش الجمركي لأول حاج	١٠
-	٥١	-	مقياس الزمن بين وقت بدء إجراء التفتيش الجمركي لأول حاج ووقت إنهاء التفتيش الجمركي لآخر حاج	١١
-	٢	١٥	مقياس الزمن بين وقت وصول أول حاج إلى باب المغادرة للصالة ووقت وصوله إلى مكتب الوكلاء الموحد (١)	١٢
-	١	٥٨	مقياس الزمن بين وقت وصول الحجاج إلى مكتب الوكلاء الموحد (١) ووقت بدء خدمة أول حاج فيه	١٣
١	٥	٤	مقياس الزمن بين وقت بدء خدمة أول حاج في مكتب الوكلاء الموحد (١) ووقت إنهاء خدمة آخر حاج به	١٤
١	١	٢٢	مقياس الزمن بين وقت خروج أول حاج من مكتب الوكلاء الموحد ووقت خروج آخر حاج منه	١٥

مقياس زمن الخدمات المقدمة للحجاج في منطقة البلازا

بصالة الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة

مسلسل	نوع الخدمة	ث	ق	س
١	مقياس الزمن بين تسليم الجوازات لمكتب الوكلاء الموحد (٢) ووقت الطلب من الحجاج التجمع استعداداً لركوب الحافلة	٤٠	١٩	-
٢	مقياس الزمن بين وقت الطلب من الحجاج التجمع لركوب الحافلة وبداية وقوفهم في صف	٣٥	١٠	-
٣	مقياس الزمن بين بداية وقوف الحجاج في صف ووقت دخولهم الحافلة	٢٤	١٠	-
٤	مقياس الزمن بين وقت دخول الحجاج الحافلة ووقت اكتمال حمولة الحافلة بالحجاج	٤	١٢	-
٥	مقياس الزمن بين بداية وقت تحميل أمتعة الحجاج ووقت اكتمال تحميلها.	٣٦	٢٦	-

المقياس الإجمالي لأوقات الخدمات بمنطقة البلازا

مسلسل	نوع الخدمة	ث	ق	س
١	مقياس الزمن بين وقت تسليم الجوازات لمكتب الوكلاء الموحد (٢) ووقت تحريك الحافلة إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة.	٥٥	٥	١
٢	مقياس الزمن بين وقت وقوف الحجاج في صف ووقت تحريك الحافلة إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة	٥٦	-	١
٣	مقياس الزمن بين وقت دخول الحجاج الحافلة ووقت تحريكها إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة	٥٣	٤٨	-
٤	مقياس الزمن بين وقت اكتمال حمولة الحافلة بالحجاج ووقت تحريكها إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة.	٤٩	٣٨	-