|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| دراســــة تحليلية لأزمنة المراحـــل الإجرائيـــــة التي يمر بها الحـــــاج في مطـــــــــــــار الملك عبد العزيز الدولى بجـــــــدة موسم حج 1433هـد. ناصر بن مناحي البقمي، أ.د. سمير مصطفى شعراوى،د. محمود أحمد الجــــــمل، د. إمــــــام خلــــــــــــــيلمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج العمرة، جامــــــعة أم القــــــــرىمحرم 1433 هـ / ديسمبر 2012 م |

|  |
| --- |
|  مقدمــــــــة |

كما هو مبين في جدول (1) يقوم الملايين في كل عام بأداء فريضة الحج ، منهم **أكثر من مليون وسبعمائة ألف حاج يأتون من خارج المملكة العربية السعودية**.

جدول 1: أعداد الحجاج من الخارج والإجمالية في السنوات الخمس الأخيره

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الحجاج من الخارج | جملة الحجاج | السنة |
|  1,729,841  |  2,408,849  | **1429** |
|  1,613,965  |  2,313,278  | **1430** |
|  1,799,601  |  2,789,399  | **1431** |
|  1,828,195  |  2,927,717  | **1432** |
|  1,752,932  |  3,161,573  | **1433** |

بالإضافة إلى ذلك فإن الوسيلة الأولى لوصول حجاج الخارج هي عبر الخطوط الجوية حيث **يمثل القدوم جواً حوالي 93%** (1,621,982 حاج) من إجمالي حجاج الخارج في عام 1433 هـ. وتصل تلك الملايين من الحجاج إلى مطارين رئيسيين وهما مطار الملك عبد العزيز الدولي ب[جدة](http://www.sauress.com/city?name=%D8%AC%D8%AF%D8%A9) ومطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة حيث **استقبل مطار الملك عبد العزيز الدولي وحده هذا العام 1,087,028 حاج** (أي ما يربو على 67% من الحجاج القادمين جواً) طبقاً لتصريحات الهيئة العامة للطيران المدني. كل تلك الأعداد من الحجاج تصل إلى مطار الملك عبد العزيز في غصون بضعة أسابيع حيث يصل أعداد الرحلات القادمة إلى 25 رحلة في الساعة الواحدة في أوقات الذروة، أي بمعدل رحلة كل دقيقتين ونصف تقريبا. الأمر الذي يشكل عنق زجاجة في توافد الحجاج على المملكة ويعطي **أهمية كبرى لضرورة الكفاءة والسرعة في إنهاء إجراءات وصول الحجاج لمطارالملك عبد العزيز الدولي**.

بالنسبة لأدبيات البحث في هذا المجال، توجد دراستين قام بهما المعهد في العشر سنوات الأخيرة: الدراسة الأولى قام بها الدكتور ناصر البقمي وآخرون عام 1422 والتي قامت بحصر الإجراءات التي يمر بها الحاج داخل المطار فقط دون التعرض لأي أزمنة يقضيها الحاج في إنهاء هذه الإجراءات. أما الدراسة الثانية فقد قام بها د.فاضل عثمان وآخرون، وهي دراسة استطلاعية عن عينة 164 حاج تم تقدير متوسط الزمن الذي يقضونه داخل الصالات المغلقة الجديدة ومكتب الوكلاء الموحد ولم تتطرق هذه الدراسة إلى الأزمنة التي قضاها هؤلاء الحجاج أو آخرون في المراحل الأخرى مثل منطقة الجوازات والعفش والمؤسسات والترحيل .

بناء على ما سبق تقوم هذه الدراسة بدراسة الأزمنة التي يستغرقها الحجاج لإنهاء جميع الإجراءات التي يقومون بها منذ لحظة وصولهم إلى صالات الاستقبال بالمطار وحتى المغادرة بالحافلات لعينة كبيرة من الحجاج؛ بلغ حجمها 3578 حاجا تم دراستهم في يومي 3و4 من ذي الحجة 1433 وهي عينة معقولة لاستكشاف الأزمنة المختلفة التي يقضيها الحجاج في إنهاء الإجراءات والأنشطة المختلفة داخل المطار وفي الساحات الخارجية. وذلك للوقوف على كفاءة أداء كل إجراء ومن ثم تحديد الإجراءات التي تستغرق أوقاتاً طويله من الحجاج واقتراح الحلول لرفع كفاءة الخدمة بها، ويمكن إعتبار هذه الدراسة بمثابة إمتداد للدراسة التي قام بها الدكتور ناصر البقمي وآخرون عام 1422.

|  |
| --- |
| **أهداف الدراسة ومنهجية العمل** |

## أهـــــداف الدراســــــــة

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. التعرف على الاجراءات الأساسية التي يمر بها الحاج في مطار الملك عبد العزيز الدولي حتى يستقل الحافلة إلى مكة المكرمة أو إلى المدينة المنورة.
2. تحديد الجهات التي تقدم الخدمات في مطار الملك عبد العزيز الدولي وتحديد الدور الذي تقوم به كل منها.
3. دراسة الأزمنة المختلفة اللازمة للحاج لإنهاء إجراءاته.
4. تحديد المراحل التى يعانى فيها الحاج أكثر من غيرها واقتراح الحلول المناسبة لرفع كفاءة الخدمة.

## منهجــــية العــــــــــمل

تمت الدراسة من خلال العمل الميداني حيث انتقل فريق العمل المكون من 4 باحثين و 20 طالب لجمع البيانات إلى مطار الملك عبد العزيز الدولي ثلاث أيام متتالية من أيام الذروة في قدوم الحجاج إلى المملكة.

بعد تحديد المراحل الرئيسية التي يمر بها الحجاج وجمع البيانات – كما سنذكر لاحقاً – اعتمدت الدراسة أساساً على التحليل الاستكشافي للبيانات وإيجاد مقاييس النزعة المركزية والتشتت بالإضافة إلى التحليل الإحصائي للوقوف على الآتي فيما يخص كل مرحله من المراحل التي يمر بها الحاج:

* القيم العظمى والصغرى للزمن اللازم لإنهاء الإجراءات.
* المتوسط الزمني اللازم لإنهاء الإجراءات، إلى جانب المؤشرات الإحصائية الأخرى للنزعة المركزية كالوسيط الحسابي (Median) والمنوال (Mode).
* دراسة الإنحراف المعياري (Standard Deviation)في البيانات للوقوف على مدى التفاوت في أوقات أنهاء الإجراءات مقارنة بالمتوسط الزمني للمرحلة محل الدراسة (كلما صغر الإنحراف المعياري دل ذلك على اتساق وتقارب البيانات من قيمة المتوسط الحسابي، والعكس بالعكس).
* إنشاء فترات الثقة المناسبة باستخدام أساليب الاستدلال الاحصائي المختلفة.

|  |
| --- |
|  **المراحل لإجرائية التى يمر بها الحاج داخل المطار وخارجه** |

من واقع العمل الميداني تبين أن الحجاج يمرون بالمراحل التالية منذ وصولهم إلى مطار الملك عبدالعزيز الدولي إلى أن تتحرك بهم الحافلات إلى مكة المكرمة أو إلى المدينة المنورة:

1. **صالات القدوم**: حيث يتوفر بالمطار 14 صالة لاستقبال الحجاج القادمين يتم فيها توزيع الباركود (Bar Code) - دليل بيانات الحاج القادم للمملكة - لكل حاج على حدة، والتأكد من وجود شهادات التطعيم المطلوبة، واعطاء التطعيم للحجاج الذين لم يتناولوا التطعيمات الخاصة بالحج في بلادهم، وإرسال 4 نسخ لبيانات الرحلة من قِبَل مسئولي الخدمات الجوية إلى مسئولي الجوازات والجمارك ووزارة الحج ومكتب الوكلاء الموحد.
2. **منطقة الجوازات**: بعد الخروج من صالة الاستقبال يتجه الحجاج الى منطقة الجوازات لتسجيل بيانات الجواز في الحاسب الآلي الخاص بإدارة الجوازات، ثم ختم جواز الحاج بختم القدوم.
3. **منطقة استلام العفش**: يخرج حجاج الفوج من شبابيك الجوازات إلى السير الخاص بالأمتعة، وغالبا ما يكون قد تم الانتهاء من تنزيل الحقائب من على السير وتنزيلها على ارض المطار.يقوم الحجاج بأخذ امتعتهم ووضعها

 على العربات الخاصة لحمل الأمتعة بمساعدة عمال تابعين لمكتب الوكلاء الموحد. ثم يتوجه الحجاج بعد ذلك الى الجمارك.

1. **منطقة الجمارك**: ويتم في هذه المنطقة تفتيش أمتعة الحاج وإجراء التفتيش الشخصي عند الضرورة.
2. **هيئة الحصر**: هذه هي آخر المراحل الإجرائية للحجاج قبيل خروجهم من المطار بعد إنتهاء إجراءات الجمارك ، وفيها يتم حصر الحجاج وفرزهم حسب الجنسية ورصدهم عن طريق الباركود الذى أشرنا اليه سابقا، وكما هو الحال في الجمارك فإن هذه المرحلة لا تكاد تستغرق وقتاً يذكر من الحجاج حيث يقوم موظف هيئة الحصر بأخذ الباركود من الحاج ووضعه على استمارة معينة - يتم تجميع حوالى 50 كود بار على كل استمارة - ليتم إرسالها مرة اخرى الى وزارة الحج والداخلية والصحة ويتم لصق بطاقة ذات لون معين داخل كل جواز وفقا لكل جنسية و يتم تقسيم الجنسيات الى 6 مؤسسات طوافة.
3. **منطقة مكتب الوكلاء الموحد**: ويقع هذا المكتب خارج المطار مباشرة. ومن الإجراءات المتبعة فيه مايلي:
* تحصيل عوائد خدمات الحجاج لصالح مؤسسات الطوافة.
* ختم الجواز بختم مؤسسة الطوافة التابع لها.
* تثبيت تذاكر النقل على جواز الحاج.
* أخذ نسخة من الباركود لنقل معلومات الحاج إلى حاسب مكتب الوكلاء الموحد.
* وضع ملصق على الجواز برقم الحاج.
* حجز جواز سفر الحاج الذي لم يسدد شيكات الخدمات حتى قيامه بالسداد في نفس الموقع.
* بيع تذاكر الركاب لصالح النقابة العامة للسيارات.
* مصاحبة الحجاج مع مندوب من وزارة الحج مصحوبين بأمتعتهم إلى منطقة البلازا حيث يوجد لكل جنسية موقع خاص بهم، يتوفر غالباً في هذا الموقع مندوبين عن بعثات الحجاج.
1. **منطقة المؤسسات (البلازا)**: وهي منطقة الخدمات الميدانية لتفويج الحجاج. والإجراءات المتبعة في هذه المنطقة هي:
* توزيع الحجاج المغادرين إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة حسب جنسياتهم.
* تقسيم حجاج كل جنسية إلى مجموعات حسب سعة الحافلات وإعداد بيان بذلك.
* يقوم مندوبوا مؤسسات الطوافة باستقبال الحجاج من مكتب الوكلاء الموحد ووضع ملصق خاص على جواز سفر الحاج به اسم مؤسسة الطوافة التي يتبع لها.
* تقديم بيانات الحجاج إلى قسم الترحيل التابع لمكتب الوكلاء الموحد الذي ينسق بدوره مع النقابة العامة للسيارات لتوفير السيارات اللازمة لنقل الحجاج إلى مكة أو المدينة.
1. **منطقة الترحيل**: يتحرك الحجاج مع أمتعتهم إلى منطقة الترحيل استعداداً لركوب الحافلات المخصصة لنقلهم بمساعدة مكتب الوكلاء الموحد. والإجراءات المتبعة في هذه المنطقة هي:
* دفع مقابل خدمات النقل لمن لم يدفع ذلك من الحجاج.
* تأمين حافلات الحجاج والتأكد من السائقين من مهام النقابة العامة للسيارات.
* استلام جواز سفرمن الحاج عند باب الحافلة من قبل موظفي مكتب الوكلاء الموحد الذي يقوم بإعداد بيان بأسماء الركاب وأرقام جوازاتهم.
* يسلم البيان والجوازات إلى مندوب مؤسسة الطوافة لمراجعتها ومطابقة معلوماتها.
* تسلم الجوازات والبيان إلى المرشد السياحي المرافق للحافلة.
* تحميل الأمتعة على الحافلة وخروجها من المنطقة إلى وجهتها.

ويلاحظ مما سبق أن المراحل الأربعة الأولى تتم داخل المطار تحت إشراف وزارة الداخلية ووزارة الصحة بيد أن المراحل الأربعة التالية تتم خارج المطار وتحت إشراف وزارة الحج بشكل مباشر أو غير مباشر. وكما سبقت الإشارة فإن المرحلتين الثالثة والرابعة (الجمارك و هيئة الحصر) لا تكادان تستغرقان وقت يذكر من الحجاج لإنهاء إجراءاتهم. وبناء على ذلك فقد قرر فريق العمل تقسيم المراحل محل الدراسة كما هو موضح بالجدول والشكل التاليين.

جدول 2: المراحل الإجرائية للحجاج

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الجهة التنفيذية | المرحلة | المسلسل |
| داخل المطار: |
| وزارة الصحة والهيئة العامة للطيران المدني | **القدوم** | **1** |
| وزارة الداخلية | **الجوازات** | **2** |
| الهيئة العامة للطيران المدني | **استلام العفش** | **3** |
| إدارة الجمارك | **الجمارك** | **4** |
| وزارة الحج | **الحصر** | **5** |
| خارج المطار: |
| وزارة الحج | **مكتب الوكلاء الموحد** | **6** |
| وزارة الحج | **المؤسسات** | **7** |
| النقابة العامة للسيارات | **الترحيل** | **8** |

|  |
| --- |
| **جمــع ومعالجــــة البيـــانات** |

لكل مرحلة من المراحل الستة السابق ذكرها تم تصميم بطاقة للحصول على زمن بدء وانتهاء الحاج من تلك المرحلة. كما تم تقسيم فريق العمل من جامعي البيانات (وعددهم 20 طالبا) على جميع المراحل داخل المطار وخارجه تحت إشراف فريق العمل من الباحثين الرئيسيين. حين وجود أكثر من منفذ لأداء الخدمة في نفس المرحلة (على سبيل المثالهناك 14 صالة مغلقة لإستقبال الحجاج في مرحلة "القدوم") فقد تم إختيار بعض المنافذ عشوائيا للحصول على البيانات. عند بداية كل مرحلة من المراحل تم توزيع البطاقات على عينة عشوائية من الحجاج (عند المنافذ التى إختيرت عشوائيا فى الخطوة السابقة) دوِّن فيها زمن بداية الخدمة بالساعات والدقائق، ثم تم إسترداد الإستمارات من الحجاج وتدوين أزمنة إنتهائهم من إجراءات الخدمة. تم تكرار جميع الخطوات السابقة فى عدة أيام وفي فترات مختلفة من وصول الحجاج صباحاً ومساءاً.

بعد الإنتهاء من العمل الميداني تم تصنيف بطاقات جمع البيانات عن الازمنة المختلفة حسب طبيعة كل مرحلة وادخال البيانات المرصودة في البطاقات عن زمن بداية كل مرحلة ونهايتها. بعد ذلك تم مراجعة وفحص البيانات للتأكد من صحتها والتعرف على القيم غير العادية (الشاذة) وعزلها. وبذلك حصلنا في النهاية على ست عينات عشوائية جاهزة لاستيعاب أدوات الفكر الاحصائي لتنظيمها وعرضها وتوصيفها وتحليلها وهي على الترتيب: **عينة** مجتمع الحجاج الذين يصلون إلى صالات القدوم؛ حجمها 1126 حاج، **عينة** مجتمع الحجاج الذين يصلون إلى منطقة الجوازات؛ وحجمها 128 حاج، **عينة** مجتمع الحجاج الذين يصلون إلى منطقة استلام العفش؛ وحجمها 534 حاج، **عينة** مجتمع الحجاج الذي يتم خدمتهم داخل خيام التابعة لمكتب الوكلاء الموحد؛ وحجمها 471 حاج ، **عينة** مجتمع الحجاج الذي يتم خدمتهم في منطقة المؤسسات (البلازا)؛ وحجمها 282 حاج ، **عينة** مجتمع الحجاج اللذين ينتظرون الحافلات التي ستنقلهم إلى مكة المكرمة أو إلى المدينة المنورة؛ وحجمها 1037 حاج.

|  |
| --- |
| **نتــــائج الدراســــــــــــة** |

**نتائج المراحل داخل المطار**

### 1. مرحلة القدوم

. يوضح شكل (1) أن متوسط زمن الإنتظار لإنهاء إجراءات هذه المرحلة هو ساعة ودقيقة واحده إلا أن التباين العالي (42 دقيقة) يشير إلى أن أزمنة الإنتظار تتفاوت كثيراً عن قيمة المتوسط فتتراوح بين بين 3 دقائق كحد أدنى إلى ساعتين و58 دقيقة بحد أقصى. المزيد من التحليلات الإحصائية يشير إلى أن 25% من الحجاج موضع الدراسة ينتهون من هذه المرحلة في أقل من 38 دقيقة و75% من هؤلاء الحجاج ينتهون في أقل من 56 دقيقة .

 شكل1: وقت الإنتظار لإنهاء مرحلة القدوم (دقيقة:ساعة)

### 2. مرحلة الجوازات

يوضح شكل (2) أن متوسط زمن الإنتظار لإنهاء إجراءات هذه المرحلة هو 17 دقيقة بقدر عالى من التباين (18 دقيقة) حيث تتفاوت أزمنة الإنتظار من دقيقة واحدة بحد أدنى إلى ساعة وأربعة وعشرون دقيقة بحد أقصى. المزيد من التحليلات الإحصائية يشير إلى أن 25% من الحجاج موضع الدراسة ينتهون من هذه المرحلة في أقل من 7 دقائق و75% من هؤلاء الحجاج ينتهون في أقل من 21 دقيقة .

شكل 2: وقت الإنتظار لإنهاء مرحلة الجوازات (دقيقة:ساعة)

### 3. مرحلة استلام العفش

يوضح شكل (3) أن متوسط زمن الإنتظار لإنهاء إجراءات هذه المرحلة هو 21 دقيقة بقدر عالى من التباين (12 دقيقة) حيث تتفاوت أزمنة الإنتظار من دقيقة واحدة بحد أدنى إلى ساعة وثلاثة وعشرون دقيقة بحد أقصى. المزيد من التحليلات الإحصائية يشير إلى أن 25% من الحجاج موضع الدراسة ينتهون من هذه المرحلة في أقل من 14 دقائق و75% من هؤلاء الحجاج ينتهون في أقل من 28 دقيقة .

 شكل 3: وقت الإنتظار لإنهاء مرحلة استلام العفش (دقيقة:ساعة)

**نتائج المراحل خارج المطار**

### 1. مرحلة مكتب الوكلاء الموحد

يوضح شكل (4) أن متوسط زمن الإنتظار لإنهاء إجراءات هذه المرحلة هو 19 دقيقة بقدر عالى من التباين (25 دقيقة) حيث تتفاوت أزمنة الإنتظار من دقيقة واحدة بحد أدنى إلى ساعة ثلاثة ساعات وسبعة عشر دقيقة بحد أقصى. المزيد من التحليلات الإحصائية يشير إلى أن 25% من الحجاج موضع الدراسة ينتهون من هذه المرحلة في أقل من 7 دقائق و75% من هؤلاء الحجاج ينتهون في أقل من 28 دقيقة.

شكل 4: وقت الإنتظار لإنهاء مرحلة مكتب الوكلاء الموحد (دقيقة:ساعة)

### 2. مرحلة المؤسسات

يوضح شكل (5) أن متوسط زمن الإنتظار لإنهاء إجراءات هذه المرحلة هو 1 ساعة و 23 دقيقة وبقدر عالى من التباين (39 دقيقة) حيث تتفاوت أزمنة الإنتظار من ثلاث دقائق بحد أدنى إلى ساعتين و 29 دقيقة بحد أقصى. المزيد من التحليلات الإحصائية يشير إلى أن 25% من الحجاج موضع الدراسة ينتهون من هذه المرحلة في أقل من 52 دقائق و75% من هؤلاء الحجاج ينتهون في أقل من ساعتين و2 دقيقة.

شكل 5: وقت الإنتظار لإنهاء مرحلة المؤسسات (دقيقة:ساعة)

### 3. مرحلة الترحيل

يوضح شكل (6) أن متوسط زمن الإنتظار لإنهاء إجراءات هذه المرحلة هو 8 ساعات و 38 دقيقة وبقدر عالى من التباين حيث تتفاوت أزمنة الإنتظار من ساعة واحدة و 15 دقيقة بحد أدنى إلى 22 ساعة و 30 دقيقة بحد أقصى. المزيد من التحليلات الإحصائية يشير إلى أن 25% من الحجاج موضع الدراسة ينتهون من هذه المرحلة في أقل من 3 ساعات و 47 دقيقة بينما 75% من هؤلاء الحجاج ينتهون في أقل من 9 ساعات و17 دقيقة .

شكل 6: وقت الإنتظار في منطقة الترحيل (دقيقة:ساعة)

## النتائج الإجمالية

### 1. الأوقات داخل المطار

كما هو موضح بالجدول (3) والشكل (7) و(8) يقضي الحجاج في المتوسط حوالي 1 ساعة و40 دقيقة لإنهاء إجراءات المطار، ويتفاوت هذا الوقت ما بين 5 دقائق في أفضل الظروف و 5 ساعات و 54 دقيقة في أسوأها. كما تستأثر مرحلة "القدوم" إلى صالات الوصول - والتابعة إلى وزارة الصحة والطيران المدني – بنسبة 61% من الوقت الذي يقضيه الحاج داخل المطار حيث يستلزم الحاج حوالي 3 ساعات في المتوسط لإنهاء إجراءات تلك المرحلة. بينما تستلزم مرحلة "الجوازات" و "استلام العفش" – التابعتين لوزارة الداخلية - حوالي 18% و 21% على الترتيب من وقت الحاج داخل المطار وذلك حيث يستلزم الحاج في المتوسط حوالي الساعة والنصف لإنهاء كل منهما.

جدول 3: توزيع أوقات إنهاء الإجراءات داخل المطار

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| المتوسط | الحد الأقصى | الحد الأدنى |  |
| 1:01 | 2:58 | 0:03 | **القدوم** |
| 0:17 | 1:24 | 0:01 | **الجوازات** |
| 0:21 | 1:23 | 0:01 | **استلام العفش** |
| 1:40 | 5:45 | 0:05 | **الإجمالي** |

شكل7: القيم النسبية لأوقات إنهاء الإجراءات داخل المطار

شكل8: توزيع أوقات إنهاء الإجراءات داخل المطار

### 2. الأوقات خارج المطار

كما هو موضح بالجدول (4) والشكل (9) و(10) يقضي الحجاج في المتوسط حوالي 10 ساعات و21 دقيقة لإنهاء الإجراءات خارج المطار، ويتفاوت هذا الوقت ما بين 1 ساعة و19 دقيقة في أفضل الظروف و28 ساعة و16 دقيقة في أسوأها. كما تستأثر مرحلة "الترحيل" التابعة إلى النقابة العامة للسيارات (الهيئة العليا لنقل الحجاج – وزارة الحج) بنسبة 83% من الوقت الذي يقضيه الحاج داخل المطار حيث يستلزم الحاج حوالي 8 ساعات و38 دقيقة في المتوسط لإنهاء إجراءات تلك المرحلة. بينما تستلزم مرحلة "المؤسسات" و"مكتب الوكلاء الموحد" حوالي 14% و 3% على الترتيب من وقت الحاج خارج المطار وذلك حيث يستلزم الحاج في المتوسط حوالي 1 ساعة و23 دقيقة لإنهاء مرحلة المؤسسات و19 دقيقة فقط لإنهاء إجراءات مكتب الوكلاء الموحد.

جدول 4: توزيع أوقات إنهاء الإجراءات خارج المطار

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| المتوسط | الحد الأقصى | الحد الأدنى |  |
| 0:19 | 3:17 | 0:01 | **مكتب الوكلاء الموحد** |
| 1:23 | 2:29 | 0:03 | **المؤسسات** |
| 8:38 | 22:30 | 1:15 | **الترحيل** |
| 10:21 | 28:16 | 1:19 | **الإجمالي** |

شكل 9: القيم النسبية لأوقات إنهاء الإجراءات خارج المطار

شكل10: توزيع أوقات إنهاء الإجراءات خارج المطار

### 3. مقارنة أزمنة إنهاء الإجراءات داخل وخارج المطار

كما يتضح من الشكل (11) فإن الحاج يستغرق في المتوسط حوالي 12 ساعة ودقيقتين لإنهاء كافة الإجراء منذ لحظة وصوله وحتى استقلال الحافلة إلى مكة المكرمة أو املدينة المنورة. من هذا الوقت الطويل يستغرق الحاج في المتوسط ساعة واحدة فقط و40 دقيقة لإنهاء جميع الإجراءات داخل المطار، أي ما يمثل حوالي 13% من الزمن الكلي كما خو موضح بالشكل (12). على النقيض من ذلك فإن الحاج يقضي حوالي 10 ساعات و21 دقيقة لإنهاء إجراءاته خارج المطار وإنتظار وصول الحافلات، أي تقريباً ستة أمثال الوقت المستغرق داخل المطار و 87% من الوقت الإجمالي. من بين جميع المراحل – كما هو موضح بالشكل (20) – يبدوا جلياً أن مرحلة "الترحيل" هي أكثر المراحل التي تستغرق وقتاً من الحجاج حيث تمثل وحدها 72% من الوقت الكلي الذي يستغرقه الحاج منذ بدء إجراءات الوصول وحتى مغادرة المطار تليها في ذلك مرحلة المؤسسات والتي تمثل 12% من الوقت الكلي لإنهاء الإجراءات للحجاج داخل وخارج المطار.

شكل 11:الزمن الفردي والزمن التراكمي لمراحل الإجراءات داخل وخارج المطار

شكل12: القيم النسبية لأوقات إنهاء الإجراءات داخل وخارج المطار

**التوصيات:**

من خلال العرض السابق نستطيع أن نخلص إلى بعض التوصيات التي يمكن الأخذ بها من أجل تحسين جودة وخدمة استقبال ضيوف الرحمن بالمطار وتقليل الفترة الزمنية التي يقضونها قبل استقلالهم الحافلات، ويمكن تقسيم هذه التوصيات إلى قسمين كما يلى:

### 1. توصيات في الأجل القصــــير

1. زيادة عدد الحافلات المخصصة لنقل الحجاج إلى وجهتهم.
2. التنسيق بين الهيئة العليا للنقل ومندوبي بعثات الحج.
3. تبسيط الإجراءات ودمج المراحل التي يمر بها الحاج في منطقة البلازا في مرحلة واحدة يتم من خلالها التأكد من دفع رسوم النقل وتوزيع الحجاج إلى الحافلات مباشرة.
4. تدريب العاملين في المطار من خلال دورات وورش عمل لرفع كفاءاتهم وسرعة إنجاز الإجراءات.
5. التأكد من توافر المرافق وجاهزيتها لراحة الحجاج في منطقة البلازا وذلك لطول زمن الانتظار في هذه المنطقة.

### 2. توصيات في الأجل الطــــويل

1. تعديل النظام المعمول به للحصول على تأشيرة الحج كما هو معمول به في الحصول على تأشيرة العمرة.
2. الإسراع في تنفيذ مشروع قطار الحرمين لربط المطار بمكة المكرمة والمدينة المنورة.
3. استصدار بطاقة انتقال تمكن الحاج من استقلال قطارى الحرمين والمشاعر المقدسة خلال فترة اقامته بالمملكة، على أن يتم تضمين هذه المصروفات إلى رسوم تأشيرة الحج.
4. الإسراع بتنفيذ مشروع المسار الإلكتروني؛ والذي من شأنه تحقيق التكامل والترابط بين الجهات المعنية لتطبيق المسار، وأن تكون جميع تعاملاتهم إلكترونية، كما يربط منح تأشيرات الحج لكل حاج باستكمال جميع الإجراءات الخاصة به-شاملة معلومات البصمة-التي تتم حاليا في منافذ الدخول في المملكة على أن تنفذ تلك الإجراءات في بلد الحاج قبل قدومه إلى المملكة.

ختاماً نود أن نشير مرة أخرى أن مطار الملك عبد العزيز قد استقبل هذا العام ما يفوق المليون الحاج ومن المتوقع أن يستقبل مثل ذلك في السنوات القادمه بإذن الله. وعليه فإن الأخذ بهذه التوصيات يمثل إضافة كبيرة في خدمة حجاج بيت الله الحرام الذين ينتظرون أكثر من عشرة ساعات لإنهاء إجرءاتهم خارج المطار. يكفي فقط أن نشير أن كل ساعة نوفرها من هذا الوقت تعني 41,667 يوم إذا ما أخذنا المليون حاج (مليون ساعة) مجتمعين. أي أن **كل ساعة نوفرها من هذا الوقت تعني في مجملها توفير 114 سنة كاملة من العناء عن ضيوف الرحمن وحجاج بيت الله الحرام**!

المراجع:

1. فاضل عثمان، عدنان شفي، عصام خان، باسم ظفر، جمال الكحلوت (1429): دراسة وتقييم إجراءات قدوم ومغادرة الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي في موسم حج عام 1428 ه.
2. ناصر البقمي، عبد القادر عطية، عبد الله عبد الله (1422):دراسة تحليلية للمراحل الإجرائية التي يمر بها الحاج.
3. سمير شعراوي، محمد إسماعيل(2005): مبادئ الإحصاء.
4. J. Walkenbach, Excel 2010 Bible, wiley (2010).
5. Meyer, Ruth K. and Krueger, David D., A Minitab Guide to Statistics,Prentice-Hall Publishing Inc. 2004, Edition 3.