



# دراسة تحليلية لأزمة المراحل الإجرائية التي يمر بها الحاج في المنافذ الجوية ١٤٣٥ هـ

إعداد:

أ.د. سمير مصطفى شعراوي      أ.د. محمود أحمد الجمل

أ.رامي المورعي      أ. عبد الله هوساوي      أ. عمار أربعين

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة  
جامعة أم القرى  
ربيع الآخر ١٤٣٦ هـ / مارس ٢٠١٥ م

## الملخص التنفيذي

بلغ عدد الحجاج القادمين من خارج المملكة عام ١٤٣٥هـ (1,389,053) منهم 94.7% أي 1,315,850 حاج وصلوا إلى المملكة جواً. تصل تلك الملايين من الحجاج إلى مطارين رئيسيين وهما مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة ومطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بالمدينة المنورة حيث يستأثر مطار الملك عبد العزيز بحوالي ٦٨% من حجاج الجو بينما يستأثر مطار الأمير محمد بالمدينة المنورة بحوالي ٣٢% الأمر الذي يشكل عنق زجاجة في توافد الحجاج على المملكة ويعطي أهمية كبرى لضرورة الكفاءة والسرعة في إنهاء إجراءات وصول الحجاج في هذين المطارين. ولذلك وقع الاختيار على مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة ومطار الأمير محمد بالمدينة لدراسة المراحل الإجرائية التي يمر بها الحاج قبل صعوده إلى الحافلة التي ستقله إلى مسكنه حيث أن تقييم أداء منظومة الخدمات التي تقدم للحجاج الذي يصلون إلى المطار أصبح ضرورة ملحة للوقوف على أداء كل جهة وضمان قيامها بدورها على أكمل وجه ممكن.

وفي الواقع فإن الحاج منذ وصوله لمطار الملك عبد العزيز يمر بمرحلتين زمنيتين رئيسيتين. المرحلة الأولى، وهي الفترة التي يقضيها الحاج داخل المطار وتشمل (١) الزمن الذي يقضيه الحاج داخل إحدى صالات القدوم، (٢) الزمن الذي يقضيه الحاج عند منطقة الجوازات، ثم (٣) الزمن الذي يقضيه الحاج عند استلام العفش. أما المرحلة الثانية فتشمل الفترة الزمنية التي يقضيها الحاج فيما يعرف بمنطقة البلازا (أو الساحات الخارجية للمطار)، وتشمل الزمن الذي يقضيه الحاج (١) عند مكتب الوكلاء الموحد ثم (٢) منطقة المؤسسات ثم أخيراً (٣) الزمن الذي يقضيه الحاج عند مرحلة الترحيل.

وقد توصلت الدراسة باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي لعينة عشوائية من الحجاج الذين يصلون إلى مطار الملك عبد العزيز عددها 10446 حاجاً إلى الآتي:

١. نصف الحجاج يقضون أكثر من 37 دقيقة في صالات الاستقبال.
٢. نصف الحجاج يقضون أكثر من ٢٥ دقيقة عند منطقة الجوازات، بينما يقضي ربع الحجاج أكثر من ٣٢ دقيقة عند هذه المنطقة.
٣. ربع الحجاج يقضون أكثر من ٢٢ دقيقة لاستلام العفش.
٤. نصف الحجاج يقضون أقل من ٦ دقائق عند مكتب الوكلاء الموحد والمؤسسات، بينما يقضي ربع الحجاج أقل من ٣ دقائق عند هذه المكاتب.

٥. نصف الحجاج يقضون أكثر من ٥٥ دقيقة في منطقة الترحيل، بينما يقضي ربع الحجاج أكثر من ساعة و ٢٠ دقيقة في هذه المنطقة.

وبوجه عام فإن متوسط الزمن الذي يقضيه الحاج منذ وصوله إلى صالات القدوم بالمطار وحتى استقلاله الحافلة هو ساعتين و ٣٢ دقيقة، يقضي منها حوالي ساعة و ٦ دقيقة فقط خارج المطار، بينما يصل زمن الإجراءات داخل المطار إلى ساعة و ٢٦ دقيقة تقريباً أي ٥٧% من الوقت الكلي. وبمقارنة هذه النتائج بالنتائج التي حصل عليها نفس الباحثون في دراسة مشابهة -لعينة عددها ٨٣٢٧ حاج عام ١٤٣٤- يمكن القول بأن متوسط الزمن الذي يقضيه الحاج منذ وصوله إلى صالات القدوم بالمطار وحتى استقلاله الحافلة قد انخفض هذا العام بنسبة ٤٠%، ويعني هذا أن الحاج في هذا العام يقضي أقل من الزمن الذي كان يقضيه الحاج في العام الماضي لانتهاء من جميع الإجراءات داخل وخارج المطار. وبمقارنة هذه النتائج بالنتائج التي حصل عليها نفس الباحثون في دراسة مشابهة -لعينة عددها ٣٥٧٨ حاج عام ١٤٣٣- يمكن القول بأن متوسط الزمن الذي يقضيه الحاج منذ وصوله إلى صالات القدوم بالمطار وحتى استقلاله الحافلة قد انخفض هذا العام بنسبة ٧٩%، ويعني هذا أن الحاج في هذا العام يقضي أقل من ربع الزمن الذي كان يقضيه الحاج في العام قبل الماضي لانتهاء من جميع الإجراءات داخل وخارج المطار. وقد يعود ذلك لعدة أسباب: أولها القرار الذي اتخذته المملكة هذا بتخفيض عدد حجاج الخارج بنسبة 20%، وثانيها أن هذا العام والعام الماضي قد تم دمج مرحلتي مكتب الوكلاء الموحد ومؤسسات الطوافة في مرحلة واحدة، وثالثها التطور الإداري الملحوظ هذا العام والعام الماضي خارج المطار.

وفي الجانب الآخر نجد أن الحاج منذ وصوله لمطار الأمير محمد بالمدينة يمر بمرحلتين زمنيتين رئيسيتين. المرحلة الأولى، وهي الفترة التي يقضيها الحاج داخل المطار وتشمل (١) الزمن الذي يقضيه الحاج عند منطقة الجوازات، ثم (٢) الزمن الذي يقضيه الحاج عند استلام العفش. أما المرحلة الثانية فتشمل الفترة الزمنية التي يقضيها الحاج في منطقة البلازا وتشمل الزمن الذي يقضيه الحاج عند مكتب الوكلاء الموحد ومرحلة الترحيل.

وقد توصلت الدراسة باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي لعينة عشوائية من الحجاج الذين يصلون إلى مطار الأمير محمد بالمدينة عددها ٦٣٧٠ حاجاً إلى الآتي:

١. نصف الحجاج يقضون أكثر من ١٦ دقيقة عند منطقة الجوازات، بينما يقضي ربع الحجاج أكثر من ٢٤ دقيقة عند هذه المنطقة.

٢. ربع الحجاج يقضون أكثر من ٦ دقائق فقط لاستلام العفش.

٣. نصف الحجاج يقضون أكثر من ساعة و ١٧ دقيقة في منطقة البلازا، بينما يقضي ربع الحجاج أكثر من ساعة و ٤٥ دقيقة عند هذه المنطقة.

وبوجه عام فإن متوسط الزمن الذي يقضيه الحاج منذ وصوله إلى صالات القدوم بالمطار وحتى استقلاله الحافلة هو ساعة و ٤٠ دقيقة، يقضي منها حوالي ٢٢ دقيقة فقط داخل المطار، بينما يصل زمن الإجراءات في البلازا إلى ساعة و ١٨ دقيقة تقريباً أي ٧٨% من الوقت الكلي.

وبمقارنة نتائج مطار الأمير محمد بنتائج مطار الملك عبد العزيز تضح ما يلي:

١. متوسط الزمن الذي يقضيه الحاج عند منطقة الاستقبال والجوازات في المدينة أقل من نظيره في جدة بمقدار 75% تقريباً.
٢. متوسط الزمن الذي يقضيه الحاج عند منطقة العفش والجمارك في المدينة أقل من نظيره في جدة بمقدار ٧٤% تقريباً.
٣. متوسط الزمن الذي يقضيه الحاج عند منطقة البلازا في المدينة أكبر من نظيره في جدة بمقدار ١٨% تقريباً.
٤. متوسط الزمن الكلي الذي يقضيه الحاج في مطار المدينة أقل من نظيره في جدة بمقدار ٣٤% تقريباً، أي أن الحاج يقضي في مطار الأمير محمد زمناً يقل في المتوسط عن الزمن الذي يقضيه نظيره في مطار الملك عبد العزيز بحوالي الثلث.

وبالرغم من هذه الإيجابيات، إلا أن التحليل الاحصائي أظهر بعض السلبيات وأهمها أن مرحلة البلازا في مطاري الملك عبد العزيز وأمير محمد قد استأثرت وحدها بحوالي ٤٣% و ٧٨% من الزمن الإجمالي على الترتيب الأمر الذي يستدعي:

- زيادة عدد الحافلات.
- تبسيط الإجراءات ودمج بعضها مع بعض.
- أن تقدم الخدمات في منطقة البلازا من خلال One Stop Shop.
- ميكنة بعض الإجراءات باستخدام تقنية المعلومات.
- الإسراع في مشروع قطار الحرمين.

وقد تم مناقشة هذه التوصيات تفصيلاً داخل التقرير.

## قائمة المحتويات

قائمة المحتويات	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
I الفصل الأول: مقدمة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
1,1 أهمية الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
1,2 أهداف الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
1,3 فوائد الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
1,4 أدبيات الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
II الفصل الثاني: المراحل الإجرائية التي يمر بها الحاج داخل وخارج مطار الملك عبد العزيز بجدة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
2.1 المراحل الإجرائية	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
2.1.1 صالات القدوم	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
2.1.2 منطقة الجوازات	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
2.1.3 منطقة استلام العفش	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
2.1.4 منطقة الجمارك	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
2.1.5 هيئة الحصر	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
2.1.6 منطقة مكتب الوكلاء الموحد	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
2.1.7 منطقة الترحيل	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
2.2 منهجية جمع ومعالجة البيانات	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
2,3 نتائج الدراسة الوصفية	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
3.1 نتائج المراحل داخل المطار	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
3.2 لنتائج الإجمالية	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
3.3 مقارنة أزمنة إنهاء الإجراءات داخل وخارج المطار	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
2.4 نتائج الدراسة التحليلية	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
4.1 فترات الثقة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
2.4.2 اختبارات التساؤلات العلمية	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
III الفصل الثالث: المراحل الإجرائية التي يمر بها الحاج في مطار الأمير محمد بالمدينة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
3.1 المراحل لإجرائية	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
3.2 جمع ومعالجة البيانات	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
3.3 نتائج الدراسة الوصفية لمطار الأمير محمد بالمدينة المنورة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
3.1 نتائج المراحل التفصيلية	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
3.2 لنتائج الإجمالية	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
3.3 نتائج الدراسة التحليلية	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
IV الفصل الرابع: أزمنة الانتظار: دراسة مقارنة في الزمان والمكان	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
4.1 مقارنة الأزمنة في مطار جدة في الأعوام ٤٣٣ و٤٣٤ و٤٣٥	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
1.1 مقارنة مقاييس المركز (الوسط الحسابي)	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
1.2 مقارنة التشتت (الانحراف المعياري)	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
4.2 المقارنة بين نتائج المطارين	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
2.1 المقارنة بين المتوسطات	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
2.2 المقارنة بين التشتت	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

4.2.3 اختيار الفروق المعنوية بين متوسطات المراحل	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
4.3 التمثيل المرئي للبيانات VISUALIZATION	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
4,5 الخلاصة والتوصيات	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
4.5.1 الخلاصة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
4.5.2 التوصيات	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
4.5.2.2 توصيات في الأجل الطويل	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
4.6 المراجع	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.

## أهداف الدراسة

1. التعرف على الاجراءات التي يؤديها الحاج منذ وصوله إلى مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة ومطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بالمدينة المنورة إلى أن تتحرك الحافلات إلى مساكن الحجاج.
2. تحديد الجهات التي تقدم الخدمات في المطارين وتحديد الدور الذي تقوم به كل منها.
3. دراسة الأزمنة المختلفة لعينة كبيرة من الحجاج في كل مرحلة زمنية من المراحل التي يمر بها الحاج منذ وصوله الى كل مطار، وحتى صعوده الى الحافلة التي ستقله إلى مسكنه.
4. التعرف على متوسط الزمن الذي يقضيه الحاج داخل كل مطار وخارجه (في منطقة البلازا) لعينة الدراسة التي تم اختيارها.
5. تحديد المراحل التي يعاني فيها الحاج أكثر من غيرها واقتراح الحلول المناسبة لرفع كفاءة الخدمة.
6. التعرف على التطوير والتحسين في الخدمات التي تقدم للحجاج في مطار الملك عبد العزيز بجدة في السنوات الثلاث الماضية.

## فوائد الدراسة

١. توفير قاعدة بيانات تفصيلية عن أزمدة انتظار الحجاج القادمين من خارج المملكة للانتهاء من الاجراءات التي تتم في منافذ الوصول الجوية – والتي تستأثر بأكثر من ٩٤% من جملة حجاج الخارج – لعينة كبيرة من الحجاج.
٢. التعرف على الاتجاه العام للمؤشرات الخاصة بأزمدة الانتهاء من الاجراءات المختلفة في المطارات الدولية من شأنه مساعدة من يتخذ القرارات أو يدعمها على استشراف المستقبل ووضع سياسات أفضل للإجراءات التي تتم في هذه المطارات والخدمات التي تقدم للحجاج في الصالات وساحات البلازا.
٣. التعرف على الايجابيات الخاصة في الاجراءات التي تتم في منافذ الوصول الجوية والتي لها علاقة بالانتهاء من هذه الاجراءات ودعمها وتطويرها إن أمكن.
٤. التعرف على جوانب القصور في الانتهاء من إجراءات الحجاج في المنافذ الجوية يساعد متخذي القرارات على معالجتها وتلاشيها في المستقبل.
٥. لفت نظر المطوفين والمؤسسات على إمكانية تقديم الخدمات التي تقدم للحجاج بشكل أفضل.
٦. لفت نظر متخذي القرارات على أهمية تطوير الخدمات التي تقدم داخل المطار وساحات البلازا من أجل المزيد من الراحة لضيوف الرحمن خاصة كبار السن والمرضى وذوي الاحتياجات الخاصة.
٧. لفت نظر متخذي القرارات على أهمية التنسيق بين النقابة العامة للسيارات ومندوبي بعثات الحج ومكاتب الوكلاء الموحد، وهذا من شأنه أن يقلل فترات الحجاج خاصة في مرحلة الترحيل في منطقة البلازا.

٨. التنبيه على أهمية تعديل النظام المعمول به للحصول على تأشيرة الحج بحيث يتضمن مصاريف انتقال الحاج داخل المملكة إلى رسوم تأشيرة الحج الحالية، وهذا من شأنه أن يقلل عدد المراحل التي يمر بها الحاج داخل المطار وساحات البلازا، كما أنه يقلل من فترات انتظار الحاج داخل المطار وفي ساحات البلازا.