

أسوأ مطار في العالم

لم يفاجئني اختيار مطار جدة كأسوأ مطار في العالم لأنني جربته أكثر من مرة، وجريت في المقابل سبعة من أفضل عشرة مطارات في العالم..

إليكم واحدة من تجاربي السلبية في مطار لم يغادر منذ سنوات قائمة (أسوأ مطارات العالم)..

فقبل أعوام كنت ذاهبا من المدينة المنورة إلى باريس مع أم حسام.. هبطنا متأخرين في مطار جدة للحاق برحلة ترانزيت على الخطوط الفرنسية.. وحين وصلنا ذهبنا بسرعة لموظف الاستعلامات (في المكتب المقابل للرحلات القادمة) لأسأله عن مكان الخطوط الفرنسية.. فأجاب؛ في الصالة الشمالية حيث توجد كافة الخطوط الأجنبية.. لم أشك في كلامه كون الخطوط الفرنسية في النهاية "أجنبية" وكون إدارة المطار لم تضعه عبثا للإجابة عن أسئلة المسافرين.. وهكذا حملنا حقائبنا وخرجنا للبحث عن تاكسي يحملنا للصالة الشمالية.. ولأننا لم نعثر على وسيلة نقل رسمية اضطررنا للاتفاق مع شاب من أهل البلد لنقلنا بسيارته الخاصة بمئة ريال.. مشينا بحقائبنا مسافة طويلة حتى خشيت من مضي الوقت فصرخت عليه "أين سيارتك بالضبط؟" قال: "المرور ما يخلينا ندخل المواقف عشان كذا نوقف برا.. خلاص هانت

كلها مئتا متر" ..

ولكننا مشينا قرابة الكيلو اضطررنا خلالها لتجاوز حفرة مجاري لا يوجد فوقها معبر (ويشهد ا[] على كلامي) ..

وبعد مشوار مفزع بسيارة لا تملك حزام أمان، وصلنا إلى الصالة الشمالية وعثرنا على جميع الشركات الأجنبية ما عدا الخطوط الفرنسية.. وفي النهاية أخبرنا موظف أجنبي (فاهم) أن الخطوط الفرنسية لا توجد هنا بل في الصالة المحلية (حيث كنا) لأنها متعاونة أو مشتركة مع الخطوط السعودية.. وهكذا خرجنا واتفقنا مجدداً مع أحد الكدادة بمئة ريال إضافية لإعادتنا إلى حيث أتينا.. وهذه المرة لم أذهب للبحث عن رحلة الخطوط الفرنسية (التي فاتتنا) بل عن موظف الاستعلامات الذي ترك مكتبه فارغاً..

كنت في حالة غضب شديد وظللت أسأل عنه كل عشرة دقائق حتى علمت أنه أنهى دوامه.. استدعيت المسؤول والمدير وقدمت شكوى رسمية ضد الجميع، ولكن (ماعندك أحد) ..

هذه التجربة توضح — بعيداً عن الشخصية — أهم ملامح المطارات السيئة في العالم:

.. موظفون غير مؤهلين، لا تملك وسائل نقل خاصة، صالاتها غير متقاربة ولا تملك قطارات نقل داخلية، لا يتناسب عدد موظفيها مع المسافرين منها، تفتقر لمواقع الكترونية وتطبيقات ذكية تخدم المسافرين قبل وصولهم (ناهيك عن ضيق المساحة، وقلة الكراسي، وشح الخدمات المقدمة للمنتظرين) ..

وكلما برز الحديث عن سوء مطاراتنا الداخلية نسمع رود فعل رسمية متشنجة تقلل من شأن الجهات التي أصدرت التقرير ذاته ..

ولكن الحقيقة هي أن تصنيف المطارات العالمية لا يخضع للأمزجة ولا يأتي عبثاً من المنظمات المتخصصة (ناهيك عن أننا أصبحنا نعرف مستوى المطارات الأجنبية) ..

فبالإضافة إلى استفتاء المسافرين أنفسهم (ما هو أفضل وأسوأ مطار رأيته في حياتك؟) توجد اليوم معايير عالمية ومهنية لتقييم خدمات أي مطار في العالم ..

فبالإضافة للملاحظات السلبية السابقة هناك مثلاً: النظافة، وسهولة التنقل، وخدمة المعوقين، ووقت

انتظار المسافرين، وتوفير مكائن الخدمة الذاتية، وعدد الخطوات الموصلة للرحلة، ومعدل فقد الشنط والعتور عليها، ومعدل الطوابير أمام التفتيش ومكاتب الحجز، وتوفير كراسي كافية ومريحة للمسافرين، وتوفير مطاعم وخدمات ووسائل ترفيهه — بما في ذلك الانترنت ومقابس الشحن... الخ

وافتقاد مطاراتنا معظم هذه العوامل (ناهيك عن ضعف المهنية وسلبية العاملين فيها) هو ما يجعلها في نظر المواطنين متأخرة دون الحاجة لأي جهات خارجية.

بقلم : فهد عامر الأحمدى .. جريدة الرياض