الخليج

اقتصاد, سياحة وطيران

25 مايو 2022 17:15 مساء

من حقائب المسافرين تتعرض لسوء المناولة 24%



«جنيف: «الخليج

أظهر تقرير حديث لشركة سيتا، حدوث المناولة الخاطئة لـ 24% من حقائب المسافرين في المطارات خلال العام 2021، خاصة بعد تعافي القطاع من تداعيات جائحة كورونا، ويُوضح التقرير مستوى النمو المُسجّل في حركة المسافرين منذ عام 2020، حيث جاءت النسبة الأكبر من التعافي خلال عام 2021 على مستويات السفر الداخلي، غير أنّ استئناف الرحلات الدولية والطويلة أدى إلى زيادة نسب سوء مناولة الأمتعة.

سواء مناولة

وأشار التقرير إلى أنّ عملية نقل الأمتعة ما زالت تتأثر بالحصة الأكبر من عمليات سوء مناولة الحقائب وقد أدّت زيادة أعداد رحلات العبور الطويلة خلال عام 2021 إلى زيادة نسبة الحقائب المتأخرة خلال عملية النقل إلى 41% في زيادة بواقع 4% عن النسبة المُسجلة في العام السابق وقد وصلت نسبة سوء المناولة على المستوى العالمي في الرحلات

الدولية إلى 8.7% علماً بأن هذه النسبة تتوقف عند 1.85% بالنسبة للرحلات الداخلية حيث تزيد احتمالية تعرض الحقيبة لسوء المناولة في الرحلات الدولية على مستوى العالم بمقدار 4.7 ضعف بالمقارنة مع الرحلات المحلية.

حقائب متأخرة

وأظهرت الدراسة استئثار الحقائب المتأخرة بنسبة 71% من إجمالي الأمتعة المعرضة لسوء المناولة خلال عام 2021 في زيادة بواقع نقطتين مئويتين عن عام 2020 وارتفعت نسبة الحقائب المفقودة بشكل طفيف إلى 6% في حين انخفضت نسبة الحقائب المتضررة إلى 23% وقد لجأت شركات الطيران ومزودو خدمات المناولة الأرضية والمطارات إلى تخفيض أعداد موظفيها أثناء فترة الجائحة العالمية لضمان استمراريتها، مما أثر سلباً في الموارد والخبرات المخصصة لمجال إدارة الأمتعة ولا شك في أن إهمال معالجة هذه المسألة سيؤدي في نهاية المطاف إلى زيادة نسب سوء المناولة لتُصبح أكبر بكثير ممّا كانت عليه قبل بدء الجائحة.
ديفيد لافوريل الرئيس التنفيذي لشركة سيتا قال: «يجد القطاع نفسه في الفترة الراهنة مُضطراً لإنجاز قدر أكبر من المهام بواسطة رصيد أقل من الموارد وبينما نستأنف نشاطنا بعد الجائحة العالمية، يبقى تركيز العملاء منصبّاً على نقل أمتعة المسافرين بشكل آمن من بداية الرحلة وحتى الوجهة النهائية، علماً بأنّهم باتوا مضطرين الآن للحد من التكاليف الإجمالية والتدريب المطلوب لتحقيق هذه الغاية ونشهد وجود ضغوط متزايدة للارتقاء بمستوى الكفاءة التشغيلية، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى تسريع وتيرة التحول الرقمي».

مبادرات الخدمة الذاتية

وقد تواصلت الزيادة في مستويات الاستثمار في مبادرات الخدمة الذاتية خلال عام 2021 واتجهت الغالبية العظمى من المطارات وجميع شركات الطيران تقريباً إلى منح الأولوية للحلول غير التلامسية لوضع العلامات على الحقائب، لا سيما تلك القائمة على الأكشاك والأجهزة المحمولة للمسافرين وتزداد نسبة تنفيذ حلول التسليم الذاتي للحقائب، حيث تعتزم 90% من شركات الطيران وثلاثة أرباع المطارات توفير حلول التسليم الذاتي غير التلامسي للحقائب بحلول عام 2024.
ويضمن التحوّل الرقمي أيضاً المضي قُدماً في عملية التعافي بكفاءة، فضلاً عن توفير الموارد وتكييف العمليات بشكل سريع مع الأعداد المتزايدة للمسافرين ويُعد تجنب المناولة الخاطئة الخطوة الأولى والأفضل لضمان كفاءة عمليات مناولة الأمتعة، إذ تحول دون تكبّد أيّ تكاليف أو تخصيص أيّ موارد إضافية لإعادة الحقائب إلى أصحابها.
وأضاف لافوريل: «عملت سيتا جاهدة لتحسين محفظتها من الحلول المخصصة للتعامل مع الأمتعة من أجل تحقيق هذا الغرض بالتحديد، حيث طرحت وورلد تريسر لوست آند فاوند بروبرتي لإعادة المفقودات الأداة الرائدة والتي تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي والمصممة لإيجاد أسرع السُبل لإعادة المفقودات على الطائرات أو داخل المطارات إلى أصحابها، والتي تُعد واحدة من أبرز التحديات التي يُواجهها قطاع النقل الجوي».

"حقوق النشر محفوظة "لصحيفة الخليج .2024 ©