

مقالات رأي

بقلم د. سعاد فقيري خطة متكاملة لمعالجة مشكلة تلف وضياع الأمتعة في المطارات السودانية رؤية لتطوير خدمات النقل الجوي وحماية حقوق المسافرين

أضواء البيان • 02-06-2026 • 4 دقائق قراءة



تعد مشكلة ضياع الأمتعة أو تلفها من أكثر المشكلات التي تؤثر على سمعة المطارات وشركات الطيران، وتنعكس بصورة مباشرة على رضا المسافرين وثقتهم في منظومة النقل الجوي. وفي ظل توجه السودان نحو إعادة الإعمار وتطوير البنية التحتية وتهيئة المطارات لاستقبال حركة السفر المتزايدة، يصبح من الضروري وضع خطة شاملة لمعالجة هذه الظاهرة وفق معايير دولية حديثة.

أولاً: تشخيص أسباب المشكلة

قبل وضع الحلول لا بد من معرفة الأسباب الرئيسية، ومنها:

ضعف أنظمة التتبع الإلكترونية للأمتعة.

الاعتماد على الإجراءات اليدوية التقليدية.

نقص تدريب العاملين في المناولة الأرضية.

عدم وجود كاميرات مراقبة كافية في بعض مناطق الشحن والفرز.

سوء عمليات التحميل والتفريغ.

ضعف التنسيق بين شركات الطيران وإدارات المطارات.

غياب نظام واضح للتعويض السريع للمسافرين.

نقص الرقابة والمساءلة الإدارية.

ثانياً: إنشاء نظام وطني لتتبع الأمتعة

ينبغي اعتماد نظام إلكتروني موحد في جميع المطارات السودانية يعتمد على:

الباركود الذكي .

تقنية الترددات اللاسلكية .

ربط الأمتعة إلكترونياً ببطاقة السفر.

تمكين المسافرين من متابعة حقيبته عبر الهاتف المحمول.

وبذلك يمكن معرفة موقع الحقيبة في كل مرحلة من مراحل الرحلة.

ثالثاً: تطوير البنية التحتية للمناولة الأرضية

تشمل الخطة:

تحديث السيور الناقلة للأمتعة.

إنشاء مراكز فرز حديثة.

استبدال المعدات القديمة.

توفير عربات نقل مخصصة للأمتعة الحساسة.

تطبيق معايير السلامة الدولية في التحميل والتفريغ.

رابعاً: تأهيل وتدريب العاملين

العامل البشري يمثل حجر الأساس في نجاح أي منظومة.

لذلك يجب:

إنشاء برامج تدريب دورية.

تدريب العاملين على التعامل مع الأمتعة الهشة والقيمة.

منح شهادات مهنية لموظفي المناولة.

تطبيق نظام تقييم أداء مستمر.

ربط الحوافز بجودة الخدمة.

خامساً: تعزيز الرقابة الأمنية

تشمل الإجراءات:

تركيب كاميرات مراقبة عالية الجودة.

تغطية جميع نقاط تداول الأمتعة.

حفظ التسجيلات لفترات كافية.

إنشاء وحدة تحقيق متخصصة في شكاوى الأمتعة.

تطبيق عقوبات صارمة على حالات الإهمال أو التلاعب.

سادسا: إنشاء مركز موحد لخدمة الأمتعة المفقودة

يتولى المركز:

استقبال البلاغات فورا.

تتبع الأمتعة إلكترونيا.

التواصل مع المطارات الأخرى.

إصدار تقارير يومية عن الحالات.

إبلاغ المسافرين بمستجدات البحث عبر الرسائل النصية.

سابعا: نظام تعويض عادل وسريع

من أهم أسباب استياء المسافرين طول إجراءات التعويض.

لذلك يجب:

وضع لائحة واضحة للتعويضات.

تحديد سقف زمني للبت في الشكاوى.

صرف التعويض خلال فترة قصيرة.

إنشاء منصة إلكترونية لتقديم المطالبات.

ثامنا: تطبيق مفهوم "المطار الذكي"

من خلال:

التحول الرقمي الكامل.

الذكاء الاصطناعي في فرز الأمتعة.

أنظمة الإنذار المبكر للأخطاء.

استخدام البيانات الضخمة لتحليل أسباب الفقد والتلف.

تاسعا: قياس الأداء والجودة

يتم إنشاء مؤشرات أداء رئيسية تشمل:

نسبة الأمتعة المفقودة لكل ألف مسافر.

نسبة الأمتعة التالفة.

زمن استلام الأمتعة.

معدل رضا المسافرين.

عدد الشكاوى المعالجة شهريا.

عاشرا: إنشاء هيئة رقابية مستقلة لخدمة المسافرين

تتولى:

مراقبة أداء المطارات.

استقبال الشكاوى.

نشر تقارير دورية للشفافية.

اقتراح السياسات التطويرية.

حماية حقوق المسافرين.

النتائج المتوقعة

إذا تم تنفيذ هذه الخطة بصورة متدرجة خلال ثلاث سنوات، يمكن تحقيق:

خفض نسبة فقدان الأمتعة بأكثر من 80%.

تقليل حالات التلف إلى الحد الأدنى.

رفع ثقة المسافرين بالمطارات السودانية.

تحسين تصنيف المطارات إقليميا ودوليا.

تعزيز سمعة السودان في مجال النقل الجوي والخدمات اللوجستية.

خاتمة:

إن تطوير منظومة الأمتعة في المطارات السودانية ليس قضية خدمية فحسب، بل هو جزء من مشروع وطني أكبر لإعادة بناء مؤسسات الدولة على أسس الكفاءة والجودة والشفافية. فالمسافر الذي يجد حقيبته سليمة وفي الوقت المناسب يشعر بأن الدولة تحترم وقته وحقوقه، وهذه الثقة هي أول خطوة نحو بناء قطاع طيران حديث يواكب المعايير العالمية ويخدم السودان ومستقبله التنموي.

<https://www.almuhit-adn-news.com/news/3853> بقلم-د-سعاد-فقيري-خطة-متكاملة-لمعالجة-مشكلة-تلف-وضياع-الأمتعة-في-المطارات-السودا

© 2026 شبكة المحيط الإعلامية — جميع الحقوق محفوظة