

## لماذا يمكن أن تشكل نقاط التفتيش في مطار سياتل تاكوما (SEA) تحدياً على هذا النحو؟

ربما تكون أنت أو أي شخص تعرفه قد واجهت الوقوف في طوابير طويلة ومتعرجة عند نقاط التفتيش الأمني خلال إحدى زيارتك الأخيرة لمطار سياتل تاكوما الدولي (SEA). هدفنا هو إجراء التفتيش في أقل من 20 دقيقة، وهذا هو المتوسط بشكل عام؛ ومع ذلك، يمكن أن تكون فترات الذروة غير متوقعة، وقد تجد فترات انتظار أطول خاصة في الصباح. لماذا يحدث ذلك؟ هل يخطط المطار لهذا؟

هناك تحديات محددة تواجه عملية بداية من التوظيف وصولاً إلى الهيكل المادي لمحطتنا. لدينا فرق إدارة تخطط كل يوم واستراتيجيات استثمار للمستقبل. دعنا نتعمق في بعض التفاصيل لمساعدتك على الفهم.

### لماذا تتعرج الممرات في جميع أنحاء المكان؟

خلال إحدى فترات الذروة لدينا، ربما تكون قد خضت تجربة الوقوف في طوابير نقاط التفتيش الطويلة لدينا. ليس من غير المعتاد في المطار أن تكون الممرات بها طوابير طويلة، ولكن هنا في مطار سياتل تاكوما الدولي (SEA)، يتمثل أحد أكبر التحديات التي نواجهها في التصميم المادي لمحطتنا صمم منذ عقود. باختصار، لو علمنا أنه سيكون لدينا حركة المرور الكبيرة هذه عند المحطة، لكان لن يتم تصميمها بنفس الطريقة! نظراً لقبود المساحة، نجد طرقاً إبداعية وفعالة لجعلها أفضل.

بشكل عام، لا يحتوي مطار سياتل تاكوما الدولي (SEA) على مساحة للطوابير كما هو الحال في المطارات الأخرى. على سبيل المثال، تبلغ المساحة أمام أكبر نقطة تفتيش لدينا، رقم 3، حوالي 7,000 قدم مربع. في المطارات الأخرى، قد يكون هذا هو أصغر نقطة تفتيش لديهم. على سبيل المثال، يوجد في لاس فيجاس مساحة تتراوح بين 20 و30 ألف قدم مربع لأكثر نقاط التفتيش الخاصة بهم ولديهم نفس القدر من عدد الركاب السنوي. مادياً، لا يمكننا فتح نفس القدر من المساحة لأنه يوجد بالباب المجاور مباشرة مكاتب تذاكر الطيران، سيارات التوصيل إلى الطائرة، ثم جراج انتظار السيارات في المطار..

لذا، لإدارة فترات الذروة، نتيح للطوابير المزدحمة، ما نقول عليه بأدب، التعرج مثل النهر. نتأكد من أننا لا نغلق المخارج أو الوصول إلى السلم المتحرك للركاب المتجهين للخارج أو نسد مناطق إصدار التذاكر للمسافرين القادمين. على سبيل المثال، تتجه الطوابير المزدحمة من نقطة التفتيش رقم 3 جنوباً حول سلم متحرك (لتجنب المسافرين الذين يخرجون من الردهة B ويتجهون إلى أسفل السلم المتحرك لاستلام الحقائب)، ثم تعود إلى الممر الرابط للمبنى في الممرات المتعرجة خلف مكاتب تذاكر دلتا. (نعم، يمكن أن يبدو وكأنه طاوور مدينة ملاهي!) يوجد في نقطة التفتيش رقم 2 عدد كبير في نفس الممر الرابط للمبنى مثل الاتجاه شمالاً حيث لا يوجد مكان للطوابير جنوباً بسبب مكاتب التذاكر الدولية.

### ماذا يحدث في سيناريو أسوأ الحالات؟

في أسوأ الحالات، خلال فترة الذروة عندما تكون الطوابير أطول، نخطط لجعل معظم الأشخاص يذهبون إلى نقطة التفتيش رقم 3 لأنها بها معظم ممرات التشغيل. غالباً ما تبدو وكأنها أطول طاوور، ولكن مع فتح المزيد من ممرات التفتيش العامة، تكون أيضاً الأسرع والأكثر كفاءة. إذا استمر تزايد العدد في الطوابير، فإننا نجعلهم يتراجعون باتجاه السلالم المتحركة، ويعبرون نقطة التفتيش إلى الشمال (رقم 4)، ثم يهبطون الدرج بالقرب من المخرج D، ويعبرون الجسر العلوي، ثم يذهبون إلى الجراج. بالنسبة لأولئك الذين يحتاجون إلى المساعدة، هناك مساعد متاح. إذا كانت لديك أسئلة، اطرحها على المرشدين الذي ينظمون الطوابير.

خلال ساعات الذروة المزدحمة، يمكن أن تصل أوقات الانتظار إلى 45-60 دقيقة. نحن نقدر صبر الجميع. يبذل الموظفون أقصى جهد لإعلام المسافرين بما يحدث. إذا كانت لديك أسئلة، اطرحها على المرشدين أو موظفي خدمة العملاء الذين يرتدون قمصانًا زرقاء أو حمراء.

### ألا تعرف عدد الأشخاص القادمين ويمكنك الاستعداد لذلك؟

من الخارج، قد تبدو هذه مهمة واضحة. تعمل إدارة أمن النقل مع شركات الطيران للحصول على توقعات الركاب لكل ساعة من اليوم. وكما يمكنك أن تتخيل، لا يمكن التنبؤ ببعض المتغيرات. المتغير الأكبر هو توقع موعد وصول مسافر في رحلة جوية. قد تغادر رحلته الساعة 10:00 صباحًا، ولكن متى سيصل؟ الساعة 8:00 صباحًا أو في الدقيقة الأخيرة الساعة 9:30 صباحًا؟ أو في أي وقت بينهما؟ يمكن أن يختلف الفرق في أوقات الانتظار بشكل كبير من فترة 20 أو 30 دقيقة إلى الفترة التالية، لذلك قد يؤدي اندفاع الوافدين إلى إبطاء الطوابير. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تختلف الأرقام عن التوقعات عندما تتبع شركات الطيران تذاكر جديدة.

وهناك عامل آخر ألا وهو موسم الرحلات البحرية المزدحم عندما يأتي 70 في المائة من إجمالي ركاب الرحلات البحرية إلى المطار. تقوم شركات الملاحة بتوصيل الركاب في الصباح حتى لو كانت رحلاتهم مجدولة في وقت لاحق من اليوم. إضافة إلى عدم القدرة على التنبؤ، فقد تأتي السفن في وقت مبكر جدًا، أو في أوقات مختلفة، أو كلها في نفس الوقت مما يخلق تزاخمًا كبيرًا.

### لماذا لا تفتح جميع ممرات نقاط التفتيش خلال فترات الذروة؟

تمامًا مثل أصحاب العمل الآخرين، فإن إدارة أمن النقل تواجه مشكلة تتمثل في تعيين الموظفين والاحتفاظ بهم في ظل الاقتصاد القوي لمنطقة بيوجيت ساوند (Puget Sound). نحن نقدر شركاء إدارة أمن النقل لدينا ونقدر العمل الجاد الذي يقومون به كل يوم (يرجى تقديم "الشكر" لهم إذا سنحت لك الفرصة لذلك). ومع ذلك، إذا لم يكن لديهم عدد كافٍ من الموظفين لفتح جميع ممرات نقاط التفتيش بالمطار، فإن هذا الوضع يقلل من عدد الركاب الذين يمكن لوكلاء إدارة أمن النقل تفتيشهم بأمان. تذكر أن مهمتهم هي التأكد من أن رحلاتك آمنة. من وجهة نظر متعلقة بالطوابير، تتسبب قلة عدد الممرات المفتوحة في حدوث عرقلة ويمكن أن يؤدي إلى طول فترات الانتظار.

### ماذا عن الكلاب البوليسية؟ ألا يجعلون الأمور تسير بوتيرة أسرع؟

غيرت إدارة أمن النقل بروتوكول كيفية عمل الكلاب في نقاط التفتيش. البروتوكول الحالي أبطأ مما كان عليه، وفي معظم الحالات، لن يكون أسرع من التفتيش العام.

### لماذا أشرت إلى الانتظار في الطابور الأطول؟ هل هذا صحيح؟

يبدو هذا غير منطقي، ولكن، نعم، يمكن أن يكون هذا التوجه صحيحًا في كثير من الأحيان - يمكن أن تكون الطوابير الأطول هي الأسرع. والسبب هو أن يتم فتح المزيد من ممرات نقاط التفتيش وعادة ما يكون وقت الانتظار أقل. يحدث هذا السيناريو غالبًا عند نقطة التفتيش رقم 3، أكبر نقطة تفتيش لدينا مع ما يقرب من ضعف عدد الممرات.

يعود الفهم الخاطئ الشائع للوقت المستغرق إلى تقارب الطوابير ذات الأعداد الكبيرة في ممر الربط بين النقطتين 2 و3. بينما سيبدو الطابور عند نقطة التفتيش رقم 2 أقصر، إلا أنه لا يحتوي على العديد من الممرات ونرى عادةً فترة انتظار أطول. سيقوم المرشدون بتوجيه المسافرين إلى نقطة التفتيش رقم 3. قد ينظر المسافر إلى الطابور ويقول، "مهلاً، هذا الطابور أطول بكثير، هل تريدين أن أذهب إلى هناك؟" في الواقع، الانتظار أقصر والمرشدون حولك في كل مكان لإعلامك بالطابور الأسرع. يمكنك اختيار ما إذا كنت ستتبع إرشاداتهم أم لا، ويمكنك الانتقال إلى الطابور الذي تريده بالطبع.

## هل يمكنك إضافة المزيد من ممرات التفتيش الأمني المسبق الذي تجريه إدارة أمن النقل (TSA)؟ هل لديك الكثير من ممرات التفتيش الأمني المسبق الذي تجريه إدارة أمن النقل (TSA)؟

نتلقى أسئلة على جانبي هذا الموضوع. لتحقيق أكبر قدر من الكفاءة، يتم وضع نقطتي تفتيش خصيصًا للتفتيش الأمني المسبق الذي تجريه إدارة أمن النقل (TSA) - نقطتي التفتيش رقم 1 و4. بحلول منتصف يونيو، سيضيف الميناء ممرًا آخرًا إلى نقطة التفتيش رقم 4، وسيضيف إعادة تشكيل نقطة التفتيش رقم 1 ممرًا آخرًا هناك في وقت ما في يوليو. قد يبدو هذا تفتيش أمني مسبق كبير تجريه إدارة أمن النقل (TSA) على خمس نقاط تفتيش، ولكن تذكر، تتوفر العديد من ممرات التفتيش العامة أكثر من 25-30 بالمائة من النقاط المخصصة للتفتيش الأمني المسبق الذي تجريه إدارة أمن النقل (TSA). سواء كنت تستفيد من التفتيش السريع أم لا، فإنه يقلل بشكل عام من عدد المسافرين الذين يخضعون للتفتيش العام. وقد تكون هذه الحقيقة صحيحة أيضًا بالنسبة لطوابير CLEAR. قد تستحق هذه الخيارات المدفوعة التكلفة بالنسبة للمسافرين الدائمين.

يقع في أقصى الطرف الجنوبي من مكتب إصدار التذاكر بعد مكاتب شركات الطيران الدولية، وهو سر غير معروف للكثيرين أن نقطة التفتيش رقم 1 مفتوحة الآن يوميًا حتى الساعة 4 مساءً لعملاء التفتيش المسبق الذي تجريه إدارة أمن النقل (TSA) وCLEAR.

### ما الذي يمكنني فعله للاستعداد للطوابير الطويلة المحتملة؟

قم بتنزيل تطبيق FlySEA على هاتفك الذكي لمعرفة أوقات الانتظار في نقاط التفتيش في الوقت الفعلي. كن مستعدًا - اطبع تذكرة الطائرة الخاصة بك في المنزل واعرف ما يمكنك أو لا يمكنك حمله معك. احرص على الوصول مبكرًا - قبل ساعتين من الرحلة الداخلية وثلاث ساعات قبل الرحلة الدولية. من الأفضل أن يتم تفتيشك بسرعة وأن يكون لديك وقت انتظار (أو تجربة أكالات جديدة وخيارات شراء من أماكن البيع بالتجزئة) بدلاً من أن تتأخر وربما تفوتك رحلتك.

### هل تخطط لأي شيء لمساعدة في محطة نقطة التفتيش؟

يواصل موظفو مطار سياتل تاكوما الدولي (SEA) التخطيط لمزيد من الحلول لطوابير نقاط التفتيش. وفي هذا الصيف، أضفنا المزيد من الموظفين، بما في ذلك أربعة مرشدين بدوام كامل وثمانية بدوام جزئي. وقمنا أيضًا بتعيين مقاول خاص لخدمة العملاء سيساعد موظفوه موظفي إدارة أمن النقل (TSA) في مهام التفتيش - عند تلقي توجيهات حول ما يمكنك الاحتفاظ به في حقيبتك، وما الذي يجب وضعه في سلة المهملات من خلال الماسح الضوئي. واستخدام مقاولين لهذه المهام يسمح لوكلاء إدارة أمن النقل (TSA) بفتح ممرات إضافية.

أيضًا، نحن نستخدم تقنية جديدة لأوقات انتظار نقاط التفتيش الآلية لتوقع طوابير الانتظار بشكل أفضل عند نقاط التفتيش رقم 2 و4 و5. يتتبع نظام الأشعة تحت الحمراء الطوابير في الوقت الفعلي، ويتم نشر هذه البيانات على شاشات عرض معلومات الرحلات الموجودة بمبنى الركاب، وتطبيق FlySEA. سيغطي النظام نقطة التفتيش رقم 3 في وقت لاحق من هذا الصيف.

بالنظر إلى المستقبل، نحتاج إلى استثمارات كبيرة لتلبية الاحتياجات المستقبلية لخدمة العملاء والسلامة والاستدامة والكفاءة. يقوم ميناء سياتل وإدارة الطيران الفيدرالية بإجراء مراجعة بيئية لأكثر من 30 مشروعًا على المدى القريب للخطة الرئيسية للمطار المستدام (SAMP) للقيام بذلك. حاليًا، نصمم ونخطط لعمليات إعادة التشكيل القادمة لنقاط التفتيش الإضافية. وتشمل المعالم البارزة الأخرى في المستقبل مبنى ركاب جديدًا به 19 بوابة وناقلًا آليًا للأشخاص بثلاث محطات تربط منشأة تأجير السيارات ومبنى الركاب الجديد ومبنى الركاب الرئيسي. سيتم الانتهاء من المشاريع قريبة المدى أو ستكون قيد الإنشاء بحلول عام 2027.

\*\*\*\*\*