

دور الإدارة العامة في تحسين تجربة الركاب في المطارات: دراسة

تطبيقية على مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة

إعداد الطالب/

عصام محمد ناصر الحاج

٢٤٣٠٠١٥٦٨

أ.د. / الفیصل عبد الحمید

أ.د. / فايز جراد

العام الدراسي:

2025

المحتويات

المقدمة:	٣
المشكلة البحثية:	٤
أهمية البحث:	٥
أهداف البحث:	٦
تساؤلات البحث:	٦
فرضيات البحث:	٧
الدراسات السابقة:	٧
أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	١٦
المنطلقات النظرية للبحث:	١٧
منهج البحث:	١٨
مصادر البيانات:	١٩
أدوات الدراسة والأساليب الإحصائية:	٢٠
نموذج الدراسة:	٢١
حدود البحث:	٢١
قائمة المراجع:	٢٢

المقدمة:

تُعد الإدارة العامة أحد الركائز الأساسية في تطوير وتحسين الخدمات العامة، حيث تسهم في تعزيز كفاءة الأداء الحكومي وضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين والمقيمين. ومن بين القطاعات الحيوية التي تعتمد على الإدارة العامة بشكل مباشر، قطاع النقل الجوي، الذي يشكل عنصرًا أساسيًا في تسهيل حركة الأفراد والبضائع، وتعزيز التنمية الاقتصادية والسياحية. ويُعد تحسين تجربة الركاب في المطارات من الأولويات التي تسعى الدول إلى تحقيقها، لما له من أثر مباشر على رضا المسافرين وانطباعهم عن الوجهة التي يقصدونها.

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها قطاع الطيران، باتت المطارات الحديثة تعتمد بشكل كبير على استراتيجيات الإدارة العامة الفعالة التي تهدف إلى تحسين العمليات التشغيلية، وتقديم خدمات ذات جودة عالية تتماشى مع التوقعات المتزايدة للمسافرين. وتشمل هذه الاستراتيجيات تبني أحدث التقنيات، وتعزيز التنسيق بين مختلف الإدارات والجهات المشغلة، بالإضافة إلى التركيز على توفير بيئة سفر مريحة وآمنة تلبي احتياجات الركاب بمختلف فئاتهم. ويعد مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من المطارات الرئيسية في المملكة العربية السعودية، حيث يخدم ملايين المسافرين سنويًا، ويشكل بوابة رئيسية للحجاج والمعتمرين القادمين إلى الأراضي المقدسة (Shulzhyk et al., 2024).

إن تحسين تجربة الركاب في هذا المطار يتطلب تكامل الجهود بين مختلف الإدارات، مثل إدارة العمليات، وإدارة الخدمات الأرضية، والأمن، والجمارك، وغيرها من الجهات ذات العلاقة. ويشمل ذلك تحسين آليات تسجيل الدخول، وتسريع إجراءات التفتيش الأمني، وتطوير قاعات الانتظار، وتحسين خدمات النقل داخل المطار، إضافة إلى توفير حلول رقمية تسهل على المسافرين الوصول إلى المعلومات والخدمات المختلفة. كما أن تعزيز تجربة الركاب لا يقتصر فقط على البنية التحتية والخدمات المباشرة، بل يشمل أيضًا تبني نهج إداري يعتمد على المرونة والاستجابة السريعة لمتغيرات ومتطلبات السفر العالمية (TARDASKINA & Grischuk, 2024).

وفي هذا السياق، تبرز أهمية الدراسة التطبيقية على مطار الملك عبد العزيز الدولي، حيث تتيح فرصة لتقييم مدى كفاءة الإدارة العامة في تحسين تجربة المسافرين، والتعرف على أبرز التحديات التي تواجهها، واقتراح الحلول المناسبة لتطوير الأداء. كما يمكن من خلال هذه الدراسة استخلاص الدروس المستفادة

وتقديم توصيات من شأنها تعزيز جودة الخدمات المقدمة، بما يتماشى مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تسعى إلى تطوير قطاع النقل الجوي وتحقيق أعلى معايير الجودة والتميز في الخدمات.

بناءً على ذلك، فإن البحث في دور الإدارة العامة في تحسين تجربة الركاب لا يقتصر على الجانب الأكاديمي فحسب، بل يحمل بعداً عملياً يسهم في تحسين أداء أحد أهم المطارات في المملكة، ويدعم الجهود المبذولة للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمسافرين، وتحقيق رضاهم، وتعزيز مكانة المطار كمحور رئيسي في حركة النقل الجوي إقليمياً وعالمياً.

المشكلة البحثية:

تعد تجربة الركاب في المطارات أحد العوامل الحاسمة التي تؤثر بشكل مباشر على رضا المسافرين ومدى تكرارهم لاستخدام خدمات المطار. فمع تزايد أعداد المسافرين عالمياً، باتت المطارات تواجه تحديات متزايدة تتعلق بتحسين مستوى الخدمات المقدمة، وتقليل وقت الانتظار، وضمان سلاسة الإجراءات التشغيلية. وتبرز هذه التحديات بشكل خاص في المطارات الكبرى التي تستقبل أعداداً هائلة من الركاب، مثل مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، الذي يُعد البوابة الجوية الرئيسية للحجاج والمعتمرين القادمين إلى المملكة. على الرغم من الجهود التي تُبذل لتحسين الخدمات في هذا المطار، لا تزال هناك بعض العقبات التي تؤثر على تجربة المسافرين، مثل الازدحام الشديد خلال مواسم الذروة، والتأخير في إنهاء الإجراءات الأمنية والجمارك، وصعوبة التنقل داخل المطار، فضلاً عن التحديات المرتبطة بتكامل الخدمات الرقمية وتوفير معلومات واضحة للمسافرين. هذه المشكلات قد تؤدي إلى انخفاض مستوى رضا المسافرين، مما ينعكس سلباً على صورة المطار وكفاءته التشغيلية.

ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية الإدارة العامة ودورها في تطوير السياسات والإجراءات الكفيلة بتحسين تجربة الركاب. فالإدارة الفعالة يمكن أن تسهم في تحسين تنسيق العمليات بين مختلف الجهات المشغلة داخل المطار، وتعزيز استخدام التكنولوجيا لتسريع الإجراءات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، سواء من حيث الراحة، أو سرعة الإنجاز، أو مستوى التفاعل مع المسافرين.

لذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل مدى فاعلية الإدارة العامة في معالجة التحديات التي تواجه الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي، وتقييم الجهود الحالية المبذولة لتحسين مستوى الخدمات، والتعرف

على أوجه القصور التي قد تحتاج إلى تطوير. كما تهدف إلى تقديم توصيات قائمة على أسس علمية يمكن أن تسهم في تعزيز تجربة الركاب، وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية، بما يتماشى مع المعايير الدولية وأهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تركز على تطوير البنية التحتية للنقل الجوي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمسافرين.

ومن هنا يمكن بلورة مشكلة البحث الحالي في التساؤل الرئيس التالي:

ما دور الإدارة العامة في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟

أهمية البحث:

(أ) الأهمية العلمية

يسهم هذا البحث في إثراء المعرفة الأكاديمية حول دور الإدارة العامة في تحسين تجربة الركاب في المطارات، حيث يوضح الإطار النظري كيف تساهم المبادئ الإدارية الحديثة، مثل تحسين جودة الخدمات، وتطبيق أنظمة الإدارة الذكية، وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية، في تحسين تجربة المسافرين. كما يركز البحث على دراسة تأثير العوامل المختلفة مثل تنظيم تدفق الركاب، تقليل فترات الانتظار، والارتقاء بمستوى الخدمات اللوجستية، في تعزيز رضا المسافرين وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية.

علاوة على ذلك، يدرس البحث مدى فاعلية الممارسات الإدارية المتقدمة، مثل التحول الرقمي، وتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي، واستخدام التحليلات المتقدمة في تحسين عملية اتخاذ القرار الإداري وتعزيز الاستجابة الفورية لاحتياجات الركاب. كما يتيح البحث تقديم إطار علمي يمكن أن تستفيد منه إدارات المطارات في تطوير استراتيجيات إدارية أكثر كفاءة وفاعلية، مما يسهم في تحسين تجربة المسافرين وتعزيز المكانة التنافسية للمطارات على المستويين الإقليمي والدولي.

(ب) الأهمية العملية

يُعد تطوير الإدارة العامة في المطارات عاملاً حيوياً في تحسين تجربة الركاب ورفع مستوى رضاهم، حيث تساهم الممارسات الإدارية الفعالة في تحسين آليات تسجيل الوصول، تعزيز سرعة إجراءات السفر، والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة داخل المطارات. ومن خلال تحليل تجربة مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة،

يسعى البحث إلى تقديم حلول عملية تعتمد على أفضل الممارسات في مجال الإدارة العامة، مما يساعد في تطوير استراتيجيات تشغيلية أكثر فاعلية تضمن تجربة سفر سلسة ومريحة للمسافرين.

إضافة إلى ذلك، يوفر البحث توصيات عملية للجهات الإدارية في مطار الملك عبد العزيز الدولي حول كيفية تحسين آليات التنسيق بين الإدارات المختلفة، تطوير استخدام التكنولوجيا في إدارة تدفق الركاب، وتعزيز استراتيجيات التدريب للموظفين العاملين في خدمات المسافرين. كما يسلط البحث الضوء على أهمية تكامل الخطط الإدارية مع الأهداف الاستراتيجية العامة للمطار، لضمان تحقيق أعلى مستويات الجودة في الخدمات، وتعزيز الاستدامة التشغيلية في بيئة تتسم بالتطور المستمر. وأخيراً، تدعم نتائج البحث عملية اتخاذ القرار في إدارة المطارات، من خلال تقديم بيانات دقيقة حول تأثير أساليب الإدارة العامة على تجربة الركاب، مما يساهم في تطوير سياسات تشغيلية أكثر كفاءة تتماشى مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع الطيران وتعزيز مكانة المطارات السعودية كمراكز نقل عالمية.

أهداف البحث:

إن الهدف الرئيس والمحموري لهذا البحث يتمثل في: محاولة تحليل دور الإدارة العامة في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، ويمكن تحديد الأهداف الفرعية للدراسة على النحو الآتي:

(١) بيان أثر جودة الخدمات الإدارية في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

(٢) بيان أثر التحول الرقمي في العمليات الإدارية في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

(٣) بيان أثر كفاءة إدارة الموارد البشرية في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

تساؤلات البحث:

ما دور الإدارة العامة في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

(١) ما أثر بيان أثر جودة الخدمات الإدارية في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟

(٢) ما أثر التحول الرقمي في العمليات الإدارية في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟

(٣) ما أثر كفاءة إدارة الموارد البشرية في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.0005$) للإدارة العامة بأبعادها: (جودة الخدمات الإدارية، التحول الرقمي في العمليات الإدارية، كفاءة إدارة الموارد البشرية) في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

(١) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.0005$) لجودة الخدمات الإدارية في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

(٢) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.0005$) للتحول الرقمي في العمليات الإدارية في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

(٣) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.0005$) لكفاءة إدارة الموارد البشرية في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

الدراسات السابقة:

دراسة Becker & Boettcher (٢٠٢٤)

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور البيانات المفتوحة في تحسين رضا العملاء في المطارات، وذلك من خلال تحليل كيفية استخدام المطارات لهذه البيانات لتعزيز تجربة المسافرين وتحسين العمليات التشغيلية.

تعتبر البيانات المفتوحة أداة قوية لتحليل الاتجاهات، وفهم احتياجات العملاء، وتقديم خدمات أكثر تخصيصًا وفعالية.

اعتمدت الدراسة على تحليل منهجيات المطارات التي تعتمد على البيانات المفتوحة، ودراسة تأثير هذه البيانات على تجربة الركاب، مع التركيز على تحسين الخدمات، وتقليل أوقات الانتظار، وتعزيز الشفافية في العمليات التشغيلية. استخدم الباحثون نموذجًا تحليليًا يجمع بين البيانات المفتوحة وردود فعل العملاء، حيث تم قياس تأثير توافر المعلومات الدقيقة حول الرحلات، وحركة المرور الجوية، والخدمات المتاحة داخل المطارات على مستوى رضا المسافرين.

أظهرت النتائج أن استخدام البيانات المفتوحة أدى إلى تحسين كبير في مستوى رضا العملاء، حيث تمكنت المطارات من تقديم معلومات أكثر دقة عن الرحلات والتأخيرات المحتملة، مما ساعد المسافرين على التخطيط الأفضل لرحلاتهم. كما ساهمت هذه البيانات في تحسين إدارة تدفق الركاب داخل المطارات، وتقليل أوقات الانتظار عند نقاط التفتيش والصعود إلى الطائرات. علاوة على ذلك، ساهمت البيانات المفتوحة في تعزيز الشفافية، مما عزز ثقة العملاء في خدمات المطارات.

أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في تقنيات تحليل البيانات المفتوحة، وتعزيز التكامل بين أنظمة المطارات ومصادر البيانات العامة، مما يساهم في توفير تجربة سفر سلسة وأكثر كفاءة. كما أكدت على أهمية استخدام هذه البيانات في تطوير استراتيجيات مخصصة لخدمة العملاء، مثل تقديم تحديثات فورية عن الرحلات عبر التطبيقات الذكية، وتحليل أنماط المسافرين لتحسين تصميم المرافق والخدمات، مما يساهم في تعزيز رضا العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية للمطارات.

دراسة Rossi, Gastaldi & Orsini (٢٠١٨)

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نظام دعم القرار (DSS) لتحسين تجربة الركاب في المطارات من خلال تحليل الملفات الشخصية للمسافرين، وذلك بهدف تقديم خدمات مخصصة تعزز من رضاهم وكفاءة العمليات داخل المطار. تُعد تجربة الركاب عاملاً حاسماً في نجاح المطارات، خاصة مع تزايد أعداد المسافرين وتطور توقعاتهم فيما يتعلق بسرعة الخدمة وجودتها.

اعتمدت الدراسة على نهج كمي وتحليلي، حيث استخدم الباحثون تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة لإنشاء نموذج لنظام دعم القرار قادر على التنبؤ بتفضيلات المسافرين وسلوكهم داخل

المطار. تم اختبار النموذج باستخدام بيانات حقيقية حول تحركات الركاب وسلوكياتهم أثناء التنقل في المطار، وتم دمج هذه البيانات مع خوارزميات تعلم الآلة لتحسين دقة التنبؤات وتقديم توصيات مخصصة لكل مسافر.

أظهرت النتائج أن استخدام نظام دعم القرار ساعد بشكل كبير في تقليل أوقات الانتظار، وتحسين إدارة تدفق الركاب داخل المطار، وتقديم خدمات مخصصة تعزز تجربة السفر. كما تبين أن المطارات التي تبنت هذه التقنيات تمكنت من تحقيق رضا أعلى لدى العملاء، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل الازدحام في النقاط الحرجة مثل نقاط التفتيش وأماكن تسجيل الوصول.

أوصت الدراسة المطارات بضرورة توظيف أنظمة دعم القرار المستندة إلى البيانات الضخمة، والاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في تخصيص الخدمات وتحسين إدارة الركاب. كما أكدت على أهمية تحليل البيانات بشكل مستمر لتحديث النظام وضمان توافقه مع التغيرات في سلوك الركاب وتوقعاتهم، مما يساهم في تعزيز كفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق ميزة تنافسية للمطارات.

دراسة Journal (٢٠٢٣)

هدفت هذه الدراسة إلى تحسين تجربة السفر الجوي من خلال نهج ابتكاري يهدف إلى تقليل تأخيرات الرحلات الجوية وتعزيز رضا العملاء. تُعتبر مشكلة تأخير الرحلات الجوية من التحديات الكبرى التي تواجه شركات الطيران والمطارات، حيث تؤثر بشكل مباشر على تجربة المسافرين وكفاءة العمليات التشغيلية.

اعتمدت الدراسة على تحليل بيانات الرحلات الجوية، والعوامل المؤثرة في التأخيرات، والتقنيات الحديثة المستخدمة في تحسين إدارة الوقت في المطارات. استخدم الباحثون نموذجًا تحليليًا يعتمد على البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي لرصد أسباب التأخير، وتقديم حلول استباقية تعتمد على التنبؤ بالازدحام الجوي، وتحسين جدولة الرحلات. كما تم تحليل ردود فعل العملاء حول تأثير التأخيرات على تجربتهم الإجمالية، وتم قياس مدى رضاهم عن الإجراءات المتخذة لتخفيف آثار التأخير.

أظهرت النتائج أن الاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليل التنبؤي ساهم في خفض نسبة التأخيرات بشكل ملحوظ، كما حسن من كفاءة إدارة حركة الطائرات وتقليل التأثير السلبي على تجربة الركاب. كما تبين أن المطارات وشركات الطيران التي استثمرت في حلول ذكية لإدارة الرحلات قد حققت

مستويات أعلى من رضا العملاء، حيث شعر المسافرون بتحسّن في جودة الخدمات وسرعة التفاعل مع المشكلات الناتجة عن التأخير.

أوصت الدراسة بضرورة توظيف تقنيات التحليل التنبئي والذكاء الاصطناعي في أنظمة إدارة المطارات وشركات الطيران، مع التركيز على تحسين جدولة الرحلات وتوفير معلومات دقيقة للمسافرين حول التأخيرات المحتملة. كما أكدت على أهمية تعزيز استراتيجيات التواصل مع العملاء، وإيجاد حلول مبتكرة لتقليل التوتر الناتج عن التأخير، مثل تقديم خدمات تعويضية أو تحسين آليات إعادة الجدولة، مما يسهم في تعزيز تجربة السفر وزيادة ولاء العملاء لشركات الطيران.

دراسة (٢٠٢٣) Analysis of Public Service Quality for Waiting Room Facilities at Yogyakarta International Airport

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل جودة الخدمات العامة في قاعات الانتظار بمطار يوجياكارتا الدولي ومدى تأثيرها على رضا المسافرين. يعتبر تحسين مرافق الانتظار في المطارات أمراً جوهرياً لرفع مستوى تجربة المسافرين وتعزيز الانطباع العام عن الخدمات المقدمة.

اعتمدت الدراسة على منهج تحليلي يدمج بين البيانات الكمية والنوعية، حيث تم جمع بيانات من خلال استبيانات لقياس رضا العملاء، بالإضافة إلى ملاحظات ميدانية لتقييم جودة المرافق. كما استخدمت أداة SERVQUAL لتقييم الفجوة بين توقعات المسافرين وجودة الخدمات الفعلية المقدمة، مع التركيز على خمسة أبعاد رئيسية: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف.

أظهرت النتائج أن هناك تفاوتاً بين توقعات المسافرين والجودة الفعلية المقدمة في قاعات الانتظار، حيث أبدى المسافرون رضاهم عن التصميم العام والنظافة، لكنهم أشاروا إلى الحاجة إلى تحسينات في توفر المقاعد، جودة التكيف، وسهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالرحلات. كما كشفت الدراسة عن وجود قصور في استجابة الموظفين لاحتياجات المسافرين، مما أثر على تجربة الانتظار بشكل عام.

أوصت الدراسة بضرورة تحسين البنية التحتية لمرافق الانتظار من خلال زيادة عدد المقاعد، تحسين التهوية والتكيف، وتعزيز الخدمات الرقمية مثل شاشات المعلومات وتطبيقات الهاتف المحمول التي توفر تحديثات فورية عن الرحلات. كما أكدت على أهمية تدريب الموظفين على تقديم خدمة عملاء أكثر كفاءة واستجابة لاحتياجات المسافرين، مما يسهم في رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز سمعة المطار على المستوى الدولي.

دراسة Ma و Ma (٢٠٢٢)

تناولت هذه الدراسة تأثير جودة خدمات مرافق المطارات على تجربة العلامة التجارية ورضا المسافرين، مع التركيز على الدور الوسيط للارتباط بالعلامة التجارية. ركزت الدراسة على أهمية الخدمات المقدمة داخل المطارات في تحسين تجربة المسافرين وتعزيز إدراكهم للعلامة التجارية الخاصة بالمطار.

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمات، مثل النظافة، الراحة، كفاءة العمليات التشغيلية، وجودة وسائل النقل الداخلية، ومدى تأثيرها على رضا المسافرين. كما ناقشت كيف يمكن للارتباط بالعلامة التجارية أن يعزز من تجربة المسافرين من خلال زيادة إحساسهم بالانتماء والثقة.

اعتمد الباحثان على منهج كمي باستخدام استبيانات تم توزيعها على المسافرين في مطارات دولية، وتم تحليل البيانات من خلال نماذج الانحدار الهيكلي لدراسة العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

أظهرت النتائج أن جودة خدمات المطار لها تأثير مباشر على تجربة المسافرين ورضاهم، كما أن الارتباط بالعلامة التجارية يلعب دوراً وسيطاً مهماً في تعزيز هذه العلاقة. ومن بين العوامل التي ساهمت في تحسين الرضا: توفير بيئة مريحة ونظيفة، استخدام التكنولوجيا الرقمية لتسهيل الخدمات، وكفاءة العمليات التشغيلية. أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في تحسين خدمات المطار وتبني استراتيجيات تسويقية تعزز من تجربة المسافرين، بالإضافة إلى تعزيز الوعي بأهمية تقديم خدمات عالية الجودة لضمان ولاء المسافرين وزيادة التنافسية بين المطارات.

دراسة Sihombing و Dewi و Hutapea (٢٠٢٢)

تناولت تنفيذ سياسات الخدمة العامة بهدف تحسين جودة الخدمات في مطار Sisingamangaraja XII الدولي، حيث ركزت على استراتيجيات تطوير الخدمات المقدمة للمسافرين وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

هدفت الدراسة إلى تحليل مدى فاعلية السياسات العامة المتبعة في تحسين جودة الخدمة داخل المطار، ومدى تأثيرها على تجربة الركاب ورضاهم. كما ناقشت العوامل التي تسهم في تقديم خدمات أكثر كفاءة، مثل الإدارة الفعالة للموارد، تحسين البنية التحتية، وتوظيف التكنولوجيا الحديثة في تسهيل الإجراءات.

اعتمد الباحثون على منهج بحثي يجمع بين الأسلوب الكمي والنوعي، حيث تم استخدام استبيانات لقياس رضا المسافرين حول الخدمات المقدمة، إلى جانب إجراء مقابلات مع المسؤولين عن إدارة المطار لفهم التحديات التي تواجههم في تنفيذ السياسات العامة.

أظهرت النتائج أن تنفيذ سياسات الخدمة العامة بشكل فعال أسهم في تحسين مستوى الخدمة، خاصة فيما يتعلق بسرعة إنجاز المعاملات، نظافة المرافق، وكفاءة التعامل مع شكاوى المسافرين. كما أشارت النتائج إلى أن استخدام التكنولوجيا الرقمية مثل أنظمة تسجيل الدخول الآلي أسهم في تقليل أوقات الانتظار وتحسين تجربة المسافرين.

أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تحديث السياسات العامة بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية وتوقعات المسافرين، بالإضافة إلى تعزيز التدريب المستمر لموظفي المطار لضمان تقديم خدمة ذات جودة عالية. كما أكدت على أهمية الاستثمار في البنية التحتية لتعزيز مكانة المطار على المستوى الدولي.

دراسة Martínez و Benítez (٢٠٢٠)

تناولت دور المطارات كواجهة تسويقية رئيسية للوجهات السياحية في إسبانيا، حيث أصبحت هذه المطارات جزءاً أساسياً من استراتيجيات التسويق السياحي لتعزيز صورة الوجهات وجذب الزوار.

هدفت الدراسة إلى تحليل كيف أصبحت المطارات بمثابة "سفراء" للوجهات السياحية من خلال تصميم مساحات تفاعلية تعكس هوية المدن والمناطق السياحية، وتوظيف الحملات الإعلانية داخل المطارات لتعزيز تجربة المسافرين والتأثير على قراراتهم السياحية. كما ناقشت الدراسة تأثير بيئة المطار على الانطباع الأولي للسياح ومدى ارتباط ذلك بقراراتهم المستقبلية حول إعادة الزيارة.

اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي، حيث قامت بمراجعة السياسات التسويقية المتبعة في المطارات الإسبانية، وتحليل البيانات المتعلقة بأنماط سلوك السياح داخل المطارات، إضافة إلى إجراء مقابلات مع مسؤولي التسويق في عدد من المطارات الرئيسية في إسبانيا.

أظهرت النتائج أن المطارات لم تعد مجرد محطات انتقال، بل تحولت إلى منصات استراتيجية للترويج للوجهات السياحية، من خلال العروض التفاعلية، والمعارض الثقافية، والتقنيات الرقمية التي تعزز تجربة المسافر. كما بينت الدراسة أن الاستثمار في تحسين تصميم المطار وتجربة المسافرين ينعكس إيجابياً على الصورة الذهنية للوجهة السياحية، مما يساهم في زيادة عدد الزوار وتعزيز السياحة المحلية.

أوصت الدراسة بأهمية استمرار تطوير استراتيجيات التسويق داخل المطارات عبر تعزيز التعاون بين إدارات المطارات والهيئات السياحية، بالإضافة إلى توظيف أحدث تقنيات العرض الرقمي لخلق تجربة سياحية متكاملة تبدأ من لحظة وصول الزائر إلى المطار.

دراسة Gupta و Jasrotia و Kour (٢٠٢٠)

تناولت تأثير جودة خدمات المطارات على نوايا إعادة زيارة المسافرين خلال جائحة كوفيد-١٩، حيث ركزت على كيفية تفاعل الركاب مع تدابير الصحة والسلامة ومدى تأثيرها على رضاهم وثقتهم في استخدام المطارات مجدداً.

هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة في المطارات ونوايا المسافرين للعودة، مع التركيز على العوامل التي أصبحت أكثر أهمية خلال الجائحة، مثل إجراءات التعقيم، التباعد الاجتماعي، وسهولة إنهاء الإجراءات داخل المطار. كما سعت الدراسة إلى قياس مدى تأثير قرارات السفر بثقة الركاب في تدابير السلامة المطبقة.

اعتمدت الدراسة على منهج كمي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات استهدفت المسافرين الذين استخدموا المطارات أثناء الجائحة. كما تم استخدام نماذج تحليل إحصائي لقياس العلاقة بين جودة الخدمات ونوايا إعادة الزيارة، مع الأخذ بعين الاعتبار تأثيرات المتغيرات الديموغرافية.

أظهرت النتائج أن رضا المسافرين عن جودة الخدمات في المطارات، لا سيما فيما يتعلق بتدابير الصحة والسلامة، كان له تأثير كبير على نواياهم لإعادة استخدام المطارات نفسها في المستقبل. كما تبين أن المطارات التي استثمرت في تحسين بروتوكولات النظافة وتسهيل إجراءات السفر حظيت بثقة أعلى من الركاب مقارنة بتلك التي لم تطبق تدابير صارمة.

أوصت الدراسة بضرورة استمرار المطارات في تحسين تدابير السلامة وتعزيز تجربة الركاب من خلال الاستفادة من التكنولوجيا، مثل أنظمة تسجيل الوصول الذاتي، لتقليل الاتصال البشري وزيادة كفاءة الخدمات، مما يساهم في تعزيز ثقة المسافرين وتشجيعهم على العودة للسفر عبر نفس المطارات.

دراسة Fakhrudin (٢٠٢٣)

تناولت تأثير أداء خدمة العملاء ومرافق وضع اللافتات على مستوى رضا المسافرين في مطار زين الدين عبد المجيد الدولي، حيث ركزت على كيفية تفاعل المسافرين مع جودة الخدمة وسهولة التنقل داخل المطار من خلال اللافتات الإرشادية.

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين كفاءة موظفي خدمة العملاء ووضوح اللافتات الإرشادية داخل المطار، ومدى تأثيرهما على تجربة المسافرين ورضاهم العام عن الخدمات المقدمة. كما سعت إلى تحديد مدى أهمية هذه العوامل في تحسين تجربة الركاب وزيادة مستوى رضاهم عن المطار.

اعتمدت الدراسة على منهج كمي باستخدام استبيانات تم توزيعها على المسافرين الذين استخدموا المطار. كما تم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية لقياس العلاقة بين جودة خدمة العملاء وكفاءة الإشارات الإرشادية ومدى تأثيرهما على رضا المسافرين.

أظهرت النتائج أن كفاءة موظفي خدمة العملاء وسرعة استجابتهم لاحتياجات المسافرين كانت من العوامل الرئيسية التي أثرت إيجابياً على رضا المسافرين. كما تبين أن اللافتات الواضحة وسهولة التنقل داخل المطار أسهمت في تقليل التوتر وزيادة رضا الركاب عن تجربة السفر. وأشارت الدراسة إلى أن المسافرين يفضلون المطارات التي توفر معلومات واضحة وسهلة الفهم، مما يساعد في تحسين تجربتهم الكلية.

أوصت الدراسة بضرورة تحسين أداء موظفي خدمة العملاء من خلال التدريب المستمر وتعزيز مهارات التواصل لديهم، بالإضافة إلى تحسين وضع اللافتات داخل المطار وجعلها أكثر وضوحاً لضمان تجربة سفر مريحة وسلسة للمسافرين.

دراسة Henman (٢٠٢٠)

تناولت إمكانية تحسين الخدمات العامة من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، مع التركيز على الفرص التي يوفرها هذا التطور، إضافة إلى التحديات والمخاطر المحتملة التي قد تنشأ نتيجة تطبيقه، خاصة في مجالات الحوكمة والإدارة العامة.

هدفت الدراسة إلى استكشاف الطرق التي يمكن من خلالها للذكاء الاصطناعي تحسين كفاءة وجودة الخدمات العامة، مع تحليل الآثار الاجتماعية والسياسية التي قد تنجم عن تبنيه على نطاق واسع. كما ناقشت الدراسة المخاوف المتعلقة بالعدالة، الشفافية، والأخلاقيات عند استخدام الذكاء الاصطناعي في صنع القرار الحكومي.

اعتمد الباحث على منهج تحليلي يستند إلى مراجعة الأدبيات العلمية حول استخدام الذكاء الاصطناعي في الإدارة العامة، بالإضافة إلى تحليل سياسات واستراتيجيات بعض الحكومات التي بدأت في دمج هذه التقنية في أنظمتها الإدارية.

أظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يوفر فرصاً كبيرة لتحسين الخدمات العامة من خلال زيادة الكفاءة، تقليل التكاليف، وتحسين استهداف الفئات المستحقة للخدمات. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى أن الاستخدام غير المنظم لهذه التقنيات قد يؤدي إلى مشكلات مثل التحيز في الخوارزميات، انتهاك الخصوصية، وصعوبة محاسبة الأنظمة الذكية عند حدوث أخطاء. كما أكدت الدراسة أن نجاح تطبيق الذكاء الاصطناعي يعتمد على تطوير سياسات حوكمة قوية تضمن الشفافية والمساءلة.

أوصت الدراسة بضرورة وضع أطر تنظيمية فعالة لضمان استخدام الذكاء الاصطناعي بطرق تعزز العدالة الاجتماعية وتحافظ على ثقة الجمهور. كما شددت على أهمية إشراك المجتمع والخبراء في تصميم وتنفيذ سياسات الذكاء الاصطناعي لضمان تحقيق أقصى فائدة مع تقليل المخاطر المحتملة.

دراسة Rajković & Vasiljević (٢٠٢٠)

تناولت إدارة جودة الخدمات في قطاع النقل العام للركاب، حيث ركزت على الأساليب والاستراتيجيات المستخدمة لتحسين جودة الخدمة وتعزيز رضا المستخدمين.

هدفت الدراسة إلى تحليل دور إدارة الجودة في تحسين كفاءة أنظمة النقل العام وزيادة رضا الركاب، مع التركيز على أهمية تبني معايير جودة شاملة لضمان تقديم خدمات مستدامة وفعالة. كما سعت إلى تحديد العوامل المؤثرة في جودة الخدمة، مثل البنية التحتية، سلوك الموظفين، والتكنولوجيا المستخدمة في عمليات التشغيل.

اعتمد الباحثان على منهج تحليلي قائم على مراجعة الأدبيات العلمية ودراسة حالات واقعية لأنظمة النقل العام في بعض الدول، كما استخدموا بيانات كمية من استطلاعات رضا الركاب لقياس مدى تأثير جودة الخدمة على تجربة المستخدمين.

أظهرت النتائج أن إدارة جودة الخدمات في النقل العام تتطلب نهجاً متكاملًا يشمل تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، تدريب الموظفين، وتحديث البنية التحتية. كما أكدت الدراسة أن استخدام التقنيات الحديثة مثل أنظمة التذاكر الذكية والمراقبة الرقمية يمكن أن يساهم في تعزيز جودة الخدمة وزيادة مستويات رضا الركاب.

ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى أن التحديات مثل نقص التمويل وغياب المعايير الموحدة قد تعيق تحسين جودة الخدمة في بعض البلدان.

أوصت الدراسة بضرورة تطوير سياسات تنظيمية واضحة لدعم إدارة جودة النقل العام، إضافة إلى تعزيز استثمارات القطاعين العام والخاص في تحديث البنية التحتية وتبني الابتكارات التقنية. كما أكدت على أهمية إشراك الركاب في عمليات تقييم وتحسين الخدمة لضمان استدامتها وملاءمتها لاحتياجات المستخدمين.

أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

أولاً: أوجه الاتفاق

(١) التركيز على جودة الخدمات وتأثيرها على رضا الركاب

جميع الدراسات، بما في ذلك الدراسة الحالية، تتفق في دراسة العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة في المطارات ومدى تأثيرها على رضا الركاب. مثلاً، دراسة Fakhrudin (٢٠٢٣) ركزت على تأثير أداء خدمة العملاء ووضع الإشارات الإرشادية على مستوى رضا الركاب، وهو ما يتماشى مع أهداف الدراسة الحالية في تحسين تجربة الركاب عبر الإدارة العامة.

(٢) أهمية التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات

تناولت بعض الدراسات دور التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات، مثل دراسة Henman (٢٠٢٠) التي ركزت على إمكانيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات العامة، وهو ما يرتبط بالدراسة الحالية التي تبحث في كيفية استغلال تقنيات الإدارة العامة لتعزيز تجربة المسافرين.

(٣) استخدام استراتيجيات الإدارة والجودة في تحسين الأداء

تتفق الدراسة الحالية مع دراسات مثل Rajković & Vasiljević (٢٠٢٠) التي ركزت على إدارة جودة الخدمات في النقل العام، حيث تشترك معها في بحث استراتيجيات الإدارة العامة في تحسين تجربة الركاب، سواء في المطارات أو وسائل النقل الأخرى.

ثانيًا: أوجه الاختلاف

(١) مجال التطبيق (المطارات مقابل النقل العام والمرافق العامة)

بعض الدراسات السابقة ركزت على جودة الخدمات في مجالات أخرى غير المطارات، مثل دراسة Rajković & Vasiljević (٢٠٢٠) التي تناولت النقل العام، ودراسة Henman (٢٠٢٠) التي ركزت على تحسين الخدمات الحكومية بالذكاء الاصطناعي، في حين أن الدراسة الحالية تطبق مفاهيم الإدارة العامة على تحسين تجربة الركاب في مطار محدد (مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة).

(٢) المنهجية المستخدمة

بينما اعتمدت بعض الدراسات السابقة على التحليل الكمي لقياس جودة الخدمة، مثل دراسة Fakhrudin (٢٠٢٣) التي استخدمت استبانات لتقييم رضا الركاب، فإن الدراسة الحالية قد تعتمد على مزيج من المنهج الوصفي والتحليلي لدراسة دور الإدارة العامة، مع إمكانية تحليل سياسات الإدارة في المطار وليس فقط رأي الركاب.

(٣) التركيز على دور الإدارة العامة

معظم الدراسات السابقة ركزت على تجربة الركاب وعوامل مثل جودة الخدمات والتكنولوجيا، لكن الدراسة الحالية تتميز بتركيزها على دور الإدارة العامة بشكل مباشر، من حيث السياسات والإجراءات التي تتبعها إدارة المطار لتحسين تجربة الركاب، وهو ما لم يتم تناوله بوضوح في معظم الدراسات السابقة.

المنطلقات النظرية للبحث:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من المفاهيم الأساسية التي تشكل الإطار النظري للتحليل، ومن أبرز هذه المفاهيم:

(١) الإدارة العامة:

تُعرف الإدارة العامة بأنها العملية التي يتم من خلالها تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الموارد والأنشطة الحكومية لتحقيق الأهداف العامة بكفاءة وفعالية، وتهدف إلى تحسين الخدمات المقدمة للجمهور من خلال تطبيق سياسات وإجراءات تنظيمية تعزز الأداء المؤسسي والاستجابة لاحتياجات المستفيدين.

٢) تجربة الركاب في المطارات:

تشير إلى التفاعل الكلي للركاب مع الخدمات والمرافق في المطارات، بدءًا من الوصول إلى المطار وحتى المغادرة، وتشمل جودة الخدمة، وفعالية العمليات، وسهولة التنقل، والراحة، وسرعة الإجراءات، مما يؤثر على رضا العملاء ومستوى ولائهم.

٣) مطار الملك عبد العزيز الدولي:

يُعدّ أحد أهم المطارات في المملكة العربية السعودية، ويقع في مدينة جدة، حيث يخدم الحجاج والمعتمرين والزوار. يتميز بتحديثات مستمرة في البنية التحتية والخدمات لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة المسافرين بما يتماشى مع رؤية السعودية ٢٠٣٠.

منهج البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة دور الإدارة العامة في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، حيث يهدف هذا المنهج إلى تقديم وصف دقيق وتحليل شامل للسياسات الإدارية والإجراءات التشغيلية التي تؤثر على جودة الخدمات المقدمة للمسافرين، وذلك من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية تشمل: كفاءة العمليات الإدارية، جودة الخدمات المقدمة، وتوظيف التكنولوجيا في تحسين تجربة الركاب. يساهم هذا التحليل في تقييم مدى فاعلية الإدارة العامة في تحسين تجربة السفر من خلال تسهيل الإجراءات، تقليل فترات الانتظار، وتعزيز مستوى الرضا لدى الركاب.

سيتم جمع البيانات باستخدام الاستبيانات التي ستوزع على عينة من المسافرين والعاملين في المطار، حيث تهدف هذه الأداة إلى قياس مدى رضا الركاب عن الخدمات المقدمة، كفاءة الإدارة في التعامل مع التحديات التشغيلية، ومدى تأثير استخدام التقنيات الحديثة في تحسين تجربة السفر. يحتوي الاستبيان على مجموعة من الأسئلة المصممة لتقييم جودة الخدمات الإدارية، مدى كفاءة الإجراءات التشغيلية، ودور الابتكار الرقمي في تعزيز تجربة الركاب. سيتم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية متقدمة لاستخلاص العلاقة

بين أداء الإدارة العامة ومستوى رضا الركاب، إضافةً إلى تحديد العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المقدمة داخل المطار.

إلى جانب ذلك، سيتم توظيف المنهج النوعي من خلال إجراء مقابلات فردية معمقة مع مديري المطار، الموظفين المسؤولين عن تشغيل المرافق، والخبراء في مجال إدارة المطارات، وذلك بهدف الوصول إلى فهم أعمق للتحديات التي تواجه الإدارة العامة في تحسين تجربة الركاب ومدى تأثير تطوير السياسات الإدارية على جودة الخدمات. كما ستوفر هذه المقابلات بيانات نوعية تساعد في تحليل تأثير العوامل التنظيمية والتنشغيلية على راحة المسافرين، وتحديد أفضل الممارسات الإدارية التي يمكن تبنيها لتعزيز كفاءة العمليات وتحقيق تجربة سفر أكثر سلاسة وراحة. ومن خلال هذا النهج المتكامل، تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية يمكن تطبيقها في المطارات الأخرى لتحسين مستوى الخدمة وضمان تحقيق رضا المسافرين بشكل مستدام.

مصادر البيانات:

تعتمد هذه الدراسة على مصادر بيانات متنوعة لضمان تحقيق أهدافها البحثية، حيث تم الاعتماد على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بدور الإدارة العامة في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، وذلك على النحو التالي:

أولاً: المصادر الثانوية

تشمل المصادر الثانوية الكتب والمراجع العلمية العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الإدارة العامة ودورها في تحسين جودة الخدمات، بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي بحثت في تأثير كفاءة العمليات الإدارية، جودة الخدمات، والتكنولوجيا على تجربة الركاب في المطارات، كما تضمنت المصادر الثانوية الدوريات العلمية المحكمة، الرسائل الجامعية، والتقارير الرسمية المتعلقة بقطاع الطيران وإدارة المطارات، مما وفر قاعدة معرفية متكاملة تدعم الإطار النظري للدراسة.

ثانياً: المصادر الأولية

تعتمد الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية من أفراد مجتمع الدراسة، حيث تم تصميمها بدقة لقياس مدى فاعلية الإدارة العامة في تحسين تجربة الركاب، وقد تم إعداد الاستبانة إلكترونياً

عبر منصة متخصصة وتوزيعها على عينة من المسافرين والعاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي، بما يشمل موظفي الإدارة، العمليات، وخدمة العملاء، لضمان تمثيل شامل لوجهات النظر المختلفة حول كفاءة الإدارة العامة في تحسين تجربة المسافرين وتقديم خدمات ذات جودة عالية.

أدوات الدراسة والأساليب الإحصائية:

تعتمد الدراسة على مجموعة من الأدوات الإحصائية لتحليل البيانات التي تم جمعها، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث تم تطبيق الأساليب الإحصائية التالية:

➤ الإحصاء الوصفي

- التكرارات والنسب المئوية: لتحليل التوزيع الديموغرافي لأفراد العينة وتقديم تصور عام حول آرائهم فيما يتعلق بدور الإدارة العامة في تحسين تجربة الركاب.
- الوسط الحسابي: لقياس النزعة المركزية وتقدير متوسط إجابات العينة حول تأثير كفاءة العمليات الإدارية، جودة الخدمات، والتكنولوجيا على تجربة الركاب.
- الانحراف المعياري: لقياس مدى تشتت الإجابات حول المتوسط الحسابي، مما يساعد في فهم درجة التباين في وجهات النظر حول مدى فاعلية الإدارة العامة في تحسين الخدمات داخل المطار.

➤ الإحصاء التحليلي

- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression): لاختبار مدى تأثير الأبعاد المختلفة للإدارة العامة مجتمعة على تحسين تجربة الركاب.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression): لاختبار تأثير كل بعد من أبعاد الإدارة العامة (كفاءة العمليات الإدارية، جودة الخدمات، توظيف التكنولوجيا) بشكل منفرد على تحسين تجربة الركاب.
- اختبار التوزيع الطبيعي (Kurtosis Test): للتحقق من مدى مطابقة توزيع البيانات للتوزيع الطبيعي، مما يضمن صحة استخدام الاختبارات الإحصائية الأخرى وتحليل النتائج بدقة.

نموذج الدراسة:

والذي يتضمن محاولة تحليل دور الإدارة العامة في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، ويتضمن المتغيرات التالية:

المتغير المستقل: الإدارة العامة بأبعادها: (جودة الخدمات الإدارية، التحول الرقمي في العمليات الإدارية، كفاءة إدارة الموارد البشرية).

المتغير التابع: تحسين تجربة الركاب.

حدود البحث:

الحدود الزمانية: يدور نطاق الدراسة خلال عام ٢٠٢٥.

الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على تحليل دور الإدارة العامة في تحسين تجربة الركاب في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

قائمة المراجع:

- 1) Analysis of Public Service Quality for Waiting Room Facilities at Yogyakarta International Airport. (2023). 2(1), 307–316.
<https://doi.org/10.57235/qistina.v2i1.553>
- 2) Becker, C., & Boettcher, K. (2024). How can open data help airports to improve customer satisfaction? 18(4), 422.
<https://doi.org/10.69554/mzrw8577>
- 3) Benítez, L. F., & Martínez, B. A. (2020). Los aeropuertos se han transformado en los embajadores de las estrategias de marketing de destinos españoles. 21, 47–78.
<https://eutm.es/grantour/index.php/grantour/article/download/146/64>
- 4) Fakhrudin, A. (2023). The Effect of Customer Service Performance and Sign Placement Facilities on Passenger Satisfaction Levels at Zainuddin Abdul Majid International Airport. 2(1), 382–386.
<https://doi.org/10.57235/qistina.v2i1.544>
- 5) Henman, P. (2020). Improving public services using artificial intelligence: possibilities, pitfalls, governance. The Asia Pacific Journal of Public Administration, 42(4), 209–221.
<https://doi.org/10.1080/23276665.2020.1816188>
- 6) Journal, I. (2023). Enhancing Air Travel Experience: An Innovative Approach to Mitigate Flight Delays and Enhance Customer Satisfaction. Indian Scientific Journal Of Research In Engineering And Management, 07(04). <https://doi.org/10.55041/ijsrem18958>
- 7) Kour, P., Jasrotia, A., & Gupta, S. (2020). Understanding the impact of airport service quality on passengers' revisit intentions amidst COVID-19

- pandemic. *Enlightening Tourism: A Pathmaking Journal*, 10(2), 358–386.
<https://doi.org/10.33776/ET.V10I2.4943>
- 8) Ma, G., & Ma, J. (2022). The Impact of Airport Facility Service Quality on Brand Experience and Passenger Satisfaction: Considering the Mediating Role of Brand Engagement. *Future Transportation*, 2(2), 501–521.
<https://doi.org/10.3390/futuretransp2020028>
- 9) Rajković, D. D., & Vasiljević, S. Ž. (2020). Service quality management in public passenger transport. *Tehnika*, 75(4), 403–410.
<https://doi.org/10.5937/TEHNIKA2003403R>
- 10) Rossi, R., Gastaldi, M., & Orsini, F. (2018). How to drive passenger airport experience: a decision support system based on user profile. *Intelligent Transport Systems*, 12(4), 301–308.
<https://doi.org/10.1049/IET-ITS.2017.0210>
- 11) Shulzhyk, Y., Suray, I., Пархоменко–Куцевіл, О., Захарченко, B. A., & Slobozhan, O. (2024). Addressing contemporary issues in public administration: Effective strategies for improving efficiency and transparency in public services. *Multidisciplinary Reviews*, 8, 2024spe080. <https://doi.org/10.31893/multirev.2024spe080>
- 12) Sihombing, T., Dewi, E., & Hutapea, D. (2022). Implementation of public service policy to improve the service quality of sisingamangaraja xii international airport. *The Social Perspective Journal*, 1(2), 145–163.
<https://doi.org/10.53947/tspj.v1i2.71>
- 13) TARDASKINA, D. D., & Grischuk, V. A. (2024). Strategic planning in the public administration system. *Obščestvo, Ėkonomika, Upravlenie*, 9(4), 35–39. <https://doi.org/10.47475/2618-9852-2024-9-4-35-39>

- 14) The Factors Of The Airport Experience That Affect Passenger Satisfaction And Behavioral Intentions At Yogyakarta International Airport. (2023). Cakrawala Repositori IMWI, 6(3), 682–699. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i3.388>

Mid–Ocean University

College of Management

Specialization: Business Administration



**The Role of Public Administration in Enhancing
Passenger Experience at Airports: An Applied Study on
King Abdulaziz International Airport in Jeddah**

Preparation:

Esam Mohammed naser Alhaj

243001568

Supervision:

Dr. Al faisal Abdelhameed Mohamed

Dr. Fayez Ali Jrad

1446 – 2025