

مدى إمكانية تطبيق نظام العمل عن بُعد للمرأة السعودية في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات بالخطوط الجوية العربية السعودية

رنا أبو حسان¹، عبد الرحمن الشمري²

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق نظام العمل عن بُعد للمرأة السعودية في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات بالخطوط الجوية العربية السعودية. وشملت الدراسة (370) موظف، استخدم الباحثان تحليل المتوسطات الحسابية كأداة لتحليل بيانات الدراسة، وخلصت الدراسة إلى وجود إمكانية لتطبيق نظام العمل عن بُعد داخل الخطوط الجوية العربية السعودية وذلك لما يتوفر عندها من إمكانيات تقنية عالية، كما توصلت الدراسة إلى وجود قبول لتطبيق هذا النظام من قبل أفراد العينة، لما يوفره هذا النظام من منافع للمرأة كتوفير فرص وظيفية تتلاءم وطبيعة المرأة ومنافع للمجتمع من خلال التقليل من نسب البطالة بين النساء، إضافة إلى منافع للشركات كأداة لتقليل التكاليف ومساهمة في بناء المجتمعات.

الكلمات الدالة: العمل عن بُعد، العمل من المنزل.

المقدمة

حيث بدأت العديد من الشركات بتوفير فرص للعمل عن بُعد للمرأة السعودية، فنجد أن الخطوط الجوية العربية السعودية بدأت بتبني فكرة العمل عن بُعد واستغلال كفاءات ومؤهلات المرأة السعودية وتغيير ظروف العمل المناسبة لها والذي يتماشى مع ظروفها الاجتماعية وغيرها، وتأتي هذه المبادرة لما تمتلكه الخطوط الجوية العربية السعودية من تقنية عالية وبنية تحتية تساعدها على تطبيق مثل هذه المبادرة. وتأتي هذه الدراسة للبحث في إمكانية تطبيق نظام العمل عن بُعد للمرأة السعودية في مكاتب الحجز والمبيعات في الخطوط الجوية العربية السعودية في خطوة يؤمل بأن تسهم في تقديم توصيات تدعم هذه المبادرة.

مشكلة الدراسة

تؤدي المرأة السعودية دوراً فاعلاً في المجتمع، كما أن لها دوراً مهماً في إنجاح النشاط الاقتصادي للمملكة، إلا أن إسهامها في النشاط الاقتصادي لا زال محدوداً، فالمرأة السعودية لا زالت تعاني من نقص كبير في الفرص الوظيفية المتاحة لها، حيث تجاوزت نسبة البطالة بين الإناث لعام

مما لا شك فيه أن المرأة تعد جزءاً أساسياً في المجتمع، وهي تمثل الجزء الأكبر من أجزائه، ومع التطور الكبير في مجال التعليم وانتشار الجامعات أصبح أصبحت فرصة المرأة للتعليم والدراسة أفضل.

إلا أنه أصبح هنالك زيادة ملحوظة في نسبة النساء المتعلمات يقابله نقص في الفرص الوظيفية لهن، فالجهات الحكومية تعاني من قصور في خلق فرص عمل ملائمة لهؤلاء النساء (الرشيد، 2009) ولا يوجد أي مبادرة لإيجاد فرص عمل عن بُعد للمرأة، في الوقت نفسه نجد أن القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية وبتشجيع من وزارة العمل بدأ منذ خمس سنوات بخلق فرص للعمل عن بُعد للمرأة السعودية.

1 طالبة دراسات عليا، جامعة الملك سعود.

rana.abuhassan@gmail.com

2. أستاذ مساعد، قسم الإدارة العامة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود.
shammari@ksu.edu.sa

تاريخ استلام البحث 2015/3/5 وتاريخ قبوله 2015/12/13.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من الكشف عن الوظائف الملائمة لنظام العمل عن بُعد، والحلول العملية لتطبيقه، كما تأتي أهمية الدراسة من أهمية المرأة في المجتمع وضرورة خلق فرص وظيفية ملائمة لها، وتعد هذه الدراسة على درجة من الأهمية من حيث توقيتها حيث أن الاتجاه الحديث عالمياً ينحو نحو تطبيق أسلوب العمل عن بُعد. وبالنسبة للمملكة العربية السعودية، فهذا الأسلوب يعد حديثاً على مستوى القطاعين الحكومي والخاص.

كما تكمن أهمية الدراسة في كونها من الدراسات القليلة التي تناولت نظام العمل عن بُعد في المملكة العربية السعودية حد علم الباحثين، والتي يؤمل بأن تسهم في دعم المكتبية العربية والدراسات المستقبلية حول موضوع الدراسة وحول حقل إدارة الموارد البشرية بشكل عام.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق نظام العمل عن بُعد في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات بالمؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية من أجل إيجاد فرص وظيفية مناسبة للمرأة السعودية، وكذلك التعرف على الأعمال والمهام الوظيفية المتاحة في تلك المكاتب والتي يمكن أن تمارسها المرأة من خلال العمل عن بُعد، بالإضافة إلى التعرف على الفوائد المتوقعة جراء توظيفها وفق هذا الأسلوب، وأبرز متطلبات تطبيقه، وما قد تواجهه من صعوبات ومعوقات في حال تم العمل به كوسيلة لتشغيل المرأة السعودية فيها وبما يتناسب مع ظروفها الاجتماعية.

الإطار النظري والدراسات السابقة**مفهوم العمل عن بعد**

مع ما يشهده العالم اليوم من تطور في العالم الرقمي وتقنية المعلومات يأتي نظام العمل عن بُعد أو ما يُعرف بـ (Teleworking) وهو عملية القيام بالأعمال إلكترونياً (نوير، 2003).

وتقوم فكرة العمل عن بُعد بالقيام بالأعمال بطريقة

2013 ما يقارب 33%، بينما بلغت نسبة البطالة بين حاملات درجة البكالوريوس 71% (تقرير الإحصاءات، 2013)، وهذه نسب مرتفعة في معدلات البطالة بين الإناث.

ومع التطور التقني الحديث والانتشار المتسارع لتكنولوجيا الاتصالات والشبكات ظهر ما يُسمى بنظام العمل عن بُعد كإشراق أمل للمرأة السعودية لإيجاد فرصة عمل مناسبة تتوافق وظروف المرأة المختلفة.

إضافة إلى ما سبق، ومع ما جاء في مبادرة الخطوط الجوية السعودية لتبني نظام العمل عن بُعد لتوفير فرص عمل للمرأة السعودية تأتي هذه الدراسة كمساندة لهذه المبادرة وللرأة السعودية لإيجاد المزيد من الفرص الوظيفية.

لذلك تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيس

الآلي:

ما مدى إمكانية تطبيق نظام العمل عن بُعد للمرأة السعودية في مكاتب الحجز والمبيعات في المؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية؟

وينبثق عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما الأعمال والمهام الوظيفية المتاحة لدى مكاتب بيع التذاكر والحجوزات التابعة للخطوط الجوية السعودية والتي يمكن للمرأة السعودية إنجازها من خلال نظام العمل عن بُعد؟

2. ما الفوائد المتوقعة من تشغيل المرأة السعودية وفق نظام العمل عن بُعد في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات التابع للخطوط الجوية السعودية؟

3. ما أبرز متطلبات نظام العمل عن بُعد في حال تم استخدامه في توظيف المرأة السعودية لدى مكاتب الحجز والمبيعات التابعة للمؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية؟

4. ما هي الصعوبات والمعوقات التي قد تواجه نظام العمل عن بُعد عند تطبيقه في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات التابع للخطوط الجوية السعودية وخصوصاً عند توظيف المرأة السعودية؟

(المتحدة، 2003).

وفي المملكة العربية السعودية أصدرت وزارة العمل قرار وزاري رقم (ع/2474/1/1) بتاريخ (10/8/1432هـ) بشأن آلية احتساب عمل المرأة عن بعد في نسب توظيف الوظائف (السعودية). حيث حفزت توظيف المنشآت ووضعت لذلك برنامج (نطاقات) والذي يحسب نسبة التوظيف في المنشأة ووضعت نسبة (7%) لتوظيف المرأة العاملة عن بعد في المنشأة لتحسب من المنشآت ذات النطاق الممتاز ووضعت شروطاً لقبول الطلبات على عمل المرأة عن بعد، وهي كالتالي: ألا يقل عمرها عن (20) سنة، ولا يزيد عن (35) سنة، وأن تكون مسجلة في التأمينات الاجتماعية، وحاصلة على شهادة جامعية، ومسجلة وفق الدوام الكامل، وأن يقدم صاحب العمل شهادة بنكية تثبت استلام العاملة لأجورها خلال فترة عملها لديه، ووجود عقد عمل بين الطرفين يوثق كافة الحقوق والبدلات، بما في ذلك التأمين الطبي، وأي حقوق أخرى منصوص عليها في نظام العمل ولوائح وأنظمة المنشأة (وزارة العمل، 2010).

فوائد العمل عن بعد

يتيح العمل عن بعد فرصة أكبر لاستثمار الوقت بشكل جيد في أشكال اجتماعية وإنسانية حيث يعيد الدفء الأسري، ويعمل على تلاقي الأسرة الواحدة في وقت أطول معاً، ويساعد المرأة العاملة على رعاية أطفالها، وفيما يلي عدد من المزايا التي تعود على المجتمع والمنظمة والموظف، ومن أبرزها ما يلي (نوير، 2003):

بالنسبة للمجتمع: فهو يوفر المزيد من فرص العمل، ويحقق التوازن في التوظيف بين المناطق الجغرافية المختلفة، ويتيح المزيد من اللامركزية، ويخفض من تلوث البيئة، ويوفر نفقات تأثيث المكاتب الجديدة، ويخفض من استهلاك البنية التحتية والسيارات والازدحام، ويقرب الموظفين إلى الفئات المستهدفة، ويتيح الخدمات في غير ساعات العمل الرسمية. بالنسبة للمنظمات: فهو يسهل الوصول إلى قوة عمل جديدة بمهارات عالية، والاستفادة من العمالة الأقل أجراً والأكثر استعداداً للعمل في مراكز ومواقع مختلفة، وتقليل نسبة الغياب وطلب الإجازات، وتحسين الإنتاجية.

الكثرونية من المنزل مع الخضوع لعملية الإشراف والرقابة والتوجيه من صاحب العمل في كيفية العمل ووقته وقدر الإنتاج ونوعه، سواء تم هذا الإشراف والتوجيه مباشرة عن طريق تردد صاحب العمل على منزل العامل أو بطريقة غير مباشرة، أي بواسطة وسائل الاتصال كالهاتف والانترنت وغيرها (سعد، 2010).

تطور العمل عن بعد

بدأ العمل عن بعد في أوائل العقد السابع من القرن العشرين؛ كوليد لأزمة الطاقة التي حدثت إثر قرار المقاطعة الخاص بحظر تصدير النفط إلى الولايات المتحدة الأمريكية والغرب، حيث انطوى العمل عن بعد على حل سريع لخفض استخدام الوقود. وفي أعقاب التطور في تقنيات الحاسوب الآلي ووسائل التواصل الإلكترونية المتعددة لم يعد العمل عن بعد خاصاً بأعمال الكتابة والنسخ بل أصبح متاحاً للرجال والنساء على حد سواء ممن يجيدون استخدام التقنيات الحديثة (طيب، 2007 و Huws, 1991).

وتعرض مفهوم العمل عن بعد للعديد من التطورات، ففي بداية ظهوره في الولايات المتحدة منذ عشرين عاماً كان الحديث يدور حول العمل من المنزل باستخدام وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية لتحل محل الاتصال المباشر في المكاتب التقليدية. لكن مع تطور فكرة العمل عن بعد اتسعت مساحة هذا المفهوم لتشمل -بالإضافة إلى العنصر الأساسي وهو العمل من المنزل- الأشخاص الذين يعملون في المراكز المجاورة أو في الطائرات والقطارات ومن السيارات وفي مكاتب العملاء، وذلك باستخدام الوسائل التكنولوجية المساعدة في العمل وخاصة في أي مكان تتواجد فيه شبكات الكترونية سواء كانت سلكية أو لا سلكية (Di Martino, 2001 و طيب، 2007).

ووفق إحصائية شاملة في الولايات المتحدة، وجد أن نسبة الذين يعملون من منازلهم أثناء ساعات العمل في الجهة التي يعملون بها يوماً واحداً في الشهر على أقل تقدير قد زاد بنسبة (40%) (من 2001م-2003م). وبلغت نسبة الذين يعملون من منازلهم يوماً واحداً في الأسبوع على الأقل (42%)، بينما بلغت نسبة العاملين من منازلهم يومياً (22%) (تقرير الأمم

ثانياً: على مستوى المنظمة

1. توفير التدريب لطاقت العمل والمشرفين عن بعد قبل أن يسمح لهم بالعمل.
2. توفر أدوات الرقابة، أي أن يكون هناك أهداف واضحة متفق عليها لقياس الإنجاز والتقدم المحرز (أدوات الرصد).
3. إعطاء أصحاب العمل الثقة للعاملين عن بعد.
4. دعم أصحاب العمل وتشجيع العمل من المنزل.
5. التشغيل بأقل تكلفة: يستطيع صاحب العمل أن يوفر تكلفة التشغيل مثل: تكلفة الإيجار، الماء، فواتير الكهرباء.

ثالثاً: على مستوى التقنية والبنية التحتية

1. توافر الشبكة: أن يكون معدل نقل البيانات سريعاً وموثوقاً به.
2. توافر الأمن: يكون نقل البيانات وإمكانية الوصول إليها من العمل/ المنزل في وضع آمن.
3. توفر مكتب فرعي للعامل عن بعد للجوء إليه كل ما احتاج للاجتماع وجها لوجه.

رابعاً: على مستوى بيئة العمل: القابلية للتطبيق على وظائف معينة، أي أن العمل عن بعد غير مناسب لبعض الأعمال مثل قطاع التغذية.

التقنيات المستخدمة في العمل عن بعد

إن التمتع في دراسة الوضع الحالي التقني والتطور المتزايد مزامنة للتطور العالمي في هذا المجال، من جهة، والتوسع الخدمي في بعض القطاعات من جهة أخرى، يبين بما لا يدع مجالاً للشك أهمية ابتكار واستحداث طريقة جديدة للعمل عن بعد داخل هذه القطاعات، مع الأخذ بعين الاعتبار عنصر إمكانية التطبيق، والوقت، والأمان في هذه الخطوة. إن الإدارة الإلكترونية تمثل نوعاً من تحديات القرن الواحد والعشرين التي تختصر في العولمة والفضاء الرقمي والمعرفة وثورة الإنترنت (ياسين، 2005).

إن إمكانية تطبيق هذا الأسلوب من العمل لا يعد بمثابة الأمر صعب التطبيق، وإنما كل ما يحتاجه هو الامتثال لثلاثة

بالنسبة للموظف: فهو يزيد من درجة الاستقلالية، ويجنب العوامل غير المحفزة للعمل (العلاقة بين الرئيس والمرؤوس)، ويسهل من عملية تنظيم الوقت، ويخلق بيئة عمل أفضل للموظفين، ويقلل من عملية التنقل، ويحقق التوازن بين العمل وأوقات الفراغ ويزيد من الوقت المخصص للمنزل والأسرة، ويوفر فرص عمل لساكني الأماكن البعيدة والناحية دون الانتقال المادي، ويرفع إنتاجية العاملين بحوالي (20-40%)، كما يقدم أسلوباً مناسباً لاختيار ساعات العمل، ويركز على نتيجة العمل أكثر من الأسلوب، ويقلل من الضغوط ويحافظ على صحة الموظف ويقلل من مستويات الغياب.

عوامل نجاح برنامج العمل عن بعد

لنجاح أي برنامج عمل عن بعد يجب أن تتوفر فيه عوامل النجاح الأساسية على المستوى الفردي، وعلى مستوى المنظمة، وعلى مستوى التقنية والبنية التحتية وبيئة العمل، وفيما يلي تفصيل لذلك (Heng, Sanb & Lee, 2011).

أولاً: على المستوى الفردي

1. إدارة النفس: أي أن يتمتع الفرد بمهارات قوية لضبط النفس، وأن يكون قادراً على العمل عن بعد من غير الحاجة للاتصال وجها لوجه مع المشرف.
2. الرغبة في العمل وفق تقنيات العمل عن بعد، أي أن تكون الرغبة في العمل عن بعد نابعة من الفرد، ولا ينبغي إن تفرضه المنظمات على الأفراد (خياراً لا إجباراً).
3. الرضا والولاء: أي أن يشعر الفرد بمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي والولاء للمنظمة وذلك نابع من دعم المنظمة وتشجيعها لبرنامج العمل عن بعد.
4. إدراك الفائدة منه: أي أخذ الفرد في الاعتبار أن العمل عن بعد هو برنامج مفيد من حيث توفير تكلفة المواصلات، وتوفير الوقت المستهلك في الاختناقات المرورية.
5. توفر الأجهزة اللازمة: أي أن يمتلك الفرد جميع الأجهزة التي تساعده في برنامج العمل عن بعد مثل (IP Phone) وخدمة الدخول للإنترنت والجهاز المحمول (Laptop).

وقت العمل على شكل فترات تتراوح ما بين (6) إلى (8) ساعات. وتبدأ الوكالة بصرف (8.5) دولارات لكل ساعة وزيادة محددة بنسبة (5%) وتقدم لهم تأمينات، ومشاركة في الأرباح، ومزايا اجتماعية كالرحلات مثلا، Frase-Blunt (2007).

2. تجربة شركة موبايلي للاتصالات:

تمتلك شركة موبايلي للاتصالات في المملكة العربية السعودية تجربة جيدة في مجال العمل عن بعد، حيث وظفت (250) امرأة في فريق خدمة العملاء وفق أسلوب العمل من المنزل. وقد خلقت هذه الخطوة فرصاً للنساء للبدء بالعمل بدوام جزئي والاستمرار حتى تصبح جزءاً من فريق العمل بدوام كامل. ويكون لوكلاء العمل من المنزل (Home Agents) حق الوصول نفسه الذي يملكه أعضاء فريق موبايلي. كما أن لديهم الساعات نفسها والمشاركة في عملية مراقبة المكالمات خلال ساعات العمل عن بعد. ويتم توجيه المكالمات باستخدام تقنية الهاتف الجوال وربط الشبكة بخدمة العملاء. وقد كسرت شركة موبايلي بهذه الخطوة واحداً من العوائق التي تقف في سبيل توظيف المرأة وهو إيجاد المكان المناسب الذي يمكنها من القيام بمهامها الوظيفية على أكمل وجه. وبذلك فقد أعطيت فرصة مساوية للرجل بما يتفق مع الشريعة الإسلامية. وقد حظيت الموظفة بالمميزات نفسها المقدمة لزملائهن الرجال مع فرصة التدرج الوظيفي (الموقع الالكتروني موبايلي).

ح. مستوى التقنية في المؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية:

وفي سياق الحديث عن التقنيات المتقدمة في مختلف المنظمات الناجحة، فمن الجدير الإشارة إلى مستوى القطاع التقني في المؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية والتي هي موضوع الدراسة. فقد حصل قطاع تقنية المعلومات بالمؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية على شهادة الأيزو (ISO/IEC 27001: 2005) الخاصة بأمن المعلومات من شركة (TÜV HELLAS) الألمانية إحدى كبريات الشركات المتخصصة في مجال أمن المعلومات، حيث تم إعداد خطة

عناصر أساسية (إدارة العمليات - التقنية - تطوير السياسات والإجراءات): وتشير إدارة العمليات إلى إصدار وتطوير سياسات وإجراءات عمل جديدة تدعم التحول التقني بالطريقة الجديدة والتي تعطي انطباعاً أن هناك دعماً إدارياً لهذا التحول. وتلعب التقنية دوراً كبيراً، فتوفير بيئة تقنية متكاملة، تتمثل باستضافة سحابية تدعم أمن المعلومات واستقرار البيانات والحفاظ عليها، مع توفير تقنيات التواصل مع النهايات الطرفية سواء أكانت أجهزة محمولة أو هواتف متنقلة أو برمجيات تدعم هذه التقنيات، وجميعها يجب أن تكون متوافرة وعلى قدر كبير من الأمان.

أما تطوير السياسات والإجراءات، فيشير إلى أن توفير أفضل بيئة تقنية لن تكون فكرة ناجحة بدون توفير قوى بشرية متميزة وتدريبها على التحول الجديد وتوعيتها بين فترة وأخرى وبما يضمن نجاح هذا التحول.

تجارب عالمية ناجحة في مجال العمل عن بعد:

هناك تجارب عالمية عديدة ناجحة في مجال العمل عن بعد ومن أبرزها ما يأتي:

1. تجربة وكالة خطوط جيت بلو الجوية JetBlue (Airways):

وهي وكالة نشأت في نيويورك (New York) عام (2000م)، ونجحت بتمكين العمل في المنازل، وكان منظورها للعمل في مراكز الاتصال مختلف عن بقية الوكالات. حيث أن الشركة وظفت فقط العاملين من المنزل الساكنين في مدينة (سولت ليك Salt Lake City) لعمل الحجوزات. ومع أن أغلب الوكالات لديها مراكز اتصال كبيرة إلا أن وكالة خطوط (جيت بلو الجوية) كانت تملك مركزاً واحداً فقط للحجز حيث أنه لا يستقبل أي اتصالات ولكن يجتمع فيه الموظفون مع مشرفهم شهرياً، كل (30) موظف تحت إشراف مشرف واحد، ويجتمعون كل شهرين للتدريب المستمر. وبشكل دوري، كان يُطلب من العاملين إحصار أجهزتهم للشركة لعمل التحديثات اللازمة لها. وتوظف جيت بلو (1500) موظف من المنزل (70%) منهم أمهات. وتحاول الشركة أن تحافظ على نسبة (30/70) من موظفي الدوام الجزئي إلى موظفي الدوام الكلي لأن معدل بقاء واستمرار موظفي الدوام الجزئي أكبر. ويكون

أن تطبيق نظام العمل عن بُعد يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين وإكسابهم مزيداً من الثقة .

دراسة (Heng et al., 2011) بعنوان (The Acceptance and Effectiveness of Telecommuting Work from Home in Malaysia) هدفت إلى التعرف على المنافع وعوامل التحفيز والعوائق المتعلقة ببرامج العمل عن بعد، وكذلك التعرف على عوامل النجاح الفعالة والتي قد تساهم في قبول برنامج العمل عن بعد في ماليزيا رسمياً لمساعدة المنظمات على تبني برنامج العمل عن بعد. وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع المعلومات من كل موظف يعمل حالياً أو سبق له العمل في شركات ماليزيا عن طريق اختيار عينة عشوائية بسيطة. وأظهرت النتائج بأن هناك علاقة قوية بين برنامج العمل عن بعد وبين مستوى الرضا والولاء الوظيفي. بالإضافة إلى وجود علاقة قوية بين برنامج العمل عن بعد وتقليل تكلفة.

دراسة الرشيد (2009) التي هدفت إلى التعرف على توجهات المرأة السعودية تجاه تطبيق العمل عن بعد، ودراسة وتحليل الدوافع التي تحفز المرأة السعودية لتبني أسلوب العمل عن بعد، والتعرف على مشكلات ومعوقات تطبيقه، تم إجراء دراسة ميدانية باستخدام الاستقصاء وجهت إلى (600) مفردة من الموظفات والطالبات والخريجات الباحثات عن العمل. نتج عن هذه الدراسة ارتفاع نسبة السيدات اللاتي يفضلن هذا الأسلوب في العمل، وأن الجمع بين الوظيفة والعناية بالأسرة جاء في المرتبة الأولى في الأسباب التي تدفع إلى تفضيل هذا الأسلوب، وأن المرأة السعودية تتوقع إفتقاد التفاعل الاجتماعي مع زميلات العمل، وانخفاض مستوى الإنجاز لعدم توافر مستوى معين من الإشراف المباشر كأهم المشكلات التي يمكن أن تواجهها. واقتрحت الدراسة مجموعة من التوصيات، أبرزها: البحث عن تجارب لسيدات في مجتمعات أخرى استطعن تحقيق منافع شخصية وأسرية من خلال العمل بهذا الأسلوب، وكذلك الدعوة إلى تصميم موقع للعمل عن بعد على شبكة الإنترنت تشرف عليه إحدى الجهات الحكومية ذات العلاقة، وينبغي على الجهات الرسمية مساعدة المرأة السعودية على اكتساب المهارات والقدرات التي يتطلبها مزاوله العمل عن بعد.

دراسة (Iscan & Naktyok, 2005) في تركيا هدفت إلى

استراتيجية شاملة لأمن المعلومات لفترة من (3) إلى (4) سنوات مقبلة للارتقاء بمستويات الأداء بهدف توفير خدمات تقنية آمنة لـ"الخطوط السعودية" وعمالها، وتحسين مستوى أمن المعلومات، وتعزيز الإجراءات الأمنية لحفظ المعلومات وتنفيذ قوانين السرية وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية (الموقع الإلكتروني للخطوط الجوية العربية السعودية).

ثانياً: الدراسات السابقة:

دراسة (Zarrin & Amirhosseini, 2015) بعنوان (The investigation of the requirements and limitations of the implementation of the project of teleworking-Iran) هدفت الدراسة إلى التعرف على المتطلبات التي يجب أن تتوفر في المؤسسات بجميع أنواعها لتطبيق نظام العمل عن بعد كما هدفت الدراسة إلى محاولة تحديد أهم العوائق والحدود التي تواجه مشاريع العمل عن بعد إضافة إلى محاولة الدراسة إلى التعرف على العوامل التي يمكن أن تؤثر على قبول نظام العمل عن بعد وتطبيقه ، حيث تكونت عينة الدراسة من 138 شخص تم توزيع استبانة الدراسة عليهم وتوصلت الدراسة إلى أن سن القوانين والتشريعات لضبط نظام العمل عن بعد هي من أهم المعوقات والعوامل بنفس الوقت التي تؤثر على نظام العمل عن بعد إضافة إلى أهمية المخاطرة ومحدودية الأماكن كعاملين يؤثران على تطبيق نظام العمل عن بعد.

دراسة (Quoquab & others, 2013) بعنوان (Malaysian employees perception pertaining to telework) الدراسة إلى اكتشاف تصورات الموظفين في ماليزيا حول نظام العمل عن بعد حيث أظهرت الدراسة أن هناك عدة أبعاد تؤثر سلباً على تطبيق نظام العمل عن بعد كتماسك الفريق والتنشئة الاجتماعية ودعم البنية التحتية بالإضافة إلى الإشراف المباشر على الموظفين كما أن نظام العمل عن بعد تكون فيه السيطرة على الموظفين أقل، من ناحية أخرى أظهرت الدراسة العوامل الإيجابية لتطبيق نظام العمل عن بعد كتوفير الوقت اللازم للانتقال إلى العمل وتجنب الازدحام المروري والإسهام في التخفيف منه، بالإضافة إلى خفض التكاليف والحفاظ على التوازن بين العمل والحياة الأسرية، كما توصلت الدراسة إلى

العمل عن بعد في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات في الخطوط الجوية السعودية في سبيل إيجاد فرص وظيفية للمرأة، وذلك من خلال استقصاء رأي منسوبي المؤسسة العامة للخطوط الجوية، للتعرف على المهام التي تتناسب مع هذا الأسلوب ومتطلباتها في هذه المكاتب. وهي بذلك تعد أول دراسة تبحث في إمكانية تطبيق أسلوب العمل عن بعد في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات في الخطوط الجوية السعودية.

منهج ومجتمع وعينة الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث احتوى مجتمع الدراسة جميع العاملين في مكاتب بيع التذاكر والحجوزات في الرياض والبالغ عددهم (370) موظف حيث تم توزيع استبانة على جميع أفراد مجتمع الدراسة، وتم استرجاع (230) استبانة منها صالحة للتحليل الإحصائي، كما تم اختيار مجتمع الدراسة الخطوط الجوية العربية السعودية لما تتمتع به المؤسسة من بنية تحتية تقنية قوية.

أدوات جمع البيانات

قام الباحثان بتصميم الاستبانة بناء على الدراسات والأدبيات السابقة وهي مكونة من قسمين: القسم الأول ويحتوي على المتغيرات الديموغرافية والشخصية (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، مستوى الخبرة) في حين احتوى القسم الثاني على 58 عبارة لقياس محاور الدراسة كما اعتمدت الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي.

تحليل ثبات أداة القياس

تم احتساب معامل ثبات الاستبانة (الاعتمادية) من خلال تطبيق معادلة Cronbach's Alpha للتأكد من مدى اعتمادية الاستبانة، وفيما يلي جدول يبين معاملات ثبات كرونباخ ألفا.

التعرف على تأثير العوامل الديموغرافية (الجنس، والحالة الاجتماعية)، والسمات المنزلية (تواجد أطفال صغار، وحجم المنزل، والمسافة بين المنزل ومكان العمل)، والمزايا والعوائق المتصورة للعمل عن بعد بالنسبة للأفراد والمنطقة والمجتمع المؤثرة على موقف الفرد تجاه العمل عن بعد. وقد استخدم المنهج الحقل في الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى أن النساء متجهات للعمل عن بعد أكثر من الرجال، وأن الموظفين المتزوجات يفضلن العمل عن بعد أكثر من غير المتزوجات، وأن الأفراد الذين عندهم أطفال يبلغ أعمارهم أقل من خمس سنوات، وأن الذين يملكون بيتاً أكبر يفضلون العمل عن بعد بسبب امتلاك مساحة كافية بعيداً عن التأثير السلبي للعوامل المنزلية الأخرى، وأنه كلما بعد المنزل عن مكان العمل كلما ازداد درجة تفضيل العمل عن بعد. وأثبتت الدراسة المزايا والمساوئ المتوقعة عن العمل عن بعد، حيث أن الأفراد الذين يلتزمون فوائد العمل عن بعد التي تعود عليهم وعلى المنظمة والمجتمع هم الأكثر تفضيلاً لهذا الأسلوب من العمل، والعكس صحيح.

دراسة العيسى (1998) حول إمكانية مساهمة العمل عن بعد في إيجاد فرص وظيفية للمرأة السعودية العاملة، وتم في الدراسة استخدام المنهج المسحي الوصفي على النساء العاملات الإداريات في الجهات الحكومية والموظفين ذوي العلاقة بالفروع النسائية التي تعمل بها المرأة السعودية في الرياض. وقد خلصت الدراسة إلى إمكانية تطبيق أسلوب العمل عن بعد لإيجاد فرص وظيفية للمرأة السعودية العاملة، كأعمال الترجمة، والطباعة والنسخ، وإدخال البيانات. وبينت الدراسة أن هناك عدداً من الإيجابيات جراء تطبيق أسلوب العمل عن بعد منها: عدم الحاجة لوسائل المواصلات للتنقل للعمل، والاستفادة من قيمة الوقت الضائع في الانتقال من وإلى العمل.

وتأتي هذه الدراسة لمعرفة مدى إمكانية تطبيق أسلوب

جدول (1)
معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

ثبات المحور	عدد العبارات	محاور الإستبانة
0.77	6	مدى قبول منسوبي المؤسسة العامة للخطوط السعودية العاملين في مكاتب الحجز والمبيعات إمكانية تطبيق أسلوب العمل عن بعد لتوظيف المرأة
0.88	9	المهام التي يمكن أن تتناسب مع أسلوب العمل عن بعد في مكاتب الحجز والمبيعات التابعة للمؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية
0.90	11	الفوائد الناتجة من تطبيق أسلوب العمل عن بعد في مكاتب الحجز والمبيعات التابعة للمؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية
0.96	19	متطلبات العمل عن بعد في مكاتب الحجز والمبيعات التابعة للمؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية
0.80	13	العوائق التي تحول دون تطبيق أسلوب العمل عن بعد في مكاتب الحجز والمبيعات بالخطوط الجوية السعودية
0.96	58	الثبات العام

يتضح من الجدول رقم (1) أن معامل الثبات العام عال حيث بلغ (0.96) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة. تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها التحليل الوصفي

جدول (2)
توزيع أفراد عينة الدراسة العلمي، والمسمى الوظيفي

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
العمر	أقل من 45 سنة	180	78.3
	من 45 سنة فأكثر	50	21.7
المؤهل العلمي	ثانوي	160	69.6
	دبلوم	20	8.7
	بكالوريوس	50	21.7
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	20	8.7
	من 10 إلى أقل من 20 سنة	40	17.4
	من 20 سنة فأكثر	170	73.9
المسمى الوظيفي	مستشار خدمات العملاء	30	13.0
	مشرف مبيعات الركاب	10	4.3
	مأمور خدمات مبيعات	10	4.3
	مستشار مبيعات الركاب	50	21.7
	مشرف مركز	10	4.3

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
	مأمور خدمات العملاء	20	8.7
	مستشار مبيعات الرحلات	10	4.3
	مشرف خدمات العملاء	10	4.3
	مشرف مركز الاتصالات الموحد	20	8.7
	مشرف مركز الحجز	30	13.0
	مشرف خدمة الحجز	10	4.3
	مشرف	10	4.3
	مستشار الحجز	10	4.3
	المجموع	230	100%

النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:
1. مدى قبول العاملين في مكاتب الحجز والمبيعات بعد لتوظيف المرأة بالمؤسسة العامة للخطوط السعودية لتطبيق نظام العمل عن

جدول (3)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور قبول منسوبي الخطوط السعودية بتطبيق أسلوب العمل عن بعد لتوظيف المرأة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
2	يتلاءم أسلوب العمل عن بعد مع طبيعة وظروف المرأة الاجتماعية	3.70	1.25	1
4	يمنح أسلوب العمل عن بعد استقلالية أكثر للمرأة في أداء مهامها الوظيفية	3.65	1.11	2
1	يتلاءم أسلوب العمل عن بعد في مكاتب الحجز والمبيعات مع ظروف المرأة	3.57	1.19	3
6	يواجه المديرون صعوبة في إدارة الموظفين عن بعد	3.48	1.16	4
5	يساعد أسلوب العمل عن بعد في تخفيف ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة	3.35	1.26	5
3	يمنح أسلوب العمل عن بعد مرونة أكثر للمرأة في أداء مهامها العملية	3.35	1.19	6
	المتوسط العام		3.51	0.823

مع دراسة (العيسى، 1998) ودراسة (الرشيد، 1430هـ).
2. المهام التي يمكن ان تتناسب مع أسلوب العمل عن بعد في مكاتب الحجز والمبيعات بالمؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية.

من خلال النتائج الموضحة في جدول رقم (3) أدناه يتضح أن معظم عبارات هذا المحور قد حصلت على متوسط حسابي عام قدره (3.51 من 5) مما يشير إلى قبول منسوبي الخطوط السعودية لتطبيق نظام العمل عن بعد لإيجاد فرص وظيفية تتناسب مع المرأة وظروفها وتأتي هذه النتيجة متوافقة

جدول (4)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات محور المهام التي يمكن أن تتناسب مع أسلوب العمل
عن بعد في الخطوط الجوية السعودية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
2	إصدار التذاكر عبر وسائل الدفع الإلكتروني	4.43	0.896	1
1	عمل حجز السفر	4.22	1.126	2
5	خدمات ما بعد البيع كالدفع عن طريق البطاقات الائتمانية	4.09	1.164	3
3	خدمات ما بعد البيع مثل دفع رسوم التخلف عن الرحلات	4.04	1.107	4
6	تقديم معلومات عن الرحلات السياحية التي تقدمها السعودية	3.96	1.224	5
4	خدمات ما بعد البيع مثل تعديل خطوط السير	3.91	1.164	6
7	تقديم خدمات حجز الفنادق	3.26	1.389	7
8	تقديم خدمات حجز سيارات الاستئجار	3.22	1.380	8
9	تقديم خدمات الحصول على تأشيرة زيارة للدول	2.74	1.389	9
	المتوسط العام	3.76	0.874	

الإلكتروني والتي احتلت المرتبة الأولى بنسبة (82.6%).
3. فوائد تطبيق أسلوب العمل عن بعد في مكاتب الحجز
والمبيعات بالمؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية

يُبين الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية بلغت
(3.76 من 5) مما يُشير إلى أن هناك العديد من المهام يمكن
أن تشغلها المرأة عن بعد مثل إصدار التذاكر عبر وسائل الدفع

جدول (5)

استجابات أفراد الدراسة حول الفوائد الناتجة عن تطبيق أسلوب العمل عن بعد في الخطوط الجوية السعودية
مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
2	تقليل تكاليف المواصلات	4.22	0.998	1
5	إيجاد فرص عمل جديدة للمرأة بعيداً عن مركز العمل	4.09	1.125	2
3	توفير المساحات المكتبية بالمقر الرئيسي للمنظمة	4.04	0.928	3
11	التوفير في استهلاك الوقود	4.00	1.128	4
10	تخفيف حدة التلوث البيئي الناتج عن عوادم السيارات	4.00	1.128	5
9	تخفيف ازدحام السير	3.91	1.411	6
6	الاستفادة من الموظفين في أعمال أخرى لمواجهة المراجعين	3.91	1.041	7
7	توظيف الوقت الرسمي للعمل	3.78	0.902	8
4	توظيف الموظفات المهرة من النساء	3.74	1.214	9
1	زيادة معدل إنتاجية الموظفات	3.61	1.033	10
8	رفع مستوى جودة الخدمات	3.30	1.146	11
	المتوسط العام	3.87	0.79	

أن تطبيق نظام العمل عن بعد له العديد من الفوائد وقد بلغ

من خلال النتائج الواردة في جدول رقم (5) أدناه يتضح

4. متطلبات العمل عن بعد للمرأة السعودية في مكاتب
الحجز والمبيعات التابعة للمؤسسة العامة للخطوط
الجوية السعودية

المتوسط العام لإجابات أفراد العينة (3.87 من 5) وقد
حصلت العبارة (1) رفع مستوى جودة الخدمات"، فيما جاءت
العبارة رقم (2) وهي "تقليل تكاليف المواصلات في المرتبة
الثانية كأبرز الفوائد الناتجة من تطبيق نظام العمل عن بُعد.

جدول (6)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات متطلبات العمل عن بعد في الخطوط الجوية السعودية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
10	تدريب الموظفين على دورة المبيعات والتي توفرها إدارة المؤسسة العامة للخطوط السعودية	4.52	0.898	1
9	تدريب الموظفين على دورة الحجز الأساسية والتي توفرها إدارة المؤسسة العامة للخطوط السعودية	4.52	0.898	2
11	تدريب الموظفين على مهارات البيع بالهاتف والتي توفرها إدارة المؤسسة العامة للخطوط السعودية	4.43	1.121	3
8	تدريب الموظفين على خدمات الركاب الأساسية والتي توفرها إدارة المؤسسة العامة للخطوط السعودية	4.35	1.112	4
2	توفير جهاز حاسب آلي مزود بشاشة تخفف حدة الإشعاع المنبعث من الجهاز طوال فترة ساعات العمل	4.35	0.775	5
17	توقيع عقد اتفاقية عمل عن بعد مشتمل على جميع البنود والشروط الخاضعة لقوانين المؤسسة العامة للخطوط السعودية ما بين المؤسسة والمرأة التي ترغب العمل عن بعد	4.30	0.926	6
3	توفر سماعة طبية تخفف حدة التأثير على الأذن	4.30	0.926	7
18	توفير معايير أمن وسلامة المعلومات في الأجهزة المستخدمة من قبل العاملة عن بعد للاتصال بشبكة المؤسسة العامة السعودية	4.30	1.020	8
5	توفر هاتف مراقب بنظام Avaya	4.30	0.822	9
4	توفر كرسي صحي يخفف حدة الجلوس لفترات طويلة	4.26	1.137	10
16	توفير نظام Supervisor في الحاسب الآلي لقياس حجم العمل المنتج للموظفة	4.26	0.915	11
19	استخدام الأجهزة التابعة للعمل عن بعد فقط لشؤون العمل لتلافي الأضرار الناتجة عن الاستخدام الشخصي ولضمان فاعلية التأمين عليها	4.22	1.085	12
14	تطبيق نظام Avaya يسهل مهمة المشرف على العاملة عن بعد من ناحية مراقبة المكالمات	4.13	1.180	13
7	توفر خدمة الاتصال هاتفية بشبكة المنشأة	4.13	1.100	14
6	توفر رقم فاكس معروف لدى المؤسسة العامة للخطوط السعودية	4.09	0.848	15
12	تحديد ساعات العمل حسب ما يناسب المرأة	3.96	1.364	16
13	توفير نظام أميديوس للحجز في الحاسب الشخصي للمرأة العاملة عن بعد وربطه بالحاسب الشخصي بالمؤسسة	3.87	1.254	17
18	توفر رخص لدى العاملة عن بعد لاستخدام كافة الأنظمة والبرمجيات الخاصة بالعمل لدى مكاتب البيع والحجوزات	3.83	0.984	18
15	تقييم مكان العمل المعد في المنزل مسبقاً من جهة العمل	3.74	1.322	19
	المتوسط العام	4.20	0.824	

جدول (7)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات العوائق التي تحول دون تطبيق أسلوب العمل عن بعد في الخطوط الجوية السعودية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
13	الحاجة لفترة تدريب ومكان مناسب في المنشأة لتأهيل العاملات بالدورات اللازمة قبل تسلمهن مهامهن ليقمن بها عن بعد	4.09	1.240	1
6	احتياج هذا النوع من العمل واعتماده على وسيلة تقنية غير متوفرة في كل مكان	3.78	1.043	2
5	لا توجد نظم وتشريعات تنظم العلاقة بين المرأة وجهة العمل من المنزل	3.74	0.864	3
11	افتقاد روح العمل الجماعية	3.57	1.237	4
8	انخفاض القدرة على انجاز العمل المطلوب لافتقاد التوجيه المباشر	3.57	1.037	5
12	الافتقار إلى حافز الاتصال الشخصي والتغذية الراجعة المنتظمة لغرض التقييم	3.48	1.123	6
1	تمسك مديرو الإدارات العليا بالطريقة التقليدية للإدارة	3.48	1.163	7
7	قلة التفاعل الاجتماعي للمرأة مع زميلات العمل في حالة العمل عن بعد	3.35	1.112	8
10	عزلة العاملات عن المجتمع	3.26	0.915	9
9	فقدان روح المنافسة في العمل	3.17	1.230	10
4	عدم تأهيل النساء وظيفياً	3.17	0.834	11
2	عدم امتلاك المرأة للمهارات الفنية اللازمة للعمل عن بعد	3.00	1.087	12
	المتوسط العام	3.43	0.579	

الأولى بنسبة (73.9%).

النتائج

توصلت الدراسة إلى إمكانية تطبيق نظام العمل عن بُعد لكونه يتلاءم مع طبيعتها وظروفها الاجتماعية والأسرية، ويمنحها استقلالية أكثر في أداء مهامها الوظيفية.

كما توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من المهام التي يمكن للمرأة القيام بها عن بُعد في المؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية، كإصدار التذاكر عبر وسائل الدفع الإلكتروني، وعمل حجز السفر، وخدمات ما بعد البيع كالدفع عن طريق البطاقات الائتمانية، ودفع رسوم التخلف عن الرحلات، وتعديل خطوط السير، وتقديم معلومات عن الرحلات السياحية التي تقدمها السعودية.

وكفائدة من تطبيق نظام العمل عن بُعد، وجدت الدراسة

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (6) أدناه يتضح توفر متطلبات العمل عن بعد في مكاتب الحجز والمبيعات التابعة للمؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية من خلال ارتفاع المتوسط الحسابي للإجابات (4.20 من 5).

5. الصعوبات والمعوقات التي تحول دون تطبيق أسلوب عمل المرأة عن بعد في مكاتب الحجز والمبيعات بالمؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية

يُبين الجدول رقم (7) هناك عوائق تحول دون تطبيق نظام العمل عن بُعد في مكاتب الحجز والمبيعات التابعة للخطوط الجوية السعودية بمتوسط حسابي عام قدره (3.43 من 5)، وأبرزها العائق الوارد في العبارة رقم (13) وهي "الحاجة لفترة تدريب ومكان مناسب في المنشأة لتأهيل العاملات قبل تسلم مهامهن ليقمن بها عن بعد" بالمرتبة

والمبيعات التابعة للمؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية، كما توصي الدراسة بضرورة سن نظم وتشريعات تعمل على تنظيم العلاقة بين المرأة العاملة من المنزل وجهة العمل. إضافة إلى ما سبق، أوصت الدراسة بأهمية تشجيع القطاع العام والخاص على تطبيق نظام العمل عن بُعد لما يحققه من فوائد للمرأة العاملة، والمؤسسات العامة والخاصة، والمجتمع، مع الاهتمام بالقيام بالمزيد من الدراسات والبحوث المستقبلية حول سبل إزالة العوائق التي تحول دون تطبيق نظام العمل عن بُعد في القطاعين العام والخاص.

أن هناك العديد من الفوائد التي يمكن أن تنتج من خلال تطبيق نظام العمل عن بُعد كتقليل التكاليف وتوفير فرص عمل جديدة تسهم في تقليل نسبة البطالة لدى النساء بالإضافة إلى توفير المساحات المكتبية.

توصيات الدراسة

توصي الدراسة بضرورة الاهتمام وتبني نظام العمل عن بُعد للمرأة السعودية والذي بدوره يقلل من نسبة البطالة بين النساء ويحقق الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، بالإضافة إلى ضرورة توفير متطلبات العمل عن بعد في مكاتب الحجز

المراجع

المراجع العربية

- حريم، حسين، 2006م *مبادئ الإدارة الحديثة: النظريات - العمليات الإدارية وظائف المنظمة*، (ط1)، عمان، دار الحامد.
- الرشيد، صالح بن سليمان، 2009م، اتجاهات المرأة السعودية نحو أسلوب العمل عن بعد. *مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية*، ع(12)، ص225.
- سعد، حمدي أحمد، 2010م *العمل عن بعد (ذاتية-تنفيذية) دراسة تأصيلية تحليلية مقارنة في ضوء القواعد العامة لقانون العمل*، دار الكتب القانونية.
- طيب، أسامة بن صادق، 2007، *العمل عن بعد. نحو مجتمع المعرفة*. مركز الإنتاج الإعلامي، جامعة الملك عبد العزيز.

- العيسى، خالد عبد الرحمن، 1998، إمكانية تطبيق أسلوب العمل عن بعد للمساهمة في إيجاد فرص وظيفية للمرأة السعودية العاملة. *رسالة ماجستير غير منشورة*، الرياض، جامعة الملك سعود.
- نوير، طارق، 2003م *العمل عن بعد ومتطلبات التطبيق في مصر*. مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرارات، ص349.
- وزارة العمل، 2000، آلية احتساب عمل المرأة عن بعد في نسب توظيف الوظائف. قرار وزاري رقم (1/2474/ع).
- ياسين، سعد غالب، 2005م، *الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية*. الرياض، معهد الإدارة العامة.

المراجع العربية باللغة الإنجليزية

- Alissa, Khaled Abdul Rahman. 1998. The possibility of the application of remote working style to help find job opportunities for Saudi women working. Master unpublished, Riyadh, King Saud University.
- Alrasheed, Saleh bin Sulaiman. 2009. Saudi women's attitudes towards teleworking Method. University of Imam Muhammad bin Saud Islamic Magazine, (12): 225
- Hareem, Hussain. 2006. The Principles of Modern Management: Theories, Administrative Processes, the Functions of the Organization (1st ed.) alhamed House of Publishing.

- Ministry of Labour. 2000. Calculation of women's remote work in the Ratio of of jobs Settlement. Ministerial Decree No. (01.01.2474/ p). 08/10/1432
- Noyer, Tariq. 2003m. Telework and application requirements in Egypt. And decision support, p. 349 Information Center.
- Saad, Ahmed Hamdi. 2010. Teleworking (self-executive) analytical and comparative study in the light of the general rules of the labour law. Publishing House of legal books.
- Taieb, Osama Bin Sadiq. 2007. Distance working. Towards

a knowledge society. Media Production Center: King Abdul Aziz University
Yassin, Saad Ghalib. 2005 m. E-governance and the

prospects of the Arab applications. Riyadh: Institute of Public Administration.

المراجع الأجنبية

Di Martino, Vittorio. 2001. The High Road to Teleworking. International Labor Organization.
Di Martino, Vittorio; Writh, Linda. 1990. Telework: A New Way of Working and Living. *International Labor Review*, 129 (5).
Fraser-Blunt, Martha. 2007. Call Centers Come Home. HR Magazine.
Heng, the Boon; Sanb, Ong Tze; Lee, Loh Yin. 2011. the Acceptance and Effectiveness of Telecommuting (Work from Home) in Malaysia. Global Conference on Innovations in Management, London, 40-41.
Huws, Ursula. 1991. Telework: Projections. *Futures*, 32 (1).
Iscan, Omer faruk, Naktyok, Atilhan. 2005. Attitudes

towards Telecommuting. The Turkish Case, *Journal of Information Technology*. 20, 52-63.
Quoquab, Farzana, Seong, Lim, Malik, Haider. 2013. MALAYSIAN EMPLOYEES' PERCEPTION PERTAINING TO TELEWORK. *Business and Management Quarterly Review*, 4 (1): 63-76, 2013 ISSN 2180-2777.
Wallingford, Theodore. 2005. Switching to VoIP. O'Rielly, Meclia, Inc. Ed 1.
Zarrin, Eshagh, Branch, Yasouj. 2014. The investigation of the requirements and limitations of the implementation of the project of teleworking. *Jurnal UMP Social Sciences and Technology Management*, 3 (3): 2015.

اكتوبر 12). موقع الخطوط الجوية السعودية (www.saudiairlines.com) [2013م، ديسمبر 31].

Web Sites:

More than 250 Female employees and serve customers from home. Mobily site (www.mobily.com.sa). 2013, December 31.
The launch of Saudi Arabian Airlines booking conversion of the United States and Canada calls to the unified main booking center in the Jordanian capital project (2012, July 1). Saudi Arabian Airlines site (www.saudiairlines.com) [2013, December 31]
A significant increase in training programs for Saudi Airlines during 2012 m (2013, January 30). Saudi Arabian Airlines site (www.saudiairlines.com) [2013 m, December 31]
Department of Statistics and Information. (N.D). Unemployment rate quarter of 2013 the.

مواقع الانترنت

أكثر من (250) موظفة يخدمن العملاء من المنزل. موقع شركة موبايلى (www.mobily.com.sa) [2013م، ديسمبر 31].
تدشين الخطوط الجوية العربية السعودية مشروع تحويل مكالمات الحجز من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا إلى مركز الحجز الموحد الرئيس بالعاصمة الأردنية (2012م، يوليو 1). موقع الخطوط الجوية السعودية (www.saudiairlines.com) [2013م، ديسمبر 31].
زيادة كبيرة في البرامج التدريبية بالخطوط السعودية خلال عام 2012م (2013م، يناير 30). موقع الخطوط الجوية السعودية (www.saudiairlines.com) [2013م، ديسمبر 31].
مصلحة الإحصاءات العامة والمعلومات. (د.ت). معدل البطالة ربع السنوي 2013م. www.cdsi.gov.sa. [2014م، يناير 22]
معدلات تشغيلية متنامية في إعداد الرحلات والركاب خلال شهر (مايو) الماضي (2012م، يونيو 23). موقع الخطوط الجوية السعودية. موقع الخطوط الجوية السعودية (www.saudiairlines.com) [2013م، ديسمبر 31].
توقيع الخطوط الجوية العربية السعودية اتفاقية شراكة وتعاون في مجال التدريب مع الاتحاد الدولي للنقل الجوي "أياتا" (2012م،

Saudi Arabia Airlines signed a partnership and cooperation agreement in the field of training with the International Air Transport Association "IATA" (2012, October 12). Saudi Arabian Airlines site (www.saudiairlines.com) [2013 m, December 31].

(www.cdsi.gov.sa). [2014, January 22]
Growing operating rates in flights and passengers preparation during the month of (last May-June 23, 2012). Saudi Arabian Airlines site (www.saudiairlines.com) [2013, December 31]

The Extent of the Possibility of the Application Of teleworking System for Saudi Women in Ticket Sales and Booking for the Saudi Arabian Airlines in Saudi Arabia (Saudia)

Rana abu Hassan¹, Abdulrahman Alshammari²

ABSTRACT

The study aimed to identify the extent of the possibility of the application of teleworking system for Saudi women in ticket sale and booking for the Saudi Arabian Airlines in Saudi Arabia (Saudia). The study consists of (370) Saudia employees. The researchers used descriptive analysis such as frequencies and means as a tool for the analysis of the study data, the study concluded that it is possible to apply the teleworking system at the Saudi Arabian Airlines because of the availability of high technology. The study results showed the acceptance of the application of this system by the respondents, as the teleworking system provides benefits for women, such as providing job opportunities adapted to the nature of women and the benefits to the community through the reduction of Unemployment rates among women, in addition to that, the system benefits companies by reducing costs and contributing to building societies.

Keywords: Teleworking, Remote work, Distance Working.

1 Student, King Saud University. Email: rana.abuhassan@gmail.com

2 Assistant Professor, Faculty of Business, King Saud University.
Email: shammari@ksu.edu.sa

Received on 5/3/2015 and Accepted for Publication on 13/12/2015.