

## البيئة الإلكترونية وأثرها على العاملين دارسة تطبيقية على مؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية

أ. نبيل بن عبد الله قمصاني  
مدير الشؤون الإدارية والمالية  
طالب في برنامج الدكتوراه بقسم المكتبات والمعلومات  
بجامعة الملك عبد العزيز  
[Nabil.kamasany@yahoo.com](mailto:Nabil.kamasany@yahoo.com)

### المستخلص

تتناول هذه الدراسة اثر استخدام تقنية المعلومات على العاملين في الخطوط الجوية السعودية، ومن أهم أهداف الدراسة التعرف على الخدمات التي يقدمها قسم الركاب من خلال تقنية المعلومات، ومدى اهتمام الإدارة العليا بتأهيل وتدريب العاملين على تقنية المعلومات، والتعرف على عوائق استخدام تقنية المعلومات .

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي في هذه الدراسة وقام بتوزيع استبيان على عينة الدراسة ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث، قلة الدورات التدريبية في مجال تقنية المعلومات، اتفاق غالبية أفراد العينة باقتناء الخطوط السعودية كل ما هو جديد في مجال التقنية إلا أنها لم تهتم بتدريب العاملين بالشكل المطلوب، اتفاق جميع أفراد العينة بأهمية تقنية المعلومات وما تمثله من أهمية في سرعة إنجاز الأعمال، وبناء على هذه النتائج أوصى الباحث بضرورة تكثيف الدورات التدريبية في هذا المجال، والعمل على توعية موظفي القسم بأهمية تقنية المعلومات ومساعدة العاملين بتخطي جميع الحواجز التي تعيق الاستخدام .

### The Electronic Environment and its Impact on Employees: a study conducted on Saudi Arabian Airlines

Nabil Ben Abdullah Komsani  
King Abdul-Aziz University  
Jeddah, Saudi Arabia

#### Abstract

This study investigates the impact of using information technology on the staff of Saudi Arabian Airlines. Some of the most important aims of

the study is to define the services provided by the passengers department through information technology and the extent to which the central administration is interested in instructing and training people working with information technology as well as defining the obstacles of using such technology.

The descriptive method has been used in this study and a questionnaire has been distributed to the study sample. The major results reached by this research are the following: the lack in training sessions in information technology; the agreement of most of the individuals of the sample that Saudi Arabian Airlines has to purchase all the new means in the field of technology, but they have not given enough importance to the training of the staff in an adequate way; the agreement of all the individuals of the sample as to the value of information technology and its importance in carrying out work quickly. On the basis of these results, the researcher recommends that training sessions in this field should be increased. He also recommends those in charge to work to raise the awareness of the staff of the department as to the importance of information technology and to help them overcome all the obstacles which impede the use of this technology.

### المقدمة

إن قدرة الإنسان على تخزين المعلومات محدودة بقدرته على التذكر - وكما هو معروف أن قدرة الإنسان على التذكر محدودة جدا - لذا يقوم الإنسان بحفظ المعلومات التي يصعب تذكرها في سجلات لاسترجاعها وقت الحاجة. فكان السجل أول أدوات حفظ البيانات والتي أبتدعها الإنسان كما قام الإنسان بوضع ترتيب معين لهذه البيانات سواء بالرموز أو الأعداد أو الحروف أو النقاط ... الخ.

واليوم وفي العصر الذي نعيش فيه نجد أن وسائل ونظم تقنية المعلومات هي وسيلة الإنسان لحفظ البيانات وبنها فيما بعد، والواقع ومنذ اختراع الكتابة لم تشهد البشرية تقدما في معالجة البيانات كالذي حدث بعد اختراع تقنيات المعلومات المختلفة كالحاسبات الآلية والأقمار الصناعية وشبكات المعلومات ... وغيرها، ففي دقائق معدودة يمكنك القيام بتحديث ملفات لمواد تحتوي ( 25.000 ) تسجيلة وتقديم تقرير مطبوع عن المواد المخزنة.

إن استخدام تقنيات المعلومات اليوم أصبح أمرا ضروريا بل حتميا في شتى المجالات حيث لا تكاد تخلو أي هيئة أو منظمة من استخدام واحد من وسائل تقنية المعلومات لإنجاز أعمالها المتعددة سواء في المجالات العلمية أو الإدارية أو الاقتصادية<sup>(1)</sup>.

(1) محمد نور برهان، استخدام الحاسبات الإلكترونية في الإدارة، عمان، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1984م، ص 17

وتعد الخطوط الجوية العربية السعودية واحد من القطاعات في المملكة التي تستخدم تقنيات المعلومات المختلفة في تنظيم وإدارة المعلومات فلا تكاد تخلو إدارة في الخطوط السعودية إلا وتستخدم إحدى وسائل تقنية المعلومات لتساعدها في توفير وتحليل البيانات والحصول أيضا على معلومات خاصة بعملياتها الاستراتيجية والتخطيطية واسترجاعها من أجل اتخاذ القرارات المناسبة.

## 2/1 - مشكلة الدراسة

يعتبر مستوى الخدمات المقدمة من شركات الطيران بمثابة نقطة الجذب الرئيسية في اجتذاب العميل للشركة التي يتعامل معها لذا يلزم على القائمين بمسؤولية الخدمات العمل على اتباع الأساليب المتطورة والتقنيات الحديثة والتي تهدف إلى تحسين نوعية الخدمات، وعلى المدى الطويل فإن أهم الحقائق التي تؤثر على منشآت صناعة الطيران هو مستوى الخدمة التي تقدم للعملاء مقارنة بالمنافسين

ويعتبر موظفو الصف الأول في أي منظمه أو هيئه هم أهم موارد المنظمة على الإطلاق - لأنهم هم الذين يشكلون الانطباع الأول لدى العميل- لذا كان لزاما على أي إدارة عليا وفي ظل المتغيرات والمنافسة المحتدمة الاهتمام بتحسين الخدمة التي تقدم للعملاء وذلك بتوفير التقنيات لتحسين الخدمة وبالتالي استقطاب العملاء.

في ضوء ذلك فإن الباحث يحدد مشكلته في التساؤل التالي:

ما اثر استخدام موظفي خدمات الركاب بالخطوط السعودية لتقنية المعلومات لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء

## 3/1 أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة كون أن الخطوط الجوية السعودية تتوافر لديها الكثير من تقنيات المعلومات الآلية سواء من الحاسبات الآلية إلى الأقمار الصناعية وشبكات الاتصال المتطورة، لذا تستمد الدراسة أهميتها من الجوانب التالية:

- 1 - تتماشى هذه الدراسة مع توجه الدولة نحو استخدام تقنيات المعلومات في كافة إداراتها وأجهزتها من أجل تطوير وزيادة كفاءة الأداء الإداري.
- 2 - استفادة الجهات الحكومية والخاصة ذات الصلة من نتائج وتوصيات الدراسة من أجل تحقيق مزيد من الاستخدام الفاعل لتقنية المعلومات.
- 3 - مساهمة العلم في دعم واحدة من المؤسسات الوطنية المشهود لها.
- 4 - إثراء المكتبة العربية بهذا النوع من الدراسات لندرة الكتابات العربية في موضوع علاقة تقنية المعلومات في تحسين الخدمة.

## 4/1 أهداف الدراسة:

1. التعرف على الخدمات التي يقدمها قسم خدمات الركاب عن طريق استخدام تقنية المعلومات

2. التعرف على مدى اهتمام الإدارة العليا لتأهيل وتدريب العاملين في مجال تقنية المعلومات

3. التعرف على انعكاسات استخدام تقنية المعلومات على العاملين

4. التعرف على مدى اهتمام الإدارة العليا بصيانة وتحديث تقنية المعلومات

5. التعرف على العوائق من جراء استخدام تقنية المعلومات

### 5/1 تساؤلات الدراسة

1 - إدراك إدارة الخطوط السعودية أهمية استخدام تقنية المعلومات أنه يؤثر على مستوى الخدمة.

2 - تدريب موظفي قسم الحركة بالخطوط السعودية على استخدام تقنية المعلومات لأنه يؤثر على مستوى خدمة العملاء.

3 - هناك عدد من المعوقات التي تؤثر بصورة سلبية على تحقيق الاستفادة الكاملة من إمكانيات تقنية المعلومات المتوفرة .

### 6/1 مصطلحات الدراسة

1 - تقنية المعلومات Information Technology

هي تخزين وتشغيل البيانات، ولا تقتصر على الحاسبات الآلية فقط بل تتجاوز ذلك لتشتمل على تقنية الاتصالات والبرامج المستخدمة لمختلف الأغراض والتطبيقات، والنظم التي يتم فيها ترتيب واستخدام الأجهزة والبرامج .

2 - البرامج (1) Software

مجموعة من الأوامر يمكن للحاسب الآلي التعرف عليها وهي مرتبة منطقياً وتؤدي إلى إنجاز مهمة معينة.

3 - نظم المعلومات (2) Information System

مجموعة من الإجراءات والعمليات والمناهج والوسائل التقنية التي توحدت بشكل معين من التفاعل المنتظم لكل شكل من أجل هدف أو أهداف محددة.

4 - تقنية الاتصالات Communication Technology

(1) تركي السلطان، نظم المعلومات واستخدام الحاسب الآلي، دار المريخ، 1405هـ، ص 21.

(2) احمد مصطفى حداد، الحاسب الإلكتروني ( أجياله، صناعته، تطبيقاته ) القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1974، ص 43.

هي معالجة البيانات آليا وتحويلها من الطريقة الرقمية إلى بيانات مقروءة آليا وتشتمل على الخطوط الهاتفية، الكوابل، المايكرويف، الأقمار الصناعية .

## 7/1 منهج الدراسة

أستخدم الباحث المنهج الوصفي حيث يصف العلاقة بين المتغيرات لموضوع الدراسة .

وقد قسم الباحث بياناته التي حصل عليها إلى بيانات أولية وأخرى ثانوية.

### أ- البيانات الأولية

تتمثل في البيانات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة .

ونظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة (583) موظفا فقد أتبع الباحث أسلوب العينة العشوائية لموظفي خدمات الركاب باختيار ما نسبته (14%) من حجم مجتمع الدراسة، حيث وصلت حجم العينة إلى (81) موظفا

وقد قام الباحث باستخدام أسلوب النسب المئوية كأسلوب إحصائي في تحليل إجابات المفحوصين

### ب- البيانات الثانوية

تتمثل في الكتب والمراجع والدوريات والرسائل العلمية وغيرها من مصادر المعلومات المختلفة

## 8/1 مجتمع الدراسة

اختار الباحث الخطوط الجوية العربية السعودية لتكون محل تطبيق الدراسة واختبار تساؤلاته وقد جاء اختيار الخطوط السعودية لما تتميز به من إمكانيات هائلة في تقنيات المعلومات التي توصلها مع عناصر أخرى من تحقيق أهدافها وطموحاتها. إضافة إلى أن الخطوط السعودية أصبحت رحلاتها تصل إلى معظم العواصم العالمية والمدن الرئيسية في العالم وقد تبوأَت الشركة مكانة عالمية في وقت قصير بسبب إدراكها لأهمية عنصر التميز ليس في اقتناء أسطول جوي ضخم فقط وإنما باقتناء تقنيات معلومات قادرة على التحكم والسيطرة على ذلك الأسطول.

وقد تم اختيار عينة عشوائية من موظفي خدمات الركاب بالخطوط السعودية من محطة جدة نظرا لأن محطة جدة تعتبر نموذجا جيدا يمكن معه تعميم نتائج الدراسة على جميع المحطات الأخرى في المملكة حيث أن حركة السفر منها واليها مرتفعه ومطارها هو المطار الأكثر استقبالا سواء في مواسم الحج والعمرة أو الإجازة الصيفية أو إجازة نصف السنة. وقد تم التعرف على حجم المجتمع الكلي من خلال الزيارة التي قام بها الباحث لهذا الغرض حيث بلغ عددهم ( 583 ) موظفا، وقد تم تحديد عدد العينة باختيار نسبة (14%) من حجم المجتمع الكلي للدراسة، حيث وصل حجم العينة (81) موظفا وهي نسبة مشجعة لإجراء دراسة موضوعية

وكان من الضروري - قبل البدء في توزيع الاستبيانات - فحص ومراجعته أسئلة الاستبيان ومدى قدرتها في إيصال ما يهدف إليه الباحث، من أجل ذلك قام الباحث بتوزيع عدد (5) استبيانات على (5) من العاملين في قسم الحجز الآلي في الخطوط الجوية العربية السعودية طالبا منهم إمداده بأي ملاحظات حول شكل الاستمارة ولغتها ومدى قدرتها في إيصال المعلومة للمفحوصين بعد ذلك قام الباحث بتوزيع الاستبيانات على عينة الدراسة وكانت نتائج الاستجابة الأولية مشجعه حيث حصل الباحث على (60) أجابة بنسبة ( 74 % ) في المرحلة الأولى، وبعد محاولات أخرى قام بها الباحث عن طريق أحد موظفي خدمات الركاب والذي ساهم بشكل فعال في توزيع الاستبيانات واستردادها تمكن من الحصول على (13) إجابة إضافية ليصبح مجموع الاستمارات التي تم استردادها (73) إجابة بنسبة ( 90% ) ويلاحظ أن نسبة المسترد نسبه مشجعه لإجراء دراسة موضوعية. وقد قضى الباحث مدة شهر كامل في توزيع (81) استمارة استرد منها (73) استمارة، وكان السبب في طول مدة التوزيع نتيجة أن العمل في قسم خدمة الركاب ينهج طريقة المناوبة لثلاثة فترات في اليوم الواحد مما شكل بعض الصعوبات للتحدث والالتقاء بالموظفين، إضافة إلى تعذر بعض الموظفين من جراء انشغالهم نتيجة ضغط العمل وصعوبة وجود وقت لتعبئة الاستبيان .

وقد قام الباحث باستبعاد (4) استبيانات من الاستبيانات المستردة بسبب نقص كبير في بياناتها يتعذر معه الاعتماد عليها - وتم إخضاع باقي الاستمارات للتحليل وعددها (69) أجابة بنسبة ( 85 %).

## 9/1 حدود ومجال الدراسة

### أ - المجال المكاني :-

نظرا لصعوبة تعميم الدراسة على مستوى جميع شركات الطيران العاملة في المملكة أقتصر الباحث في هذه الدراسة على مؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية - محطة جدة وتحديدا قسم خدمات الركاب .

### ب - المجال الموضوعي :

على الرغم أن مؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية تتميز بالتوسع في استخدام تقنية المعلومات في مجالات مختلفة إلا أن هذه الدراسة اقتصرت فقط على أثر استخدام تقنية المعلومات في تحسين أداء الأعمال.

### ثانيا: الإطار النظري

#### 1/2 الدراسات السابقة

أطلع الباحث على العديد من الدراسات السابقة التي عالجت موضوع تقنية المعلومات بأشكالها المختلفة والمتعلقة في مجال الطيران وحركات النقل الجوي ومن

الدراسات السابقة سنستعرض بعض النماذج من الرسائل العلمية وبعض الأبحاث التي نشرت في دوريات علمية محكمة وقد ضمت الدراسات عددا من الباحثين الأجانب والعرب، وقد اختار الباحث من الإنتاج الفكري والذي تم حصره في هذه المجال ما يراه الأقرب لموضع بحثه - ومن الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة بشكل أو بآخر ما يأتي:

دراسة ايمن عبد القادر كمال (1) عام 2000م بعنوان اتجاهات موظفي الصف الأول نحو استخدام تقنية المعلومات لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء بالتطبيق على مؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية حيث تناول الباحث تأثير تقنية المعلومات في تحسين أداء الخدمة. ومن أهداف الدراسة التعرف على اتجاهات موظفي الصف الأول نحو استخدام تقنية المعلومات، ومن الأدوات التي استخدمها الباحث في جميع البيانات المقابلة والاستبيان، واستخدم المنهج الوصفي، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن خدمة العملاء تتأثر بتدريب موظفي الصف الأول نحو تقنية المعلومات، كذلك تتأثر خدمة العملاء باختيار أفضل التقنيات المستخدمة، وقد أوصى الباحث بضرورة دعم الإدارة بتدريب الموظفين على مستوى تقني عال، وضرورة اقتناء كل ما هو حديث في مجال تقنية المعلومات. كذلك هناك دراسة عبد الله أحمد شعيب (1) عام 1997م بعنوان معوقات استخدام الحاسبات الآلية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، ومن ضمن الأجهزة التي قام بدراستها مؤسسة الخطوط السعودية، ومن أهم أهداف الدراسة التعرف على المعوقات التي تؤثر بصورة سلبية على تحقيق الاستفادة الكاملة من إمكانيات الحاسب الآلي، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقام باستخدام الاستبيان كأداة لتجميع البيانات وتم توزيعه على (18) جهازا حكوميا من ضمنها مؤسسة الخطوط الجوية السعودية، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث عدم تفهم الإدارات العليا لطبيعة وقدرات الحاسبات الآلية أضافه إلى نقص وتفاوت خبرات العاملين في مجال الحاسبات الآلية بالأجهزة الحكومية، ومن أبرز التوصيات التي توصل إليها الباحث إنشاء لجنة وطنية لشؤون الحاسب الآلي تختص بدراسة جميع المشاكل المتعلقة بالحاسب الآلي، تكثيف الندوات والدورات المتخصصة في مجال الحاسب الآلي، ضرورة تركيز الجامعات والكليات والمعاهد العلمية على الأبحاث والدراسات في مجال استخدام الحاسب الآلي.

(1) ايمن عبد القادر كمال، اتجاهات موظفي الصف الأول نحو استخدام تقنية المعلومات لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء : بالتطبيق على مؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة (رسالة ماجستير)، 2000، 128ص

(1) عبد الله أحمد شعيب، معوقات استخدام الحاسبات الآلية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة (رسالة ماجستير)، 1997، 136 ص .

كما قام Michael Mecham<sup>(2)</sup> عام 1997 بدراسة عن تجربة الخطوط البريطانية، والتي أشهرت إفلاسها عام 1981 م والسبب الوحيد في بقائها على قيد الحياة كونها مملوكة من قبل الحكومة البريطانية التي وفرت للشركة الخروج من الإفلاس. ومن العوامل الأساسية التي أعادت تشغيل الشركة رؤية الشركة للتقنية، حيث وضعت الاعتبار للدور الذي تلعبه تقنية المعلومات في نجاح شركة الطيران، ومن ثم وفرت لتلك النظم البيئة المناسبة للعمل، وقد صرح أحد كبار مسؤولي شركة الخطوط البريطانية أن نظم المعلومات مكنت الشركة من الوثب إلى مستويات أعلى للمنافسة والتوسع الشامل، كما أضاف بأن تقنية المعلومات هي عامل حيوي لنجاح شركة الطيران.

ثمة دراسة أخرى أجراها Anthony Yandyk<sup>(1)</sup> عام 1993م عن تجربة الخطوط الكينية، حيث أثبتت الدراسات التي قامت بها الشركة أن من أسباب فشل الشركة في السنوات السابقة أن تقنية المعلومات التي استخدمت لم تدعم العمل بشكل كاف، كما أن مستويات ومعايير خدمة المستهلك كانت ضعيفة، وقد نجحت الشركة الكينية فيما بعد في اجتياز أزمه بعد أن حددت الأولويات والتي تمثلت في وضع نظام تقني معلوماتي بشكل فعال، ليس هذا فحسب بل حددت أولويات النظم والتي تضمنت نظم حسابات الدخل، ونظم السيطرة على حركة الإقلاع، ونظم المعلومات الإدارية.

أيضا هناك دراسة محمد سيد عمر<sup>(2)</sup> عام 1992م عن نظم المعلومات في الخطوط الجوية العربية السعودية، حيث تناول في هذه الدراسة تطوير

وأساليب نظم المعلومات وخدماتها في الخطوط السعودية، ومن أهم أهداف الدراسة التعرف على قصور خدمات المعلومات التي تقدمها هذه النظم، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي كما استخدم المقابلة والاستبيان في تجميع البيانات، ومن أهم نتائج الدراسة ضرورة إنشاء مركز معلومات ليكون الحل الأمثل الذي تتمحور حوله هذه النظم، ومن أبرز التوصيات التي توصل إليها الباحث ضرورة إنشاء مركز معلومات في الخطوط السعودية، الاشتراك في بنوك المعلومات العالمية، التعاون مع المؤسسات المحلية والإقليمية والعربية.

## 2/2 نبذة عن الخطوط الجوية العربية السعودية

في يوم 29 رمضان من العام 1382 هـ الموافق 22 فبراير عام 1963 صدر مرسوم ملكي باعتبار الخطوط السعودية مؤسسة عامة لها مجلس إدارة خاص بها. إلا أن هذا التاريخ ليس بداية حركة النقل الجوي بالمملكة حيث كانت شركة أرامكو قبل

(2) Michael Mecham. SABRE Finds Rich IT Market in China. Aviation Week And Space Technology, 1997, 58p.

(1) - Anthony Yandyk, Kenya Airways Knuckles Down, Air Transport world, October, 1993, 102p.

(2) - محمد سيد عمر، نظم المعلومات في الخطوط الجوية العربية السعودية : دراسة لتطوير أساليب خدماتها، جامعة الملك عبد العزيز، قسم المكتبات والمعلومات (رسالة ماجستير) 1992م، 181





هذا التاريخ تقوم باستخدام الطيران التجاري، كما كانت الخطوط السعودية تعمل قبل هذا التاريخ تحت إشراف وزارة الدفاع وكانت تقوم بنقل الحجاج من وإلى خارج المملكة.

ومنذ قيام الخطوط السعودية كمؤسسة عامة قامت بتوسيع خطوطها داخليا وخارجيا كما قامت بزيادة أسطولها والذي يعتبر واحدا من اضخم أساطيل الطيران ومعظم طائراتها تنتمي إلى طائرات البوينج والإيرباص والترايستار بأشكالها وأنواعها المختلفة .

وقد واكب ذلك التطور في حجم الأسطول تطورا في خدمات المسافرين، والحجز، والمبيعات، والشحن، وغيرها وتم ربط جميع أقسام ووحدات الخطوط بنظام آلي يمكنها من تسهيل وإجراء خدماتها ببسر وسهولة (1)

### أهداف الخطوط الجوية السعودية: (2)

- 1- المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني بواسطة تشغيل خطوط جوية وطنية تكفل دعم جهود التصنيع بالمملكة .
- 2- ربط أكبر عدد ممكن من المناطق النائية في المملكة بشبكة نقل جوي سريع من أجل المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.
- 3- توثيق صلة المملكة بالدول الصديقة في العالم عن طريق توفير خدمات نقل جوية منتظمة.
- 4- توسيع وتحسين خدمات نقل الحجاج والزائرين للاماكن المقدسة .
- 5- العمل على خدمة ودعم المجتمع السعودي بتدريب وتوظيف المواطنين.
- 6- العمل على تطوير شبكة موصلات وطنيه تكفل تقديم خدمات نقل منتظمة .
- 7- إيجاد كادر وظيفي من السعوديين المتمرسين في استخدام أساليب النقل
- 8- إدارة وتشغيل الخطوط السعودية باعتبارها مرفق تجاري هام وللحفاظ على مركزها المالي .
- 9- دعم المجتمع السعودي

وتستقبل الخطوط السعودية سنويا أكثر من (600) متدرب من خريجي الثانوية العامة من أجل تدريبهم داخليا وخارجيا في مختلف التخصصات التي تحتاجها المؤسسة كالتيران ومهندسين جويين ومهندسي صيانة، ومتخصصين في مجالات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وأنظمة الكمبيوتر، علوم الطيران. وتوجد بالخطوط السعودية إدارة عامة للتدريب تقدم دورات تدريبية في فنون التسويق والبيع وطرق إصدار التذاكر الآلية وأعمال الحجز وغيرها .

(1) - الشريف عبد الله الدويبي، طبيعة التفاعلات الاجتماعية في إطار التنظيم الرسمي : دراسة تطبيقية على الخطوط السعودية، جامعة الملك عبد العزيز، قسم الاجتماع ( رسالة ماجستير)، 1990، ص 215 - 219

(2) - المرجع السابق، 1990، ص 225 - 235 .

وهناك أقسام كثيرة ووحدات متعددة في الخطوط السعودية أهمها على الإطلاق قسم العلاقات العامة، الحجز الآلي، التسويق، الشؤون الحكومية الشحن الجوي، الصيانة، العمليات، الملاحة الجوية، إدارة العقود والمشتريات، شؤون الموظفين، هندسة الطيران، تقنية المعلومات، خدمات الركاب - مجال الدراسة - وغيرها من الأقسام الأخرى (1)

### 3/2 نبذة عن قسم خدمات الركاب (2)

يعود نشأة قسم خدمات الركاب بالخطوط الجوية العربية السعودية بمدينة جدة إلى البدايات الأولى لتشغيل الخطوط السعودية وكان يعمل في القسم عند تأسيسه (6) موظفين، وكان القسم يقوم بكافة المهام التي تنقسمها حالياً أربع إدارات وهي (إداره خدمات الساحة، وتسويق المعلومات، والعفش، وعلاقات الركاب) .

وفي ظل المتغيرات والسنوات الطويلة استقل قسم خدمات الركاب بذاته وتضاعف عدد العاملين من (6) موظفين إلى (583) موظفاً ويقوم القسم باستقبال جمهور المسافرين بالمطار من أجل إنهاء إجراءات سفرهم بطريقة آلية بواسطة النظم الآلية المتطورة (نظام SARS) ويطلق عليهم (موظفو الكاونتر) حيث تقع عليهم مسؤولية إنهاء إجراءات السفر للمسافرين بطريقة تحبب إليهم السفر على الخطوط السعودية من أجل إرضاء العميل، حيث يقوم الموظف بالتأكد من أن المسافر يسافر بتذكرة باسمه، مع مطابقة الاسم الموجود في التذكرة مع الاسم الموجود في الجواز أو البطاقة. كما يقوم الموظف بالتأكد من صلاحية تذكرة السفر - وصلاحية التأشيرة للدول التي تشترط الدخول بتأشيرة مثل أمريكا، بريطانيا .

كما يقوم القسم بإرشاد الركاب ذوي الظروف الصحية كالنساء الحوامل وكبار السن إلى الكاونتر الخاص بهم كي تقدم لهم عناية خاصة .

بعد ذلك يقوم الموظف بوضع بطاقات العفش على حقائب المسافرين، كما يقوم بوضع بطاقات العفش الموصل للركاب الراغبين في مواصلة رحلتهم إلى محطة ثانية وإصدار بطاقات الرحلة المواصلة، كما يقوم بالتأكد من أن جميع قطع العفش التي تخص المسافرين قد وضعت في الميزان كما يقوم بتسجيل عدد القطع الموزونة وتسليمها للراكب فيما بعد، وفي حالة زيادة عفش الراكب عن الحد المسموح به يطلب من الراكب تحصيل قيمة الوزن الزائد من الكاونتر الخاص بذلك، وبعد الانتهاء من هذه الإجراءات يقوم الموظف بتسليم الراكب بطاقة صعود الطائرة مدون عليها اسم الراكب، ورقم الرحلة، ورقم المقعد، وموعد الإقلاع، وبوابة الإقلاع، ووقت الصعود إلى الطائرة، كما يقوم بإرشاد الراكب بالتوجه إلى منطقة الجوازات والجمارك ويطلب من الركاب غير السعوديين بتعبئة النموذج الخاص بالجوازات لتقديمها جاهزة إلى سلطات الجوازات (1)، وداخل الصالة هناك موظفين يقومون باستلام بطاقة صعود الطائرة وتنظيم الركاب

(1) - السعودية زمان والآن، مجلة أهلا و سهلا، العدد الخامس، السنة التاسعة، شعبان، 1405هـ، ص

(2) - زيارة ميدانية قام بها الباحث يوم الثلاثاء الموافق 1421/12/11هـ لمطار الملك عبد العزيز الدولي للتعرف على مهام وخدمات قسم خدمات الركاب .

(1) - المرجع السابق، زيارة ميدانية قام بها الباحث إلى قسم خدمات الركاب



للدخول إلى الباص الذي يوصلهم للطائرة - كما يوجد داخل الطائرة موظفون لحل أي مشاكل تنظيمية قبل إقلاع الطائرة وتتمثل مواقع العمل بقسم خدمات الركاب فيما يلي (2)

- 1 - كاونتر السفر الدولي .
- 2 - كاونتر السفر الداخلي.
- 3 - كاونتر الركاب العابرين ( ترانزيت )
- 4 - كاونتر الركاب المواصلين .
- 5 - كاونتر الركاب المنتظرين .
- 6 - مكتب مراقبة الركاب.
- 7 - كاونتر خدمات السعودية بصالة السفر الدولي .
- 8 - كاونتر خدمات السعودية بصالة السفر الداخلي .

#### 4/2 نظام سارز (SARS)

يعتبر نظام سارز واحد من أكبر تقنية المعلومات المطبقة في مؤسسة الخطوط السعودية. ويقوم نظام سارز بتخزين ومعالجة واسترجاع المعلومات التي تحصل عليها السعودية من المنظمات الدولية أو من عملائها سواء كان ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة عبر نظم معلومات أخرى أو وكالات السفر المتعاملة معها ويتمثل عمل نظام سارز في الحجز على الرحلات، وإتمام حجز المغادرة على رحلات غير السعودية، ونظام التذاكر الآلية، وإصدار بطاقات صعود الطائرة.

وقد بدأ العمل في تشغيل النظام في المملكة العربية السعودية في 7 فبراير عام 1987م، ويتفرع من النظام سبعة نظم فرعية تتمثل فيما يأتي: (1)

1	نظام الحجز الآلي	Reservation
2	نظام الأسعار	Fares
3	نظام التذاكر	Ticketing
4	مراقبة الإقلاع	Departure control
5	صحاري ( حجز الفنادق )	Sahare
6	بهامز ( العفش الضائع)	Bahama
7	القائمة السوداء	Black List

ويقوم هذا النظام بإنجاز حجوزات الخطوط السعودية عبر العالم عن طريق ( 3450 ) نهاية طرفية متصلة ببعضها، إضافة إلى مراقبة وإصدار التذاكر، وقد عمل في

(2) - المرجع السابق، الشريف عبد الله الدويبي، ص 239

(1) - محمد سيد عمر، نظم المعلومات في الخطوط الجوية العربية السعودية : دراسة لتطوير أساليب خدماتها، جامعة الملك عبد العزيز، قسم المكتبات والمعلومات، ( رسالة ماجستير ) 1992، ص



هذا المشروع آنذاك (50) موظفا إضافة إلى (20) مستشارا، وتم تخصيص جهاز كومبيوتر مركزي (Mainframe) لتشغيل النظام وهو من نوع (IBM 3033) (1) أما الآن فيتم استخدام IBM OS 390

الجدير بالذكر أن نظام سارز (SARS) هو اختصار Saudia Automated Reservation System

## أنواع النظام: (2)

Single Host System	أ	النظام المفرد
Multi Host System	ب	النظام المتعدد

أ - النظام المفرد: هو نظام تملكه وتديره شركة طيران واحدة وتستخدمه في الخدمات الخاصة برحلاتها، ولحفظ وحدات المعلومات الخاصة بها، وتوضع هذه المعلومات حسب اتفاقية مبرمة بين الشركة صاحبة الامتياز والشركات الأخرى.

ب - النظام المتعدد: ويمكن حصره في ثلاث نقاط

- نظام تملكه شركة طيران واحدة، وتتيح لعدد من شركة الطيران الأخرى مقاسمتها في نظام المعلومات مقابل رسوم معينة
- يتم تقديم عرض للمقاعد المتوفرة في شركة الطيران الأخرى المشاركة معها في نفس النظام
- يخصص النظام العام نظاما فرعيا مستقل لكل شركة طيران وكأنه ملك للشركة ويمكن الاستفادة من الوظائف الأساسية للنظام بالطريقة التي تلبي احتياجاتها .

## \* خصائص النظام: (1)

Schedule	1	جدول موعد الرحلات
Availability	2	إمكانية الإتاحة
Passengers Name Record	3	بيان اسم الراكب
Fare Quotation And Calculation	4	تركيب وحساب السعر
Automated Ticketing	5	إصدار التذاكر أليا
Departure Control	6	خدمات الترحيل
Other Passenger Services	7	خدمات أخرى

(1) - المرجع السابق، محمد سيد عمر، ص 58 .

(2) - المرجع السابق، محمد سيد عمر، ص 59

(1) - المرجع السابق، محمد سيد عمر، ص 61 - 62

### ثالثاً : التحليل وعرض النتائج

أجرى الباحث دراسته الميدانية على عينة عشوائية من قسم خدمات الركاب بالخطوط الجوية العربية السعودية بمدينة جدة.

وقد قام الباحث بتوزيع استبيان على عينة الدراسة تصل إلى (81) موظفاً، وقد تلقى الباحث في المرحلة الأولى (60) إجابة ما يعادل نسبه (75%) ،

وبعد محاولات جادة للباحث ومتابعة الذين لم يستجيبوا أرتفع العدد إلى (73) إجابة بنسبة (91%) وقد تم استبعاد عدد (4) إجابات لعدم صلاحيتها للتحليل، واكتفى بعدد (69) أجا به بنسبة (85%)، ونظراً لضيق وقت الدراسة اكتفى الباحث بهذا العدد من الإجابات وهي نسبة مشجعه تفي بالغرض من الدراسة .

#### جدول رقم (1) توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة	العدد	الفئة
4.7%	3	أقل من 30 سنة
14.5%	10	من 30-35 سنة
17.4%	12	من 35-40 سنة
27.8%	19	من 40-45 سنة
24.2%	17	من 45-50 سنة
11.4%	8	أكثر من 50 سنة
100%	69	المجموع

يوضح جدول رقم (1) أن الفئة العمرية (من 40 - 45 سنة) هي أعلى نسبة من العاملين في قسم خدمات الركاب حيث حصلت على (27.8%) من مجموع أفراد العينة، بينما كانت الفئة العمرية (أقل من 30 سنة ) أقل الفئات العمرية العاملة في القسم حيث حصلت على (4.7%) من مجموع العينة.

ويرجع ارتفاع الفئة العمرية (من 40 سنة إلى أكثر من 50 سنة ) في قسم خدمات الركاب إلى أن هناك ترشيد في الوظائف في السنوات الأخيرة أسوة بالمؤسسات والقطاعات الحكومية الأخرى، وقد يرجع ذلك إلى تقليل المصروفات وعدم القدرة على تحمل أي مصروفات إضافية، كما أن العمل في قسم خدمات الركاب يمثل الصفوف الأمامية لمؤسسة الخطوط السعودية والتي تتطلب أشخاصاً من ذوي الخبرات الطويلة في العمل والتي تجيد التعامل مع الجمهور بسلوكهم المختلف، وهذا العامل قد لا يتوفر في الأعمار السنية الأقل مما يوقع المؤسسة في كثير من المشاكل والإحراج

جدول رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل

النسبة	العدد	البيان
2.8 %	2	اقل من ثانوية عامه
44.9 %	31	الثانوية العامة
13.4 %	9	دبلوم بعد الثانوية
31.8 %	22	بكالوريوس
5.7 %	4	دبلوم عالي بعد البكالوريوس
1.4 %	1	ماجستير
—	—	دكتوراه
100 %	69	المجموع

يلاحظ من الجدول رقم (2) أن أكثر أفراد العينة هم من حملة الثانوية العامة (44.9 %) وحملة البكالوريوس (31.8 %)، بينما يمثل حملة الماجستير أقل أفراد العينة بنسبة (1.4 %)، ويرجع السبب في ذلك حسب رأي الباحث أن طبيعة العمل في القسم تتطلب قدراً معيناً من التعليم يتناسب معه (حملة الثانوية والبكالوريوس) بعد تدريبهم وتأهيلهم على استخدام تقنيات المعلومات لأداء الخدمة بشكل جيد، وهو الشيء غير المتوفر في معظم الفئات من ذوي المؤهلات الدنيا، إما حملة المؤهلات العليا (دكتوراه وماجستير) فنكون الوظائف القيادية والإشرافية هي الأقرب طبقاً لمؤهلاتهم العملية وخبراتهم العملية.

جدول (3) الدورات التدريبية في مجال تقنية المعلومات

النسبة	العدد	البيان
2.8 %	2	أكثر من 9 دورات
7.5 %	5	أكثر من 7 دورات
21.8 %	15	أكثر من 5 دورات
28.9 %	20	أكثر من 3 دورات
39 %	27	أكثر من دورة واحدة
100 %	69	المجموع

يوضح جدول رقم (3) أن عدد موظفي القسم الذي تلقوا أكثر من دوره واحدة خلال عملهم يقسم خدمات الركاب يمثلون أعلى نسبه (39 %) يليهم على التوالي الفئة التي تلقت أكثر من (3) دورات بنسبه (28.9 %) ثم الفئة التي تلقت أكثر من (5)

دورات بنسبه (21.8 % )، مما يعني أن عدد الدورات قليلة جداً، وقد تكون هذه النسب مقبولة في الجهات والإدارات التي لا تتعامل مع تقنيات المعلومات، إلا أنها غير مقبولة مع الجهات التي تتعامل مع تقنيات المعلومات لعدة اعتبارات أهمها التحديث المستمر للتقنيات المعلومات والتي تتطلب معرفة التعامل مع كل ما هو جديد، ومواكبة التطورات التقنية السريعة .

وقد يرجع السبب في قلة الدورات التدريبية إلى قلة المخصصات المالية المتعلقة بالتأهيل والتدريب والتي تتطلب مبالغ عالية خصوصاً إذا كانت خارج المملكة، أضافه إلى عدم توفر الإمكانيات البشرية والمادية والفنية والتي تقوم عليها هذه الدورات في ظل الإمكانيات المحدودة لمراكز التدريب في الخطوط السعودية والتي لا تلي في الواقع الاحتياجات التدريبية المناسبة في هذا المجال .

جدول (4) مدى اهتمام الإدارة العليا في الخطوط السعودية ودعمها لاستخدام

تقنيات المعلومات

النسبة	العدد	البيان
73 %	51	اقتناء كل ما هو جديد في مجال تقنية المعلومات
28.9 %	20	تدريب الموظفين واطلاعهم على كل ما هو جديد
79 %	55	إيمان المؤسسة بأهمية تقنية المعلومات
50 %	35	توعية الموظفين باستخدام تقنيات المعلومات
230.9 %	161	المجموع

يوضح الجدول رقم (4) أن إيمان المؤسسة بأهمية تقنية المعلومات، واقتناء كل ما هو جديد في مجال تقنية المعلومات يأتي في أولويات اهتمام مؤسسة الخطوط الجوية السعودية نحو دعم واستخدام تقنيات المعلومات وذلك حسب ما أشارت إليه عينة الدراسة ويرجع ذلك إلى إدراك الإدارة العليا بالسعودية بأهمية تقنيات المعلومات وما تمثله من عامل أساسي في تسويق خدماتها وإرضاء العميل وتقديم خدمات مميزة تجعلها دائماً في مجال المنافسة.

بينما نجد اهتمام الإدارة العليا بتدريب الموظفين وترشيحهم لحضور الدورات يأتي في درجة أقل في الأهمية. وعلى الرغم من إيمان الإدارة بأهمية واقتناء كل ما هو جديد في مجال التقنية إلا أن المخصصات المالية وعدم توفر الإمكانيات البشرية والفنية، ومحدودية مراكز التدريب تقف عائقاً في تنفيذ برامج التدريب والتأهيل المطلوبة. ثمة ملاحظة لابد من الإشارة إليها وهي زيادة مجموع الإجابات إذا وصلت إلى أكثر من ( 161 ) إجابة، ويعود ذلك إلى اختيار أفراد العينة أكثر من إجابة وتتنطبق نفس الملاحظة على جدول رقم (5) (6) (7).

جدول رقم (5) انعكاسات استخدام تقنية المعلومات على العاملين

النسبة	العدد	البيان
100 %	69	السرعة في إنجاز الأعمال
94 %	65	إرضاء العميل
50 %	35	زيادة القدرات والمهارات الشخصية
72 %	50	إهتمام الإدارة بالموظف الذي يجيد مهارات التعامل مع تقنية المعلومات
36 %	25	الإلمام باللغات الأخرى نتيجة التعامل المستمر مع التقنية
28.9 %	20	توسيع المدارك الثقافية
387.9 %	264	المجموع

يوضح الجدول رقم (5) انعكاسات استخدام تقنية المعلومات على العاملين حيث أشار (69) من أفراد العينة بأن استخدام تقنية المعلومات تساعد في إنجاز الأعمال بسرعة مقارنة بما كان يتم يدوياً، ويأتي في المرتبة الثانية إرضاء العميل، حيث أشار (65) من أفراد العينة أن تقنية المعلومات تلعب دوراً هاماً في إرضاء العميل من خلال تقديم الخدمات الخاصة مثل تحديد المقعد - وتحديد نوع الوجبة، والعناية الخاصة بكبار السن والأطفال وغيرها من الخدمات التي تتم عن طريق اتصال هاتفي من العميل وتبرمج آلياً ضمن النظام المستخدم لهذا الغرض .

ويأتي في المرتبة الثالثة اهتمام الإدارة بالموظف الذي يجيد التعامل مع تقنية المعلومات حيث أشار (50) فرداً من أفراد العينة بذلك وهو أمر منطقي حيث أن الموظف الذي يجيد المهارات في استخدام التقنية يكون محل اهتمام الإدارة العليا سواء من حيث تدريبه وتأهيله أو من حيث ترقيته أو مكافأته عكس الموظف الذي لا يجيد التعامل مع التقنية حتى وأن كان على درجة طيبة من الأداء والمثالية إلا أنه في الغالب يأتي في مرتبة أقل في نظر الإدارة العليا، كما أن الموظفين أصحاب المهارات في استخدام تقنيات المعلومات يتميزون بدرجات عالية في تقارير الكفاية السنوية الخاصة بالموظفين والتي تسهم بشكل أو بآخر في ترقيتهم.

أما الانعكاسات الأخرى لاستخدام تقنية المعلومات مثل توسيع المدارك وزيادة القدرات الشخصية والإلمام باللغات الأخرى فتأتي في المراتب الأخيرة وهي مسألة نسبية تعتمد كثيراً على الشخص نفسه ورغبته في إثراء نفسه بهذه الجوانب .



جدول رقم (6) آراء العاملين حول تحديث وصيانة انظمه وبرامج تقنيات المعلومات

النسبة	العدد	البيان
100 %	69	اهتمام الإدارة بخصوص تحديث وشراء برامج وأنظمة المعلومات
72 %	50	الاهتمام بتقييم ومتابعة انظمه تقنيات المعلومات
43 %	30	خبرة وكفاية العاملين في إدارة الصيانة والتحديث
229 %	149	المجموع

يوضح جدول رقم (6) آراء العاملين حول تحديث وصيانة انظمه وبرامج تقنيات المعلومات حيث اتفق جميع أفراد العينة (69) فردا باهتمام الإدارة بصيانة وتحديث أجهزه وبرامج تقنية المعلومات وذلك من اجل إظهار الخدمات المقدمة للعملاء بشكل يتواءم مع متطلبات التفوق وحتى لا تتأثر خدمه العميل نتيجة كثرة الأعطال والانتظار الطويل - والواقع أن العميل لا يجد لهم عذرا ولا يهتم إذا كانت هناك مشاكل إدارية أو مالية تعيق من أداء خدمه جيده، فقط يريد خدمة جيدة ومميزة. كذلك أشار معظم أفراد العينة بايمان المؤسسة واهتمامها بتحديث وشراء وتقييم ومتابعة برامج وأنظمه تقنيات المعلومات وذلك من خلال ما لمسه العاملون من التجديد الدائم والتحديث للأجهزة والأنظمة بما يتوافق مع متطلبات التقنية .

أما عن خبرة وكفاية العاملين في إدارة الصيانة فقد أشار فقط (30) فردا من أفراد العينة بذلك وهي في الواقع نسبة لا تتوافق مع العناصر الأخرى كوجود أداره متخصصة للصيانة أو اهتمام الإدارة بتحديث وتقييم برامج وأنظمه تقنيات المعلومات، وقد يرجع السبب في ذلك مدى ما لمسه موظفو القسم من تكرار الأعطال، والوقت المستغرق في إصلاح الأعطال أو انشغال أداره الصيانة بأمر في نظرها هي أكثر أهميه وحيوية، أو قلة العاملين في إدارة الصيانة يؤثر بشكل سلبي في كفاية وخبرة هذه الإدارة .

جدول رقم (7) عوائق استخدام تقنيات المعلومات

النسبة	العدد	البيان
76 %	53	محدودية تدريب العاملين في استخدام تقنية المعلومات
50 %	35	عدم الاهتمام بنوعية التدريب
-	-	عدم وجود وحدة تنظيمية تختص بإدارة تقنية المعلومات
-	-	عدم وجود وحدة تنظيمية تختص بصيانة تقنية المعلومات
76 %	53	صعوبة استخدام تقنيات المعلومات
69 %	48	عدم الإلمام بالتعامل مع أنظمة وبرامج تقنية المعلومات
271 %	189	المجموع

يوضح الجدول السابق رقم (7) أن معظم أفراد العينة أشاروا بأن هناك بعض العوائق التي تقف عائقاً حياًل استخدامهم لبرامج وأنظمة تقنية المعلومات حيث أشار على التوالي (53) فرداً من أفراد العينة بأن صعوبة استخدام تقنيات المعلومات ومحدودية التدريب هي العائق الأساسي في عدم استخدام التقنية، بينما أشار (48) فرداً من أفراد العينة بعدم الإلمام بلغة البرنامج المكتوبة، وأشار (35) فرداً من أفراد العينة بعدم الاهتمام بنوعية التدريب، وهي في الواقع أسباب تبدو منطقية في ظل ترشيد المخصصات المالية والتي تقف سداً في تنفيذ برامج التأهيل والتدريب، يقابله ضعف إمكانيات مراكز التدريب خصوصاً في هذه النوعية من البرامج التدريبية والتي تتطلب نوعيات خاصة من الأدوات التدريبية والأجهزة وأيضاً الكوادر البشرية المؤهلة للقيام بعملية التدريب .

أما فيما يتعلق بصعوبة استخدام تقنية المعلومات وعدم الإلمام بالتعامل مع انظمه وبرامج تقنية المعلومات فقد يرجع السبب في ذلك لقلة الدورات التدريبية، وقلة الوعي، وعدم اهتمام الإدارة بتخطي الحواجز التي تعيق الاستخدام .

رابعاً النتائج والتوصيات

1/4 النتائج

تناولت هذه الدراسة اثر استخدام تقنيات المعلومات على العاملين في مؤسسه الخطوط الجوية العربية السعودية، وقد أسفرت هذه الدراسة على النتائج التالية :

1- أشار معظم أفراد العينة (39 %) بقلة الدورات التدريبية في مجال تقنية المعلومات التي تلقوها خلال عملهم في قسم الركاب بالخطوط السعودية منذ تعيينهم حيث لا يتجاوز عدد الدورات عن (3) دورات .

2- يتفق غالبية أفراد العينة (73 %) بأن مؤسسة الخطوط الجوية السعودية مهمة بافتناء كل ما هو جديد في مجال تقنية المعلومات إلا أنها لم تهتم بتدريب كل

العاملين بالشكل المطلوب وعدم اطلاعهم على كل ما هو جديد نتيجة الترشيد في الإنفاق ومحدودية مراكز التدريب .

3- اتفق جميع أفراد العينة (100 %) بأهمية تقنيات المعلومات حيث أنها تسهم بشكل مباشر في سرعة إنجاز العمل، أما عن مدى انعكاس تقنية المعلومات على الموظف فأشار بعض أفراد العينة بأنها مسألة نسبية تعتمد على الموظف ورغبته في إثراء ثقافته ومهارته الشخصية .

4- اتفق جميع أفراد العينة (100 %) بضرورة تفعيل قسم صيانة وتحديث تقنية المعلومات حتى لا تتأثر خدمات العميل، كما طالبت بزيادة رفع الكفاءة وخبرة العاملين في قسم الصيانة .

5- أشار معظم أفراد العينة (76 %) (50 %) بأن عوائق استخدام تقنيات المعلومات تتمثل في محدودية تدريب العاملين في استخدام تقنية المعلومات وعدم الاهتمام بنوعيه التدريب .

6- أشار معظم أفراد العينة (76 %) (69 %) بأن من عوائق استخدام تقنية المعلومات صعوبة استخدام أنظمة وبرامج تقنية المعلومات بالإضافة إلى عدم الإلمام بالتعامل مع انظمه وبرامج تقنية المعلومات .

## 2/4 التوصيات

بناء على نتائج الدراسة وحتى يؤدي قسم خدمات الركاب أهدافه ووظائفه التي خططت لذلك فإن الباحث يوصي بما يلي:

1- العمل على توعية موظفي قسم الركاب بالدور الذي تقوم به تقنية المعلومات في تحسين أداء الأعمال .

2- تكثيف الدورات التدريبية على جميع موظفي خدمات الركاب .

3- توفير الفرص التدريبية الداخلية والخارجية لتدريب العاملين على استخدام أنظمه وبرامج تقنية المعلومات .

4- قيام الإدارة العليا بالخطوط السعودية بالعمل على رفع كفاءة وتأهيل العاملين بقسم صيانة وتحديث تقنية المعلومات بكل ما هو جديد ومواكبة التقنية .

5- مساعده العاملين بتخطي جميع الحواجز والتي تعيق من استخدام تقنية المعلومات .

## قائمة المراجع

### أ- المراجع العربية

1- أحمد مصطفى حداد، الحاسب الإلكتروني ( أجياله - صناعته - تطبيقاته)، القاهرة، الهيئة العامة للكتاب، 1974، 233 ص .

2- ايمن عبد القادر كمال، اتجاهات موظفي الصف الأول نحو استخدام تقنية المعلومات لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء: بالتطبيق على مؤسسه الخطوط الجوية



العربية السعودية، جامعة الملك عبد العزيز، قسم إدارة الأعمال (رسالة ماجستير) 2000م، 128 ص.

3- تركي السلطان، نظم المعلومات واستخدام الحاسب الآلي، الرياض، دار المريخ، 1405، 446 ص .

4- زيارة ميدانية قام بها الباحث يوم الثلاثاء الموافق 1421/12/11 لمطار الملك عبد العزيز الدولي للتعرف عن مهام وخدمات القسم.

5- الشريف عبد الله الدويبي، طبيعة التفاعلات الاجتماعية في إطار التنظيم الرسمي: دراسة تطبيقية على الخطوط السعودية جامعة الملك عبد العزيز، قسم الاجتماع (رسالة ماجستير) 1990م، 675 ص .

6- عيدا الله احمد شعيب، معوقات استخدام الحاسبات الآلية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، جامعة الملك عبد العزيز قسم الإدارة، (رسالة ماجستير )، 1997، 136 ص .

7 - مجلة أهلا وسهلا، السعودية زمان والآن، العدد الخامس، السنة 9، 1405

هـ

8 - محمد سيد عمر، نظم المعلومات في الخطوط الجوية العربية السعودية دراسة لتطوير أساليب خدماتها، جامعة الملك عبد العزيز، قسم المكتبات والمعلومات (رسالة ماجستير)، 1992م، 181 ص.

9 - محمد نور برهان، استخدام الحاسبات الإلكترونية في الإدارة، عمان المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1984م، ص 17

#### ب - المراجع الأجنبي

1- Anthony yandyk , "Kenya Airways Knuckles Down Air Transport World", October 1993 , 102p .

2- Micheal Mecham, "SABRE Finds Rich IT Market in China", Aviation Week and Space Technology, 1997, 58p.