



كلية الدراسات العليا

نموذج رقم (٢١)

قسم: العلوم الإدارية

ملخص أطروحة دكتوراه

عنوان الأطروحة: إعادة هندسة الخدمات المرورية بيئة العمل الإلكتروني: نموذج مقترح لتطوير الخدمات المرورية «دراسة تطبيقية على شعب رخص القيادة والسير في بعض مناطق المملكة».

إعداد الطالب: علي بن ضبيان الرشيد

إشراف: د. وحيد بن أحمد الهندي

لجنة مناقشة الرسالة:

١- د. وحيد بن أحمد الهندي مشرفاً ومقرراً

٢- أ. د. عامر بن خضير الكبيسي عضواً

٣- أ. د. عبدالرحيم بن حمود الزهراني عضواً

تاريخ المناقشة: ١٤٢٧/٨/٢٦ هـ الموافق ٢٠٠٦/٩/١٩ م.

مشكلة البحث: دلت الإحصاءات الصادرة عن الإدارة العامة للمرور على تزايد الطلب على خدمات رخص القيادة والسير في مناطق المملكة العربية السعودية تبعاً لزيادة عدد السكان وعدد المركبات. كما لاحظ الباحث من خلال عمله بالإدارة العامة للمرور لما يزيد على عشرين عاماً عدداً من المشكلات في أداء هذه الخدمات، أظهرتها عدة دراسات في هذا المجال، وقد فرض هذا ضرورة البحث في إيجاد نموذج مقترح لتطوير الخدمات المرورية، وفي ضوء ذلك تكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما مدى إسهام مدخل إعادة هندسة الخدمات المرورية في إيجاد نموذج مقترح لتطوير الخدمات المرورية وفقاً لبيئة العمل الإلكتروني؟

أهمية البحث: تمكن أهمية الدراسة فيما يلي:

١- إبراز مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية وأهمية تطبيقه وخصوصاً مع تزايد الطلب على الخدمات العامة ومنها الخدمات المرورية.

٢- البدء في تطوير وتغيير الأداء الحالي في الجهات الخدمية وخصوصاً الخدمات المرورية.

٣- تطبيق مستحدثات الفكر الإداري على قطاع المرور للارتقاء بخدماته وتغيير النظرة البديلة التي رافقته طويلاً .

٤- تعد نتائج هذه الدراسة مؤشراً لتقرير فرص تطبيق مدخل إعادة هندسة العمليات على بقية الخدمات المرورية في مراحل لاحقة .

٥- تعزيز عملية إعادة هيكلة جهاز المرور باعتباره قطاع خدمي مهم .

أهداف الأطروحة:

١- التعرف على نظم العمل المتبعة حالياً في تقديم الخدمات المرورية المتعلقة برخص القيادة والسير في مناطق الرياض وجدة والدمام .

٢- معرفة رؤية فريق العمل للإجراءات المتبعة في تقديم هذه الخدمات .

٣- معرفة رؤية مجتمع الدراسة من العاملين للوضع الراهن بشعب رخص القيادة والسير .

٤- معرفة رؤية مجتمع الدراسة من المستخدمين من رخص القيادة والسير للوضع الراهن .

٥- التوصل إلى نموذج مقترح لتطوير الخدمات المرورية وفقاً لبيئة العمل الإلكتروني .

تساؤلات الأطروحة: تسعى الأطروحة إلى الإجابة على التساؤلات التالية :

١- ما نظم العمل المتبعة حالياً في تقديم الخدمات المرورية في بعض إدارات المرور (الرياض ، جدة ، الدمام) المتعلقة برخص القيادة والسير التي يمكن إعادة هندستها وفقاً لبيئة العمل الإلكتروني؟

٢- ما رؤية فريق العمل لنظم العمل المتبعة في رخص القيادة والسير . وما مدى اختلاف هذه الرؤية باختلاف إدارات المرور؟

٣- ما رؤية مجتمع الدراسة من العاملين للوضع الراهن بشعب لرخص القيادة والسير في إدارات مرور الرياض ، جدة ، الدمام؟

٤- ما رؤية مجتمع الدراسة من المستخدمين من رخص السير والقيادة للوضع الراهن؟

٥- ما النموذج المقترح الذي يمكن التوصل إليه لتقديم الخدمات المرورية وفقاً لبيئة العمل الإلكتروني؟

منهج الأطروحة: استخدمت الباحثة منهج تحليل النظم من خلال مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية .

أهم النتائج: ١- اتفاق رؤية العاملين جميعاً على أن الإجراءات المتبعة في عمليات رخص القيادة ورخص السير تحتاج إلى تطوير .

٢- اتفاق رؤية العاملين بكافة مستوياتهم التعليمية والعسكرية والتنظيمية والمنطقة التابعين لها على أهمية استخدام التقنية الحديثة في تقديم الخدمات المرورية .

٣- التوصل إلى نموذج مقترح لتقديم خدمات رخص القيادة ورخص السير يساهم في خفض الوقت والجهد المذول في الحصول على هذه الخدمات، ويتماشى مع التطورات التقنية الحديثة .