



تتشرف كلية الدراسات العليا وكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بدعوتكم لحضور

مناقشة رسالة الماجستير

العنوان

تجربة مؤسسة شرطة دبي في توفير الأمن من خلال الخدمات الذكية: دراسة تحليلية لنظام الحوكمة والإدارة

للطالب

حمدان خالد بلال الديسي

المشرف

د. عبد الفتاح ياغي، القسم العلوم السياسية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

المكان والزمان

11:00 صباحاً

الثلاثاء، 27 نوفمبر 2018

قاعة 1116، المبنى H1

الملخص

هدفت هذه الدراسة العلمية إلى التعرف على الخدمات الذكية التي تقدمها شرطة دبي وذلك من وجهة نظر طرفين من ذوي العلاقة هما المراجعين وموظفي الشرطة، ومدى نجاح تجربة مؤسسة شرطة دبي في توفير الأمن من خلال تطبيق الخدمات الذكية. واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث تم سحب عينة الدراسة بأسلوب عشوائي متيسر بواقع 277 مراجعاً أكملوا استبانة الدراسة والمتضمنة خمسة عشر سؤالاً باللغة العربية بعد تحكيم الاستبانة والتحقق من صدقيتها ودرجة الثبات في أسئلتها. كذلك تم إجراء مقابلات شخصية معمقة مع خمسة مسؤولين من داخل القيادة العامة لشرطة دبي لمعرفة آرائهم حول الجانب الحوكمي لتجربة شرطة دبي في توفير الأمن من خلال الخدمات الذكية. وقد أظهرت نتائج تحليل الاستبانة والمقابلات الشخصية ما يلي:

- أن غالبية المراجعين راضون عن الخدمات الذكية التي تقدمها شرطة دبي.
 - أن غالبية المراجعين يعتبرون الخدمات المقدمة من شرطة دبي بأنها تتمتع بالكفاءة العالية.
 - أن شريحة مهمة من المراجعين يواجهون بعض المشاكل والتعقيدات أثناء استخدامهم للخدمات الذكية المقدمة من شرطة دبي.
 - عدم اختلاف آراء المراجعين حول الخدمات الشرطية الذكية بحسب المتغيرات الشخصية لهم على محاور الدراسة باستثناء متغير العمر.
 - تتباين آراء المراجعين بحسب متغير العمر، حيث تباينت آراؤهم من حيث (أ) الرضا عن الخدمات و(ب) كفاءة استخدام الخدمات و(ج) عقبات استخدام الخدمات و(د) تنوع استخدام الخدمات الشرطية الذكية.
 - يمكن للحكومة دعم تجربة شرطة دبي من خلال تعزيز الموارد البشرية المؤهلة والمدربة، وتوفير الميزانية الكافية لتطبيق نظام متين لحوكمة هذه الخدمات الذكية.
- لا يعتقد المسؤولون في الشرطة بأن تطبيق الخدمات الذكية والذكاء الاصطناعي تضر بالموظفين أو أنها تؤدي إلى زيادة البطالة بينهم، لأن الخدمات الذكية تؤدي إلى تغيير أساليب عمل الموظفين دون الحاجة لإقالة عدد منهم أو تسريحه من العمل.
- كلمات البحث الرئيسية:** الحكومة الذكية، مؤسسة حكومة دبي الذكية، الخدمات الشرطية الذكية.