

## تتشرف كلية الدراسات العليا و كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بدعوتكم لحضور مناقشة رسالة الماجستير

### العنوان

فاعلية الحكومة الذكية في بلدية أبو ظبي:  
دراسة لرأي العملاء

### للطالب

هاجر سعيد أحمد العفريت الكويتي

### المشرف

د. سامي حسن، قسم العلوم السياسية  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

### المكان والزمان

10:00 صباحاً

الخميس، 23 ابريل 2020

### الملخص

عملت هذه الدراسة على بيان مدى نجاح مبادرات الحكومة الذكية لبلدية مدينة أبو ظبي في تحقيق المتوقع من خدمة متعاملينها، ومدى نجاحها في إرضائهم، إلى جانب الكشف عن مبادرات البلدية؛ بغية تحسين خدمة المتعاملين، وتقييم العوامل التي تؤثر في رضاهم عن الخدمات الحكومية .

يمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في تحليل فعالية الخدمات الإلكترونية لبلدية أبو ظبي في اكتساب ثقة عملائها، والحفاظ على خصوصية وأمان المتعاملين مع الخدمات الحكومية، وتيسير استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، وإتاحة وصول الجمهور للموارد والمعلومات المطلوبة؛ كي يمكنهم الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية لبلدية مدينة أبو ظبي . اعتمد البحث بشكل أساسي في سبيل تحقيق هدفه المنشود على مراجعة البوابة الإلكترونية لبلدية مدينة أبو ظبي مراجعة وافية؛ للاطلاع على أنواع الخدمات التي تقدمها البلدية لعملائها، وقد استخدمت الدراسة أداة بحثية تتمثل في استطلاع الرأي؛ وذلك من خلال عينة عشوائية مجموعها 200 من المستفيدين من هذه الخدمات بهدف معرفة فعاليتها .

من خلال استطلاع الرأي استطاع الباحث التعرف على آراء المتعاملين حول ثقتهم في هذه الخدمات، وحول عوامل الخصوصية والأمان، وتوقعاتهم، وسهولة وصولهم للموارد والمعلومات المطلوبة؛ كي يتمكنوا من الحصول على الخدمات الحكومية الإلكترونية .

وفي نهاية الدراسة وبالاستناد إلى الأدبيات المتصلة بالموضوع ومن خلال رؤية حكومة أبو ظبي واقتراحات المشاركين، أوصى الباحث باتباع بعض الطرق التي من شأنها أن تعمل على تحسين الخدمات الإلكترونية الحكومية لبلدية أبو ظبي .

**كلمات البحث الرئيسية:** خدمة العملاء، رضا المتعاملين، بلدية أبو ظبي، الحكومة الذكية، فعالية الخدمات .