

تتشرف كلية الدراسات العليا و كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بدعوتكم لحضور

مناقشة رسالة الماجستير

العنوان

الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة: دراسة لمركز اتصال حكومة أبوظبي

للطالب

حصه محمد علي مسعود راشد العيسائي

المشرف

د. سامي الحسن، قسم الحكومة و المجتمع
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

المكان والزمان

1:00 ظهراً

الأثنين، 9 ديسمبر 2019

غرفة 1116، مبنى H1

الملخص

في هذا العصر الحالي من تكنولوجيا المعلومات (IT) ، تحولت الحكومة الإلكترونية (الحكومة الإلكترونية) لتصبح وسيلة تفاعل بين الحكومة والمواطنين. لجعل هذا التحول وثيق ذو صلة بالسياق المحلي ، يبحث هذا البحث في كفاءة الحكومة الإلكترونية في أبوظبي من خلال إجراء دراسة حالة لكفاءة قنوات الاتصال الإلكترونية في مركز اتصال حكومة أبوظبي (ADGCC). كما أنه يحدد التحديات التي يواجهها مركز اتصال حكومة أبوظبي ويقدم توصيات للتغلب على التحديات وفقاً لذلك. تم تطوير نموذج الدراسة لهذا البحث من خلال مراجعة المفاهيم الأساسية المتعلقة بتنفيذ الحكومة الإلكترونية. يتم إجراء البحث الأولي من خلال مسح آراء ثمانية وخمسين من موظفين مركز اتصال حكومة أبوظبي . من خلال نتائج المسح ، يتم تقييم كفاءة وفعالية القنوات الإلكترونية. تظهر نتائج الدراسة أن جميع القنوات الإلكترونية تعمل بكفاءة ، مما يشير إلى المقارنة بين كفاءة وقت الاتصال وكفاءة وقت الاستجابة ، خاصة بالمقارنة مع كفاءة الهاتف. تم العثور على أن قناة البريد الإلكتروني الأعلى كفاءة في نتائج المقارنة بالقنوات الأخرى التي لوحظت في التحليل. من حيث الفعالية ، لوحظ أن الوسيطين ، تطبيق حارس المدينة والبريد الإلكتروني ، هما الوسيطان اللذان يحققان أعلى رضا للعملاء. أن الثغرات التي حددتها هذه الدراسة من خلال تطبيق نموذجها هي "تدريب الموظفين" (تحت الموضوع التنظيمي) ، "تكملة النظام" (تحت الموضوع التكنولوجي) و "وعي المواطن" و "تدريب المواطنين" (كلاهما تحت الموضوع الاجتماعي). وأخيراً ، تمت إضافة التوصيات فيما يتعلق بهذه الثغرات ، وكذلك لتحقيق كفاءة وفعالية أعلى في القنوات الإلكترونية التي قد تحسن "الحكومة الإلكترونية الذكية" في أبوظبي.

كلمات البحث الرئيسية: الحكومة الإلكترونية، مركز اتصال حكومة ابوظبي ، مركز ابوظبي للأنظمة الإلكترونية و المعلومات، خدمات إلكترونية، قنوات اتصال، مركز اتصال، الخدم الذاتية، المرور الذكي.