



تتشرف كلية الدراسات العليا وكلية تقنية المعلومات بدعوتكم لحضور
مناقشة رسالة الماجستير

العنوان

التحول الرقمي في الحكومات المحلية: دراسة حالة لدائرة النقل ببلدية أبوظبي

للطالبة

علياء سحمي الاحبابي

المشرف

د.فرج الصلابي
كلية تقنية المعلومات

المكان والزمان

10:00 صباحاً
الجمعة، 9 يونيو 2023
الموقع 1023 - E1

الملخص

يتكيف الجيل الجديد بسرعة مع العصر الرقمي حيث يتم تحويل الخدمات الحكومية والخاصة إلى خدمات إلكترونية والمعروفة باسم الخدمات الإلكترونية وتستفيد المدن من الرقمنة لمواءمة عملياتها التجارية وخدمات الأعمال. وقد أدت هذه الرقمنة إلى تحسين وقت تقديم الخدمات وجودتها للأفراد لذلك مع الرقمنة تتوافق العمليات التجارية مع التكنولوجيا مما يعزز الأداء ورضا العملاء. ومع ذلك هناك تحديات مرتبطة بالرقمنة لا سيما الأشخاص الذين يعملون في مختلف إدارات البلدية الذين يجدون صعوبة في التكيف مع الرقمنة وقد يستغرق الموظفون وقتاً للتكيف مع التقنيات الجديدة مما قد يعيق إجراءات إدارات البلدية لذلك يتمثل الهدف الرئيسي من هذا البحث هو فهم فوائد التحول الرقمي في للإدارات المختلفة للبلديات المحلية و سنستخدم الأساليب النوعية والكمية لجمع البيانات من خلال الدراسات التحليلية وسنقوم بتطبيق الدراسة في دائرة النقل ببلدية أبوظبي وسيستهدف دراسة التحليل موظفي مركز أبوظبي والعين وايضا سيتم إجراء مقابلات لجمع البيانات النوعية. بحيث أن نتائج الدراسة 86% من المشاركين الذين ذكروا أن تقديم الخدمات يتحسن بسبب التحول الرقمي، وذكر حوالي 96% من المشاركين أن التحول الرقمي ضروري ويرتبط رضا العملاء ارتباطاً وثيقاً بتطوير الخدمات عبر الإنترنت، وتؤكد نسبة كبيرة من المشاركين أن وقت تقديم الخدمة وكفاءتها قد تحسنت بشكل كبير بسبب التحول الرقمي وأخيراً، سيتم تقديم إطار التحول الرقمي ومناقشة المقترحات بناءً عليه.

كلمات البحث الرئيسية الرقمنة، خدمات نقل المدينة، أقسام البلدية، المدن الذكية.