



تتشرف كلية الدراسات العليا وكلية تقنية المعلومات بدعوتكم لحضور

### مناقشة أطروحة 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

03:30 مساءً

الخميس، 27 أبريل 2023

E1-1027

#### الملخص

يعتاد الجيل الجديد من الناس على الرقمنة حيث يتم تحويل الخدمات الحكومية والخاصة إلى خدمات إلكترونية (E-Services). تعمل الرقمنة على تحسين وقت تقديم الخدمة وجودتها وإيضاً تعمل الرقمنة على مواءمة العمليات التجارية مع التكنولوجيا وتحسين الأداء ورضا العملاء ومع ذلك هناك مشكلات محددة تتعلق بالرقمنة على سبيل المثال يجد الأشخاص الذين يعملون في مختلف إدارات البلدية صعوبة في التكيف مع الرقمنة و الوقت الذي يستغرقه الموظفون للتكيف مع التقنيات والتقنيات الجديدة يمكن أن يعيق إجراءات إدارات البلدية. يتمثل الهدف الأساسي من هذا البحث هو فهم فوائد التحول الرقمي للإدارات المختلفة للبلديات المحلية. تطبق المدن الرقمنة لتبسيط عملياتها التجارية وخدمات الأعمال في هذا البحث سنستخدم الأساليب النوعية والكمية لجمع البيانات من خلال الدراسات التحليلية. سنقوم بتطبيق هذه الدراسة على إدارة النقل في بلدية أبوظبي وسيستهدف دراسة التحليل موظفي مركز أبوظبي والعين سنستخدم أيضاً المقابلات لجمع البيانات النوعية. بحيث ان نتائج الدراسة 86% من المشاركين الذين ذكروا أن تقديم الخدمات يتحسن بسبب تطبيق التحول الرقمي و ذكر حوالي 96% من المشاركين أن التحول الرقمي ضروري وإيضاً يعتمد رضا العملاء على تطوير الخدمة عبر الإنترنت. ووافقت نسبة عالية من المشاركين على أن وقت تقديم الخدمات وكفاءتها قد تحسنت بشكل كبير بسبب التحول الرقمي.

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