



تتشرف كلية الدراسات العليا و كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بدعوتكم لحضور

### مناقشة رسالة الماجستير

#### العنوان

مستويات رضا الجمهور عن مدى استجابة مؤسسات الإدارة العامة الخدمية  
لاحتياجاته: دراسة استطلاعية تحليلية فى إمارة أبو ظبي

#### للطالبة

حليمة سعيد الهطالي

#### المشرف

د. عبدالفتاح ياغي، قسم الحكومة والمجتمع

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

#### المكان والزمان

12:00-1:00 بعد الظهر

الأربعاء، 22 مارس 2023

1116 -1H

#### الملخص

تحرص حكومة أبو ظبي على تقديم أفضل مستويات الخدمات الحكومية للمراجعين من مواطنين ومقيمين، وسعياً لاستدامة كفاءة الخدمات الحكومية في الامارة، فقد اهتم كثير من المؤسسات الحكومية بقياس مستويات رضى جمهورها عن جوانب مختلفة من أدائها مثل درجة الاستجابة (Rrsponsiveness) لاحتياجات الجمهور وجودة الخدمات المقدمة وحول سلوك الموظفين خلال اداء اعمالهم اليومية وللحفاظ على معايير خدمة المتعاملين في الجهات الحكومية لتحقيق ارتفاع مستوى رضا المراجعين، وذلك من خلال تطوير جودة الخدمات المقدمة للمراجعين من خلال تقديم الخدمات بكفاءة وتحقيق مؤشرات الاداء الرئيسية في حكومة أبو ظبي، لكن تعاني بعض هذه الدارسات من تحيز للمؤسسة او عدم دقة في تحليل آراء المراجعين مما قد يعطى انطباعات غير علمي حول مدى استجابة هذه المؤسسات وموظفيها لاحتياجات وتوقعات الجمهور، فأما ان تكون النتائج مبالغ في تفاؤلها او مبالغ في تشاؤمها. وفى كلتي هاتين الحالتين، لا تستطيع حكومة الامارة الركون بقوة على ما تجريه المؤسسات من استطلاعات عشوائية الآراء مراجعيها، وانما تحتاج الى دارسات علمية رصينة تستطيع ان تقدم تشخيصاً علمياً موضوعياً لواقع درجة استجابة المؤسسات الخدمية باعتبار ان الاستجابة هي احدى اهم معايير الحوكمة الرشيدة. وان غياب الدارسات العلمية حول جوانب الحوكمة المختلفة ومن ضمنها معيار الاستجابة الذي يؤدي الى ضبابية التوقعات من جانب المؤسسات الخدمية وعدم قدرة على استدامة تميزها في الاداء وفى استمرارية علاقاتها المنتجة مع الجمهور بثقة واستقرار، حيث من المهم فهم الهيكل العام للمتعاملين واكتساب المؤسسات الفهم العام لسلوكيات المراجعين. وستنطلق في هذه الدراسة لقياس مستوى مدى رضا شريحة من المراجعين على هذه الخدمات العامة، وذلك وفقاً لدراساتها من عدة جوانب مرتبطة بالمبادئ الحكومية كالتشفافية والمساءلة والمسؤولية والمساواة والتوعية وسهولة توفير الخدمات، وستكون الدراسة منصبة على الجمهور وتقييمهم لتلك الجوانب. وايضا سنتطرق لمفهوم الحوكمة ونشأتها وأهم الازمات التي ادت الى ظهور و بروز مفهوم الحوكمة، بجانب عرض تجارب الدول، يليه عرض الحوكمة في دولة الإمارات في القطاعين الخاص والعام وأهم الإجراءات التي اتخذت في سبيل تطبيقه، ومن ثم سيتم دراسة الاستبانة المقدمة للمراجعين واستخلاص اهم النتائج والتوصيات من خلالها .

**كلمات البحث الرئيسية:** الحوكمة، رضا الجمهور، المؤسسات الخدمية، جودة الخدمات.