

أثر تطبيق مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة على سعادة المستخدمين: جودة الخدمة متغيراً وسيطاً

محمد منصور أبو جليل^١ ، عبدالله بطي حميد الشامسي^٢ ، منال محمد الحوامدة^٣

^١ أستاذ التسويق المساعد- كلية الأعمال- قسم التسويق- جامعة فيلادلفيا- الأردن

^٢ طالب في مرحلة الدكتوراه- إدارة الأعمال- جامعة العلوم الإسلامية العالمية- الأردن

^٣ طالبة في مرحلة الماجستير- إدارة الأعمال- جامعة العلوم الإسلامية العالمية- الأردن

³ islyzd@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2020.9.1.9>

تاريخ قبول البحث: ٢٠٢٠/٨/٢٨

تاريخ استلام البحث: ٢٠٢٠/٤/٢١

المخلص:

هدفت الدراسة لمعرفة أثر مبادرة الحكومة الذكية في دولة الإمارات على سعادة المستخدمين بوجود جودة الخدمة متغيراً وسيطاً، تكون مجتمع البحث من جمهور المواطنين والمؤسسات والشركات التي تستفيد مما تقدمه حكومة دولة الإمارات الذكية، وتألقت العينة من (٤٠٠) مفردة. وظهر البحث وجود أثر لمبادرة الحكومة الذكية للإمارات على سعادة مستخدمي هذه الخدمات بوجود جودة الخدمة متغيراً وسيطاً. كما تبين أن استجابات العينة كانت إيجابية وبدرجة موافقة مرتفعة على أبعاد (الحكومة الذكية، سعادة المستخدمين، جودة الخدمة). وأوصى البحث بضرورة الاستمرار بتعزيز التوجهات نحو الانتقال إلى التطبيق الكامل للحكومة الذكية للدولة القادرة على تسهيل عملية تقديم الخدمات إلى المستفيدين منها على مدار ووفقاً للخطة الزمنية المعدة لذلك.

الكلمات المفتاحية: مبادرة الحكومة الذكية؛ سعادة المستخدمين؛ جودة الخدمة.

المقدمة:

يشهد العالم حالياً استخداماً كبيراً للتطبيقات الذكية وتوجهات باتت الحكومات معنية بتبني هذه التطبيقات، فالحكومة الذكية لها تأثير على المواطنين والجمهور الذي يستفيد من خدماتها التي تؤديها الحكومات خصوصاً مع تعاظم ثورة الاتصالات، فالحكومة الذكية تؤدي دوراً كبيراً في الحياة التي يعيشها أفراد المجتمع، إذ سعت الحكومات في مختلف دول العالم منذ عقدين من الزمن باتجاه تقديم خدمات للمواطنين من خلال شبكة الانترنت لتحقيق النجاح في أداء المطلوب منها من خدمات للمواطنين (Al-Khamayseh et al., 2017).

وقد ذكر (Parasuraman, 1988) بأن جودة الخدمة هي الفرق بين توقعات المتلقين لها وبين الخدمة الفعلية المقدمة مرتكزاً بمفهومه على نظرية (SERVQUAL) لأبعاد الجودة المعروفة وهي (البعد المادي الملموس، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

تعد رفاهية وسعادة المواطن وجودة حياته من أهداف الحكومات، إذ أنه من خلالها يتم معرفة حاجات المواطنين والمؤشرات الخاصة بها، فالحكومات تحاول امتلاك التكنولوجيا المرتبطة بها يأتي من باب زيادة وتحسين مستويات الأداء والجودة لما تقدمه من خدمات بكلفة قليلة على الجمهور والمواطنين (Chourabi et al. 2012). وانطلاقاً من ذلك وسعياً لتبني التطبيقات الذكية، أطلقت دولة الإمارات مبادرة الحكومة الذكية في ٢٢ من شهر أيار ٢٠١٣، وذلك بغية توفير الخدمات للمواطنين في جميع الأوقات وعلى مدار الساعة وأينما تواجدوا على أرض الدولة أو في أي بقعة من العالم، وتأتي المبادرة ضمن سياساتها للتحسين المستمر للخدمات وتحقيق الجودة في حياة المواطنين والمقيمين وصولاً لتحقيق رؤية الإمارات ٢٠٢١، والجدير بالذكر أن شعب دولة الإمارات تحتل الترتيب الأول عربياً وترتيب ٢١ على مستوى العالم على مؤشر السعادة (www.government.ae.digital- (uae-mgoverment-initiative.cited.21August2019).

مشكلة البحث:

يرتكز منظور للخدمات الذكية من الناحية الإستراتيجية على أساس تسهيل طريقة تقديم الخدمات وأداء الأعمال بطريقة آمنة لكافة أفراد المجتمع، كما يستند أيضاً على إدراك المواطنين ووعيهم للتعامل مع التطبيقات الذكية في كافة مناحي حياتهم ونشر ثقافة الانترنت والتعامل الرقمي وبما يكفل إنشاء مجتمعات قائمة على المعلومات.

وبناءً على ذلك فإن البحث يطرح مشكلة تتمحور بشكل أساسي حول تطبيق مبادرة الحكومة الذكية باعتبارها وسيلة لتحقيق الاهداف الموضوعية من قبل الحكومة الاتحادية للدولة بالتعاون مع الحكومات المحلية، خصوصاً بوجود متغيرات جودة الخدمة القادرة على زيادة قناعة المواطنين بما تقدمه حكومة الاتحاد من خدمات، فالعديد من الباحثين توصلوا إلى أن المظاهر الرئيسة لجودة الخدمة بأبعادها الخمسة هي ما يبني عليها المواطنون توقعاتهم وإدراكاتهم ومن ثم الحكم على تلك الخدمات بأنها إيجابية وذات جودة عالية أو العكس. لذا فإن البحث الحالي يحاول الإجابة عن السؤال الآتي: ما أثر تطبيق مبادرة الحكومة الذكية للدولة على سعادة المستخدمين بوجود جودة الخدمة متغيراً وسيطاً؟

أهمية البحث:

الأهمية النظرية: تكمن بأخذها أحد المنعطفات الجديدة التي لم يتم دراستها من قبل في الدولة على حسب علم الباحثين، لذلك تمثل الدراسة إسهاماً متواضعاً لرفع المعرفة العلمية ذلك لتناولها لأحد المواضيع المهمة والجديدة، فمن الممكن أن تضيف إلى المكتبات مساهمة نظرية تشكل أساساً لدراسات مستقبلية أخرى.

أهمية البحث العملية: يتوقع إسهامها في تعريف صانعي القرار على طريقة اتخاذ القرارات بخصوص تحسين خدمات الحكومة الذكية نحو المستخدمين حالياً، إذ أنها تبين أهمية الربط الحكومي من خلال نافذة واحدة تمثل الحكومة الذكية ومالها من دور فاعل في تلبية احتياج المستخدمين وتوعيته في التحولات الرقمية من أجل مجارة الدول المتقدمة، كما أن المتغيرات المعتمدة لدراستها تركز على أثر تطبيق مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة على سعادة المستخدمين بوجود جودة الخدمة متغيراً وسيطاً، وذلك بعد أن أسهم التطور المتسارع في استخدام تكنولوجيا الأجهزة الذكية لكسب رضاهم.

هدف البحث: معرفة أثر تطبيق مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة على سعادة المستخدمين بوجود جودة الخدمة متغيراً وسيطاً.

فرضية البحث: تنص على: "عدم وجود أثر لتطبيق مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة على سعادة المستخدمين بوجود جودة الخدمة متغيراً وسيطاً".

نموذج البحث:



شكل (1): نموذج البحث

المصدر: تم بناء النموذج بالاعتماد على دراسة (El-Kiki & Lawrence, 2016)، ودراسة (Iklas (2014) بالنسبة للمستقل (الحكومة الذكية)، ودراسة (Amelia et al, (2017)، بالنسبة للوسيط (جودة الخدمة)، ودراسة (AL Shamsi, et al (2018) بالنسبة للتابع (سعادة المستخدمين).

مجتمع البحث والعينة:

تم اختيار عينة الدراسة من مجموع الجماهير المستفيدة من خدمات الحكومة الذكية في الدولة سواء كانوا (مواطنين، أو مؤسسات، أو شركات)، وقد تم توزيع ما يقارب (٤٥٠) بالطريقة الميسرة وتم اعتماد (٤٠٠) استبانة للمعالجة الإحصائية.

أداة البحث والصدق والثبات:

طور الباحثون استبانة تخص بحثهم تضمنت مجموعة من العبارات والبنود ذات العلاقة بمتغيراتها وذلك اعتماداً على الدراسات المذكورة في نموذج البحث. كذلك اختبار (Cronpach's Alpha)، وقد بلغ (٠,٧٩٠) وهي نسبة ممتازة.

المعالجة الإحصائية:

تمت استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لاستخراج النتائج، ومنها الأوساط الحسابية لبيان تصورات العينة حول مستوى تطبيق الحكومة الذكية وجودة الخدمة وسعادة المستخدمين واختبار تحليل المسار Path Analysis للتأكد من الأثر المباشر أو غير المباشر لتطبيق المبادرة على سعادة المستخدمين بوجود الجودة.

مصادر جمع البيانات:

تم الاعتماد على مراجع ثانوية منها كتب الإدارة والنشر العلمية والدوريات وغيرها من البيانات المنشورة، كذلك تم الاعتماد على الاستبانة كمصدر أولي.

الدراسات السابقة:

- تناولت دراسة (Iklas & Mumi, 2014) تصورات المستخدم حول نوعية وجودة واجهة الهاتف الخليوي للحكومة الذكية ولثلاث وزارات منتقاة بالسعودية. من خلال إجراء تجربة على الخدمات الذكية المقدمة من الحكومة السعودية ومستوى الرضا على تلك الخدمات المقدمة. وأشارت النتائج إلى أن هناك علاقة بين عوامل سياق الهاتف والمحتوى والتخصيص مع رضا المستخدم. وأن جودة خدمات واجهة الجوال لها تأثير إيجابي على رضا المستخدمين.
- وأجرى (Abu-Shanab & Haider, 2015) لاكتشاف مدى إدراك المواطنين الأردنيين تجاه استخدامات الحكومة الذكية، وتوصلت إلى وجود أثر مهم للأبعاد (إدراك الفائدة، إدراك سهولة الاستخدام، التأثير الاجتماعي، إدراك الاستجابة، إدراك التصور) في حين تبين أنه لا يوجد أثر لبعد إدراك كلفة الخدمة).
- وهدفت دراسة (Amelia, Hidayanto, & Hapsari, 2017) إلى قياس الجودة لمستخدمي نظم المعلومات، وبينت النتائج وجود بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع، حيث ظهرت أعلى فجوة بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع في مؤشر الاعتمادية وأقلها في مؤشر الضمان.
- وركزت دراسة (Taeshik, 2018) على التحقق من مدى قابلية تطبيق نموذج الجودة عبر الدول الآسيوية الخمس وهي: الصين واليابان وكوريا وسنغافورة وهونغ كونغ، واليابان. وتبين أنه يوجد أثر موجب لجودة الخدمة على رضا العملاء، وهذا يؤدي إلى ولاءهم وسعادتهم، وأن جودة الخدمة تؤدي إلى الرفاه أو السعادة وإلى رضاهم وولاءهم.
- هدفت دراسة (Al Shamsi, Ameen, AL- Shibami, & Khalifa, 2018) إلى التحقق من تأثير الحكومة الذكية على السعادة باعتبارها الهدف الرئيسي للحكومة على مستوى العالم. وخلصت إلى أن السعادة الوطنية هي فلسفة توجه الحكومة من أجل رفع مستوى الرضا لدى المواطنين والمقيمين كذلك. فالحكومة الذكية تذهب إلى أبعد من تقديم الخدمات، بل تطبيق لنماذج ومبادرات لمعالجة التحديات في مجال تقديمها.

مميزات البحث

الأبحاث السابقة قامت بمناقشة وعرض الجوانب المتعلقة بالحكومة الذكية مع أحد المتغيرات التابعة مثل الرضا أو الولاء وكيف تم توظيفها من أجل الحفاظ على هذا الرضا، في حين حاول البحث الحالي التعرف على أثر تطبيق مبادرة الحكومة الذكية للإمارات على سعادة المستخدمين بوجود جودة الخدمة متغيراً وسيطاً، كما يلقي البحث الضوء على مدى مواكبة مجتمع البحث (مواطنين، مؤسسات، شركات) ومستخدمي التطبيقات القائمة على الأنظمة الذكية وعلى وجه التحديد تعاطفهم مع المتغيرات الثلاث كمؤشرات دالة وهامة على ضرورة تطبيق المبادرة في الإمارات وأثرها على سعادة مستخدمي تلك التطبيقات بوجود جودة الخدمة متغيراً وسيطاً.

الإطار النظري:

أولاً: الحكومة الذكية:

يُعد موضوع الحكومة الذكية وسعادة المستخدم موضوعاً نادراً في الدراسات وقد حضي في الدول الأجنبية بالأونة الأخيرة بالمزيد من الاهتمام وأصبحت الحكومات تستثمر وبشكل كبير في ذلك الموضوع المهم وتحديداً بالحكومة الإلكترونية التي كانت منطلقاً للتوجه إلى الحكومة الذكية لتؤدي بشكل إلكتروني ثم تحولت هذه الحكومات إلى ذكية من خلال جعل خدماتها في متناول الأفراد (Atkinson & Castro, 2018).

وقد أتت تكنولوجيا الهواتف بمفهوم الحكومة الذكية فقد أصبحت الحكومة أكثر تفاعلاً مع جماهيرها، إذ إن أعمال التجارة توسع نطاقها لقياس تقديم الخدمة وزيادة إسهام المواطنين الأعمال التي تؤديها الحكومة لتصنع أثر إيجابياً على حياتهم. لذلك نجد هذا المفهوم أكثر توسعاً من مفهوم الحكومة الإلكترونية وله فوائد تقنية. كما نجد هدف زيادة تعاون الحكومة مع مواطنيها هو لجعل مقدم الخدمة وهو الحكومة أكثر تعاوناً وسرعة في تقديم الخدمة بأسعار مقبولة وقابلة للقياس والاستدامة (Gartner, 2013).

إن الهواتف وقنواتها تمنح طرق جديد للخدمة وإجراء الأعمال بواسطة الحكومات لذلك تفتح آفاق وفرص جديدة للمواطنين، والأعمال التجارية والحكومات أيضاً للاستفادة من الخدمات العامة، في حين تستوجب الحاجة للحكومة الذكية لإدخال البيانات، والتمكين من الوصول إلى الإنترنت، والتطبيقات، وغيرها من الأدوات. لذلك فإن استخدام الأجهزة الذكية المتصلة بالإنترنت والمساعدات الرقمية الشخصية تدفع الحكومات باتجاه تطوير حكومة الهواتف (Sharma, 2014).

فالحكومة الذكية هي حكومة متطورة تقدم الخدمة للمستخدمين للاستفادة والمشاركة من خدماتها الإلكترونية والاتصال في أي وقت ومكان من الهاتف المتنقل من خلال تكامل التقنيات الذكية والخدمات الإلكترونية. واستناداً على دراسة (El-Kiki & Lawrence, 2016) فإن الحكومة الذكية لها أبعاد تم اعتمادها لغايات إتمام البحث الحالي هي:

١. التواصل الذكي: وتعني إيجاد معلومات تساعد المستخدمين على الاستفادة من خدمات الحكومة الذكية للدولة للوصول إلى معلومات وبيانات تعزز من قدرتهم على المتابعة لكل ما له صلة وعلاقة بتحسين جودة حياة الناس.

٢. الخدمات الذكية: وتعني إيجاد القنوات الاتصالية بين مستخدمي تطبيقات الحكومة الذكية للدولة وبين حكومة الاتحاد نفسها من خلال استخدام الرسائل القصيرة والتمكين من متابعة معاملات الناس.

٣. الإدارة الذكية: وتعني توفير فرصاً لتحسين كافة الأعمال ومنها الداخلية التي تقوم بأدائها الحكومة الذكية للدولة.

ويستخلص الباحثون أن التطبيقات الذكية تدفع بالحكومات لتقوم بصياغة أهدافها وغاياتها في الإبداع لتوصيل الخدمة بجودة وكفاءة عالية تتسم بشفافية وديمقراطية أكثر في استخدام الحكومة الإلكترونية كأداة للتمكين، ومن خلال تبني مبادرات لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الاتجاه الذي بواسطة الأجهزة المحمولة والتابلت لتقديم خدماتها، لذلك يكمن جوهر التطبيقات الذكية لحكومة الإمارات في تحقيق الكفاءة العالية والتحسين بأقل التكاليف على مواطنيها والمقيمين على أراضيها.

مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات

لوحظ في السنوات الأخيرة تطور التكنولوجيا بطريقة متصاعدة بين عامي ٢٠٠٠ - ٢٠١٣ وحدثت ثورة في عالم الأجهزة والهواتف النقالة الذكية بشكل عام، مما دفع الخبراء إلى التفكير بتطوير ما تقدمه الحكومات من خدمات لمواطنيها واستغلال انتشار الأجهزة الذكية، فالحكومة الذكية هي تطور لنموذج الحكومة الإلكترونية والتي نقلت جزءاً كبيراً من خدمات الحكومة إلى الهاتف الذكي والأجهزة الذكية التي يحملها المواطن، فأصبح بإمكانه أن ينفذ ويتابع ويستعلم عن حالة معاملاته الحكومية وهو يحمل الجهاز الذكي الخاص به، لذا باتت على الحكومات الذكية والمؤسسات العمل على تأمين التطبيقات الذكية التي تستغل كل هذه الأجهزة الذكية المتصلة في عالم باتت فيه كل الأشياء متصلة، بغية تقديم الخدمة لمواطني الدولة والمقيمين على أراضي الإمارات بطريقة أفضل وبكلفة أقل (Al-Khamayseh et al., 2017).

وقد شهدت حكومة الإمارات العديد من التغيرات في خدماتها المقدمة نتيجة للثورة العلمية والتقنية ومنها التوسع في استخدام التطبيقات الذكية بكثافة، مما فرض على حكومة الاتحاد وعلى حكومات الإمارات المحلية ومن خلال قطاع معلومات والحكومة الذكية الذي يتولى دعم البنية التحتية والاستراتيجيات القادرة على التحول الذكي وتنفيذ ما تصبو لتحقيقه وبما يتماشى مع التحولات الإلكترونية وإيجاد ظروف مناسبة للحاق بركب العالمية بمجال تقديم أفضل خدمات ذكية للمواطنين. (www.government.ae.digital-uae-mgovernment-initiative.cited.21August2019).

تهدف مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات إلى تسخير تكنولوجيا المعلومات وتطويرها لتحسين وتسهيل طريقة الحياة وإدارتها، وصنع واقع جديد ونموذج جديد بمجالات التنمية الاقتصادية المختلفة. إذ يتم من خلالها تقديم خدمات ذكية يحتاجها المواطن بالمرافق التابعة للحكومة. وهذا له انعكاسات على مختلف المجالات وقطاعات الدولة لتقوم على أساس تعزيز التكامل التقني لذكاء الخدمات، إذ أن البوابة الإلكترونية الرسمية للدولة تمثل مركزاً واحداً للزائرين من المواطنين وكافة من يقيم على أراضي الإمارات من أجل التعرف على الخدمات الحكومية على مدار الساعة، وهي متاحة للاستخدام باللغتين: العربية والإنجليزية، كما تزود البوابة زوارها بفرصة لمعرفة الخدمات المقدمة من حكومة الاتحاد والحكومات المحلية، لا سيما أن الخدمات الذكية بمنظورها المستقبلي ترسم معالم الطريق لتسهيل العمليات وتسريعها بطريقة آمنة للمجتمع الإماراتي في جميع جوانب حياة أفرادها ونشر الثقافة الرقمية. (www.government.ae.digital-uae-mgovernment-initiative.cited.21August2019).

أما أدلة التحول للحكومة الذكية في الإمارات فهي ما تم إعداده من قبل الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات التي يناط بها دوراً كبيراً في تطبيق المبادرة في الدولة ومنها:

١. إصدار الدليل الإرشادي للحكومة الذكية والذي يهدف إلى تقديم الإرشادات لجميع الجهات الحكومية في الدولة لجعلها مستعدة للتحويل من حكومة إلكترونية إلى حكومة ذكية، وقد تم ذلك خلال الفترة الممتدة من عام (٢٠١٣-٢٠١٥).
٢. إعداد خارطة الطريق للمبادرة في الدولة والتي أوجدت خطة الانتقال من حكومة إلكترونية إلى حكومة ذكية من خلال إيجادها بيئة متوافقة مع أزماتها وإسعاد المواطنين وتم تحقيق ذلك ما بين عامي (٢٠١٥-٢٠١٧).
٣. البدء بتحديد الإستراتيجية الوطنية القادرة على انجاز أهداف التحويل الى حكومة الذكية وتلبية متطلبات تحولها الذكي وقد بدأت ما بعد عام (٢٠١٧) وبشكل يتفق مع رؤية الإمارات عام ٢٠٢١ وخاصة الوصول لأهداف متحدون بالسعادة والرفاهية والمعرفة وان تكون الإمارات الأولى عالمياً بتقديم خدمات حكومة ذكية إلكترونياً عبر الهواتف الذكية.
(www.government.ae.digital-uae-mgovernment-initiative.cited.21August2019).

ثانياً: جودة الخدمة:

- يعرف (Merunka, 2011) جودة الخدمة على أنها " الحكم الصادر عن المستفيد بما يخص مدى ارتكاز الخدمة التي تقوم الحكومات بتقديمها على جودة الحياة التي يعيشها أفراد المجتمع من الخدمة المقدمة ومدى مساهمتهم في تحقيق ذلك.
- لذلك فإن الحكومات تحتاج إلى استيعاب وفهم كامل لتوقعات أفراد المجتمع المستفيدين والمستخدمين للخدمة عبر بواباتها الإلكترونية، ولكي تلبى تلك الحاجات والطلبات للوصول إلى أعلى مستوى من الرضا والرفاهية من خلال الاستمرارية في تأدية الأعمال وتطوير الخدمات الذكية والإبداعية. فالجودة والتنوع الممتازة تمكن من زيادة رضا مستخدمي الخدمات وتعمل على إسعادهم والتي تقودنا إلى تعزيز التوجهات نحو رضا المستخدمين والتشجيع على التوصية نحو خدمتهم بهدف التطوير والتحديث (Nadiri & Hussain, 2015). وجودة الخدمة هي تقييم المستخدمين لما يقدم لهم من خدمات متميزة ومتفوقة كلياً من حيث جودتها وتفاعليتها، وأبعاد جودة الخدمة (SERVQUAL) استناداً على دراسة (Parasuraman, 1988) هي:
١. البعد المادي الملموس: وتشمل مظهر الخدمات المادية كالأدوات والموظفين والتسهيلات والاتصالات، فهذه الجوانب الملموسة هي صورة عن تقديم الخدمة من قبل الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة إلى المستخدمين وهي مهمة بصورة خاصة، إذ أن الوجود المادي للمستخدم ضروري عند تعامله مع خدمات الحكومة الذكية.
 ٢. الاعتمادية: وهي مدى قدرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة على أداء الخدمات أو تقديمها بشكل يعتمد عليه وبدقة، وهذا البعد مهم للمستخدمين الذين يستخدمون الحكومة الذكية.
 ٣. الاستجابة: تشير إلى الرغبة لدى الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة في مساعدة المستخدمين وإيجاد خدمات سريعة إلى بعد استجابة مزود الخدمة. هذا البعد الخاص مهم عندما يكون لدى المستخدمين طلبات وأسئلة وشكاوى ومشكلة تحيط بالخدمة الذكية.
 ٤. الأمان: يشير إلى معرفة الموظفين والمعاملة وقدرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة على إلهام الثقة في المستخدمين وعلى وجه التحديد، هو الأمان السائد للمستخدمين من خدمات التعليم والصحة وغيرها.
 ٥. التعاطف: يشير للاهتمام الفردي والرعاية المقدمة من الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة إلى المستخدمين، ويتطلب منها أن تولي اهتماماً شخصياً لكافة المستخدمين أفراد أو مؤسسات خدمات صغيرة أو كبيرة.
- ويرى الباحثون أن جودة الخدمة هي مقياس مدى تطابق مستوى الأداء الفعلي للحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة مع توقعات مستخدمي هذه الخدمة والمستفيدين منها، أو بأنها الفرق بين توقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها وادراكاتهم لها وهي مفهوم يعكس تقييم المستفيدين لدرجة الامتياز أو التفوق الكلي في أداء الخدمة المقدمة من الحكومة الذكية.

ثالثاً: سعادة المستخدمين

- يُعد إرضاء المواطنين أحد الأولويات التي يجب أن توليها حكوماتهم بشكل خاص، وذلك في سعيها الدؤوب لإيجاد وسائل تفي بحاجاتهم ورغباتهم، فتلبية تلك الحاجات والرغبات وتحقيق رضاهم من الثوابت الأساسية المدرجة ضمن خططها المستقبلية التي تتبناها الحكومات كونها تقودها إلى النجاح، وتحقيق سعادة المستفيدين الذين ينظرون إليها على أنها درجة تقييمهم للخدمات التي تؤديها الحكومة الذكية على الجودة الشاملة للحياة بشكل إيجابي (Derek, 2014, p: 81).
- لذلك تبدي الحكومات إهتماماً متزايداً برفع مستوى الجودة بالخدمة المقدمة للمواطنين حتى تكون قادرة على الوفاء بالتزاماتها تجاه مواطنيها بشكل يرتقي إلى تحقيق سعادتهم لكسب رضاهم ورفع مستوى رفاهيتهم، خاصة وأن ثورة الاتصالات مكنت مستخدمي الخدمات من التمييز وإجراء مفاضلات للخدمات المقدمة إليهم (Oliver & DeSarbo, 2008, p: 495).
- أما أبعاد سعادة المستخدمين المعتمدة كمؤشرات للمتغير التابع فهي: (Kotler & Keller, 2016)

١. الرضا: درجة التقييم التي يضعها المستفيدون من خدمات التي تقدمها الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة وإدراكهم لمدى فاعليتها في تقديم الخدمات التي تلي حاجاتهم ورغباتهم مقارنة بين توقعاته عن مستوى الخدمة المقدمة له وبين الأداء المدرك.
 ٢. الرفاهية: هي تقارير ذاتية المقاييس التي يسجلها المستخدمون عن مستويات شعورهم الخاصة بالرضا عن الحياة وشعورهم بالرفاهية والسعادة والاثر الإيجابي لما تقدمه مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة.
- ويرى الباحثون أن مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة انبثقت من زيادة حرص الحكومة الاتحادية والدولة لتوفير الرفاهية والرخاء وتحقيقا لسعادة أفراد الشعب الإماراتي والمقيمين على أراضيها، وما قيامها بتعيين وزير دولة للسعادة واعتماد برنامج وطني يهتم بالسعادة والحياة الإيجابية من شأنه تحقيق سعادة المجتمع الإماراتي.

تحليل النتائج واختبار فرضية البحث

أولاً: النتائج المتعلقة بمبادرة الحكومة لدولة الإمارات العربية المتحدة

جدول (١): الوسط والانحراف المعياري لمتغير مبادرة الحكومة الذكية للدولة

ت	المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
	التواصل الذكي				
١	توفر مبادرة الحكومة الذكية للدولة المعلومات التي احتاجها	٣,٨٨	٠,٨٥١	مرتفع	١
٢	تمكني المبادرة من الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الحكومة الإماراتية	٣,٧٩	٠,٧٦٥	مرتفع	٣
٣	تعزز المبادرة من قدراتي على متابعة المعلومات وتجعلها قريبة مني	٣,٨٧	٠,٦٨٥	مرتفع	٢
٤	تضع المبادرة أهدافها بالإبداع لتوصيل الخدمة لي بجودة وكفاءة عالية	٣,٧٥	٠,٨٢١	مرتفع	٤
	الخدمات الذكية				
٥	يتم تقديم المعاملات من خلال الحكومة الذكية للدولة إلى الجمهور المستفيد من خدماتها	٣,٧٤	٠,٨٤١	مرتفع	٤
٦	توفر المبادرة قنوات اتصال بين المستخدمين وبين حكومة الاتحاد نفسها	٣,٨٦	٠,٧٨٣	مرتفع	١
٧	تستخدم المبادرة الرسائل القصيرة في كل ما يتعلق بالخدمات التي تقدمها	٣,٨٣	٠,٧٠٢	مرتفع	٣
٨	تستخدم المبادرة الأجهزة المحمولة والتابلت لتقديم خدماتها	٣,٨٥	٠,٧٦١	مرتفع	٢
	الإدارة الذكية				
٩	توفر المبادرة فرصا لتحسين أنشطتها الداخلية المؤادة	٣,٧٨	٠,٧٢١	مرتفع	٢
١٠	تعمل المبادرة على توسيع نطاق الأعمال التجارية في الدولة	٣,٧٢	٠,٧٦٣	مرتفع	٤
١١	تصنع المبادرة أثر إيجابي في حياة الناس	٣,٧٤	٠,٨٢١	مرتفع	٣
١٢	أعتقد أن المبادرة أكثر تفاعلا مع المواطنين	٣,٨٣	٠,٧٣٦	مرتفع	١

يلاحظ من الجدول ما يلي:

١. أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية وبدرجة موافقة مرتفعة نحو فقرات متغير التواصل الذكي وأن العبارة التي تنص على أن " توفر مبادرة الحكومة الذكية للدولة المعلومات التي احتاجها " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، في حين أن العبارة التي تنص على " تضع المبادرة أهدافها في الإبداع لتوصيل الخدمة لي بجودة وكفاءة عالية " هي الأقل بين متوسطات الإجابات.
٢. أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية وبدرجة موافقة مرتفعة نحو فقرات متغير الخدمات الذكية وأن العبارة التي تنص على أن " وفر المبادرة قنوات اتصال بين المستخدمين وبين حكومة الاتحاد نفسها" هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، في حين أن العبارة التي تنص على " يتم تقديم المعاملات من خلال الحكومة الذكية للدولة إلى الجمهور المستفيد من خدماتها " هي الأقل بين متوسطات الإجابات.
٣. أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية وبدرجة موافقة مرتفعة نحو فقرات متغير الإدارة الذكية وأن العبارة التي تنص على أن " أعتقد أن المبادرة أكثر تفاعلا مع المواطنين " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، في حين أن العبارة التي تنص على " تعمل المبادرة على توسيع نطاق الأعمال التجارية في الدولة " هي الأقل بين متوسطات الإجابات. وبشكل عام يلاحظ انخفاض قيم الانحراف مما يدل على أن هناك تقارب وتشابه بإجابات العينة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بمتغير سعادة المستخدمين

جدول (٢): الوسط والانحراف المعياري لمتغير سعادة المستخدمين

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغير	ت
				الرضا	
١٣	مرتفع	٠,٨٦٥	٣,٨٩	اشعر بالسرور والارتياح للتحويل إلى الحكومة الذكية للدولة	
١٤	مرتفع	٠,٨٤٢	٣,٧٧	إن القيمة المضافة لمبادرة الحكومة الذكية للدولة تفوق توقعاتي	
١٥	مرتفع	٠,٨٦٥	٣,٨٧	تحقق مبادرة الحكومة الذكية للدولة إشباعاً لعاجاتي وريغباتي مقارنة مع توقعاتي حولها	
١٦	مرتفع	٠,٩٥٧	٣,٧٦	لدي الرغبة في تكرار طلب الخدمات التي تقدمها الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة نظراً لسرعة تقديمها لي	
				الرفاهية	
١٧	مرتفع	٠,٨٧١	٣,٨٢	إنني أتفاخر بما تقدمه مبادرة الحكومة الذكية للدولة	
١٨		٠,٨٣٠	٣,٧٤	اشعر بالاطمئنان عند التعامل بمبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة	
١٩	مرتفع	٠,٨١٣	٣,٨١	أحدثت مبادرة الحكومة الذكية للدولة تأثيراً إيجابياً لما تقدمه من خدمات رقمية	
٢٠	مرتفع	٠,٨٠٩	٣,٨٨	حققت مبادرة الحكومة الذكية للدولة شعوراً لدي بالحياة والسعادة	

كانت استجابات العينة كانت إيجابية نحو فقرات متغير سعادة المستخدمين وأن العبارة التي تنص على أن " اشعر بالسرور والارتياح للتحويل إلى الحكومة الذكية للدولة " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، في حين أن العبارة التي تنص على أن " اشعر بالاطمئنان عند التعامل بمبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة " هي الأقل بين متوسطات الإجابات. ويلاحظ انخفاض قيم الانحراف مما يدل على أن هناك تقارب وتشابه بالإجابات.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالمتغير الوسيط: جودة الخدمة

جدول (٣): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير جودة الخدمة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أبعاد جودة الخدمة	تسلسل الفقرات
٤	مرتفع	٠,٨٦٠	٣,٧٤	الموسمية	٤-١
٢	مرتفع	٠,٧٦٣	٣,٨٥	الاعتمادية	٩-٥
٥	مرتفع	٠,٨٢١	٣,٧٠	الاستجابة	١٣-١٠
١	مرتفع	٠,٨٤٢	٣,٨٧	الأمان	١٧-١٤
٣	مرتفع	٠,٨٧٢	٣,٨٥	التعاطف	٢٢-١٨

يشير الجدول (٣) إلى أن الأوساط الحسابية للمتغير الوسيط جودة الخدمة قد جاءت جميعها بالمستوى المرتفع، ووقعت ما بين (٣,٨٧-٣,٧٥) وقد جاء بُعد " الأمان " ووسطه (٣,٨٧) بينما جاء بُعد " الاستجابة " بوسط (٣,٧٠). ويلاحظ انخفاض قيم الانحراف المعياري مما يدل على أن هناك تقارب وتشابه في إجابات العينة.

رابعاً: اختبار فرضية البحث:

للتحقق من وجود الأثر المباشر وغير المباشر لتطبيق مبادرة الحكومة الذكية للدولة على سعادة المستخدمين بوجود جودة الخدمة متغيراً وسيطاً، تم الإستعانة بتحليل المسار Path Analysis وكانت النتائج على النحو الآتي:

جدول (٤): نتائج اختبار تحليل المسار للتحقق من الأثر المباشر وغير المباشر لتطبيق مبادرة الحكومة الذكية للدولة على سعادة المستخدمين بوجود جودة الخدمة

متغيراً وسيطاً

Sig* مستوى الدلالة	T المحسوبة	المسار	Indirect Effect قيمة معامل التأثير غير المباشر	Direct Effect قيم معاملات التأثير المباشر	Sig* مستوى الدلالة	CFI	GFI	Chi ² المحسوبة	البيان
٠,٠٠٠	١١,٤٧٦	QS ← SGI	*٠,٦٦٧	٠,٧٧٦	٠,٠٠٢	٠,٩٨٧	٠,٩٧٥	٦,٤٧٩	مبادرة الحكومة الذكية على سعادة المستخدمين بوجود جودة الخدمة
٠,٠٠٠	١٥,٧١٨	UH ← QS		٠,٨٦٠					جودة الخدمة
DLS	SGI: Smart Government Initiative			مبادرة الحكومة الذكية					
ET	QS: Quality Service			جودة الخدمة					
MD	UH: Users Happiness			سعادة المستخدمين					

• التأثير غير المباشر عبارة عن حاصل ضرب معاملات قيم التأثير المباشر بين المتغيرات

يوضح الجدول رقم (٤) وجود أثر لمبادرة الحكومة الذكية على سعادة المستخدمين بوجود جودة الخدمة متغير وسيط من خلال تحليل المسار، إذا بلغت قيمة Chi2 المحسوبة (٨,٤٥٦)، وهي ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبلغت قيمة Goodness of Fit Index (GFI) وهو مؤشر لملاءمة الجودة ما قيمته (٠,٩٧٥) وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح (الملاءمة التامة). وبنفس السياق بلغ مؤشر المواءمة المقارن Comparative Fit Index (CFI) (٠,٩٨٧) وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح. فيما بلغ التأثير المباشر لمبادرة الحكومة الذكية على جودة الخدمة (٠,٧٧٦)، وهو ما يشير إلى أن تطبيق مبادرة الحكومة الذكية للدولة يؤثر على جودة الخدمة، وبالتالي فإن زيادة الإهتمام بمبادرة الحكومة الذكية من شأنه توليد تأثير على جودة الخدمة. وبذات السياق بلغ التأثير المباشر لجودة الخدمة على سعادة المستخدمين (٠,٨٦٠)، وهو ما يشير إلى أن جودة الخدمة تؤثر على سعادة المستخدمين، وبالتالي فإن زيادة الإهتمام بجودة الخدمة من شأنه توليد تأثير على سعادة المستخدمين. وقد بلغ التأثير غير المباشر لمبادرة الحكومة الذكية على سعادة المستخدمين بوجود جودة الخدمة (٠,٦٦٧)، وهو ما يؤكد الدور الذي تلعبه جودة الخدمة كمتغير وسيط في أثر مبادرة الحكومة الذكية على سعادة المستخدمين. كما بلغت قيمة T المحسوبة للمسار الأول (مبادرة الحكومة الذكية ← سعادة المستخدمين) (١١,٤٦٧) وهي ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، فيما بلغت قيمة T المحسوبة للمسار الثاني (جودة الخدمة ← سعادة المستخدمين) (١٥,٧١٨) وهي ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهذه النتيجة تشير إلى أن هناك تأثير لتطبيق مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة على سعادة المستخدمين بوجود جودة الخدمة متغيراً وسيطاً. إذ إن زيادة الإهتمام بمبادرة الحكومة الذكية في ظل وجود جودة الخدمة من شأنه توليد تأثير على سعادة المستخدمين، وهي نتيجة عملية تساهم بتحقيق جزء من أهداف البحث. وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: "وجود أثر لتطبيق مبادرة الحكومة الذكية على سعادة المستخدمين بوجود جودة الخدمة متغيراً وسيطاً".

نتائج البحث:

وجود أثر لتطبيق مبادرة الحكومة الذكية للدولة على سعادة المستخدمين بوجود جودة الخدمة متغيراً وسيطاً، إذ إن زيادة الإهتمام بمبادرة الحكومة الذكية في ظل وجود جودة الخدمة من شأنه توليد تأثير على سعادة المستخدمين، وأن الأوساط الحسابية للمتغيرات الثلاث كانت على النحو الآتي:

١. مبادرة الحكومة الذكية للإمارات

تبين أن الاستجابات كانت إيجابية وبدرجة موافقة مرتفعة نحو فقرات متغير التواصل الذكي، وأن المبادرة تقدم كافة المعلومات التي يحتاجها المستفيدين وتعزز من قدراتهم على متابعة المعلومات وجعلها قريبة منهم. كما تبين أن الاستجابات كانت إيجابية وبدرجة موافقة مرتفعة نحو فقرات متغير الخدمات الذكية، وتبين أن المبادرة أوجدت قنوات اتصال بين المستخدمين وبين الحكومة نفسها باستخدام الأجهزة المحمولة والتابلت لتقديم خدماتها. كذلك تبين أن الاستجابات كانت إيجابية وبدرجة موافقة مرتفعة نحو فقرات متغير الإدارة الذكية، وأن المبادرة هي أكثر تفاعل مع المواطنين وتوفر فرصاً لتحسين أنشطتها وعملياتها الداخلية التي تقوم بأدائها.

٢. سعادة المستخدمين

تبين أن الاستجابات كانت بدرجة إيجابية للفقرات التي تخص متغير سعادة المستخدمين وأن هناك شعوراً بالسرور والارتياح للتحويل إلى الحكومة الذكية في الدولة والتي حققت شعوراً بالسعادة لدى المستفيدين من خدماتها لكونها حققت إشباعاً لحاجاتهم ورغباتهم مقارنة مع التوقعات حولها وهذا ما دفع الجمهور الذي يستفيد من خدماتها من التفاخر بما تقدمه المبادرة للدولة.

٣. جودة الخدمة

أشارت الأوساط الحسابية لمتغير جودة الخدمة قد جاءت جميعها بالمستوى المرتفع، وقد جاء بُعد "الأمان" أولاً، ثم بُعد "الاعتمادية" ثانياً، ثم بُعد "التعاطف" ثالثاً، ثم بُعد "الملموسية" رابعاً، وأخيراً جاء بُعد "الاستجابة".

ويفسر الباحثون هذه النتائج بأن المبادرة هي من أهم المبادرات المطروحة للتواصل الذكي مع المواطنين والمقيمين على أراضي الدولة، حيث يلجأ المستفيدين إلى الحكومة الذكية بسبب أن تطبيقاتها سهلة سواءً من خلال التعامل مع أجهزة الكمبيوتر أو من خلال الأجهزة والهواتف النقالة، إضافة إلى الدعم المستمر لاستخدام تطبيقات الحكومة الذكية وخصوصاً أن هذه التطبيقات من الممكن تساعد جمهور المستفيدين من خدماتها في الوصول إليها، وهذا يدعم بشكل أو بآخر التعامل مع هذه التطبيقات التي تجد الدعم والرعاية والمساندة من قبل الدولة.

توصيات البحث:

يوصي الباحثون بضرورة الاستفادة من المبادرة لأهميتها في تحقيق سعادة المستخدمين، والاستمرار بتعزيز التوجهات نحو الانتقال الكلي والتطبيق الكامل للحكومة الذكية في الإمارات القادرة على تسهيل طريقة تقديم الخدمات إلى المستفيدين على مدار ووفقاً للخطة الزمنية المعدة لذلك.

كذلك يؤكد الباحثون على ضرورة شمول المبادرة للعمليات التجارية لكونها تصنع أثر إيجابي على حياة المجتمع الإماراتي، والتركيز على تحسين الخدمات والارتقاء بوجودها على اعتبار أنها تجلب السعادة للمواطنين.

ويقترح الباحثون على الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تنظيم الحملات التوعوية وإعادة تشكيل وصياغة إستراتيجية قادرة على تحقيق أهداف حكومة الدولة الذكية بما يتناسب وحاجات المستفيدين ورغباتهم وبما يحقق أهدافهم، وتكثيف الجهود نحو كسب ثقتهم من خلال الإدارة الذكية لاسيما ما يتعلق بسياساتها نحو تحقيق رؤية الإمارات ٢٠٢١ والعناية بكافة الجوانب التي تعزز ثقة المواطنين من الخدمة المقدمة من الحكومة الذكية، إضافة إلى إجراء دراسات ميدانية لتساعد الهيئة على وضع سياساتها وخططها واستراتيجياتها للوقوف على تفضيلات المستفيدين وتوقعاتهم التي تلي بشكل أدق حاجاتهم ورغباتهم.

وأخيراً يوصي الباحثون حكومات الدول بضرورة الاهتمام برضا رعاياها والتركيز على تطوير وتحسين الخدمات المقدمة لهم لما له أثر كبير على سير حياتهم وسعادتهم.

المراجع:

- [1] Abu- Shanab, A. & Haider, S. (2015), "Major Factors Influencing the Adoption of M-Government in Jordan ". Electronic Government: An International Journal. 11(4): 73-94, <https://doi.org/10.1504/eg.2015.071394>.
- [2] AL-khamayseh, S., Lawrence. E. & Zmijewska, A. (2017). "Towards Understanding Success Factors in interactive Mobile Government", proceedings of the Second European on Mobile Government (Euro mGov) –Opportunities or Government: Adapting to Mobile and Ubiquitous Business. p: 3-5.
- [3] Al Shamsi, R, S, Ameen, A. A, AL- Shibami, A.H. & Khalifa, G.S. (2018). "The Impact of Innovation and Smart Government on Happiness: Proposing Conceptual Framework". International Journal of Management and Human Science, (IJMHS): 2(2): 10-26.
- [4] Amelia, L., Hidayanto, A. N., & Hapsari, I.C. (2017). "Analysis Of IS/IT Service Quality in The Higher Education With SERVQUAL: A Case Study of STMIK MDP Palembang". International Research Symposium in Service Management. 16 (2): 129-145.
- [5] Atkinson, R. D.& Castro, D.D. (2018). "Digital Quality of Life: Understanding the Personal and Social Benefits of the Information Technology Revolution". Information Technology, and Innovation Foundation, 137 -145, Retrieved March 10, 2019, form Available at: www.itif.org/files/dqol.pdf.
- [6] Churabi, H. T., Waller, S., Gil-Garcia, J., Mellouli, S., Nahon, K. & Pardo, T. (2012). "Understanding Smart Cities: An Integrative Framework". in Proceedings of the 2012 45th Hawaii International Conference on System Sciences. pp: 2289-2297.
- [7] Derek, R. Allen. (2014). "Customer Satisfaction Research Management". ASQ Quality press Milwaukee, Wisconsin.
- [8] El- Kiki, t. & Lawrence, E. (2016), "Government as a Mobile Enterprise: Real -Time, Ubiquitous Government", Third Ubiquitous Government". Third International Conference on Information Technology: New Generations, Las Vegas Nevada, pp.320-7.
- [9] Ika, Z., & Mumi M. (2014). "User Satisfaction with M- Government Sites: An empirical investigation". Article in: SSRN Electronic Journal. DOI: 10.2139/SSRN. 2386555.
- [10] Kotler, P. & Keller, K. (2016). Marketing Management. New Jersey, person: Prentice Hall.
- [11] Merunka, D. R. & Sirgy, M. J. (2011), "Distinguishing Consumer Satisfaction Consumerwell-being in Brand Post -Purchase Behavior: A Positive Psychology Perspective", Proceedings for the Inaugural Conference on Positive Marketing, Center for positive Marketing New York ny.
- [12] Nadiri, H., & Hussain, k. (2015). "Diagnosing the Zone of Tolerance for Hotel Services". Managing Service Quality, 15(3): 259-277, <https://doi.org/10.1108/09604520510597818>.
- [13] Oliver, R. & Desarbo, W. (2008). "Response Determinants in Satisfaction Judgments". Journal of Consumer Research. 14(4): 495-507, <https://doi.org/10.1086/209131>.
- [14] Parasuraman, A., Zeithaml, v.a., & Berry, I. (1988). "Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies". Journal of Retailing. 85(1): 31-41, <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2008.11.001>.
- [15] Sharma, Sushil, & Gupta, Jatinder. (2014). "Web Services Architecture for eGovernment: Issues & Challenges". Electronic Government. 1(4): 462-474.
- [16] Taeshik, G., (2018) "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Five Asian Countries". Psychology & Marketing. 35(6): 427:442, <https://doi.org/10.1002/mar.21096>.
- [17] www.government.ae.digital-uae-mgoverment-initiative.cited21/august2019.



The effect of implementing smart government initiative in United Arab Emirates on the user's happiness: quality service as intermediate variable

¹ Mohammad Mansour Abu Jalil, ² Abdullah Butti Hamid Al Shamsi, ³ Manal Mohammad Al-Hawamdeh

¹ Faculty of Administrative and Financial Sciences, Philadelphia University, Jordan.

² PhD Student, Business Administration, The World Islamic Science & Education University (WISE), Jordan

³ Master Student, Business Administration, The World Islamic Science & Education University (WISE), Jordan

¹ islyzd@yahoo.com

Received Date : 21/4/2020

Accepted Date : 28/8/2020

DOI : <https://doi.org/10.31559/GJEB2020.9.1.9>

Abstract: The research aimed to identify the effect of Implementing Smart Government Initiative in United Arab Emirates on the Users Happiness with the Quality Service as Intermediate Variable. The study population included the public benefiting from the services provided by the smart government of the UAE (citizens, institutions and companies). The sample consisted of (400) respondents. The study concluded that the application of the UAE Smart Government initiative has an effect on the happiness of users with the quality of service as an intermediate variable.

It was found that the responses of the sample were positive and with high degree of approval towards the paragraphs covered by the three variables Smart Government, happiness of users, quality of service. The research recommended the need to continue to promote trends towards the transition to the full implementation of the smart government in the United Arab Emirates, which is able to facilitate the process of providing services to the beneficiaries over the course of the timetable.

Keywords: *Smart Government Initiative; Users Happiness; Quality Service.*