

The copyright © of this thesis belongs to its rightful author and/or other copyright owner. Copies can be accessed and downloaded for non-commercial or learning purposes without any charge and permission. The thesis cannot be reproduced or quoted as a whole without the permission from its rightful owner. No alteration or changes in format is allowed without permission from its rightful owner.



**ELECTRONIC GOVERNMENT ADOPTION  
SUCCESS MODEL FOR BUSINESS SECTOR IN  
JORDAN**



**ANAS GHASSAN J. KANA'AN**

**UUM**  
**Universiti Utara Malaysia**

**DOCTOR OF PHILOSOPHY  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
March 2018**

**ELECTRONIC GOVERNMENT ADOPTION SUCCESS MODEL FOR  
BUSINESS SECTORS IN JORDAN**



By

**ANAS GHASSAN J. KANA'AN**

**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

**Thesis Submitted to  
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,  
University Utara Malaysia,  
In Fulfillment of the Requirement for the Degree of Doctor of Philosophy**



**Kolej Perniagaan**  
(College of Business)  
**Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA TESIS / DISERTASI**  
(Certification of thesis / dissertation)

Kami, yang bertandatangan, memperakukan bahawa  
(We, the undersigned, certify that)

**ANAS GHASSAN JADOU' KANAAN**

calon untuk Ijazah **DOCTOR OF PHILOSOPHY (BUSINESS INFORMATION SYSTEM)**  
(candidate for the degree of)

telah mengemukakan tesis / disertasi yang bertajuk:  
(has presented his/her thesis / dissertation of the following title):

**ELECTRONIC GOVERNMENT ADOPTION SUCCESS MODEL FOR BUSINESS SECTORS IN JORDAN**

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit tesis / disertasi.  
(as it appears on the title page and front cover of the thesis / dissertation).

Bahawa tesis/disertasi tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan, sebagaimana yang ditunjukkan oleh calon dalam ujian lisan yang diadakan pada: **12 Disember 2017**. (That the said thesis/dissertation is acceptable in form and content and displays a satisfactory knowledge of the field of study as demonstrated by the candidate through an oral examination held on: **12 December 2017**).

Pengerusi Viva : **Prof. Madya Dr. Zahiruddin Ghazali**

Tandatangan  
(Signature)

Pemeriksa Luar : **Prof. Dr. Zainuddin Hassan**

Tandatangan  
(Signature)

Pemeriksa Dalam : **Dr. Abdul Manaf Bohari**

Tandatangan  
(Signature)

Tarikh: **12 Disember 2017**  
(Date)

Nama Pelajar  
(Name of Student) : Anas Ghassan Jadou' Kanaan

---

Tajuk Tesis / Disertasi  
(Title of the Thesis / Dissertation) : Electronic Government Adoption Success Model For Business Sectors In Jordan

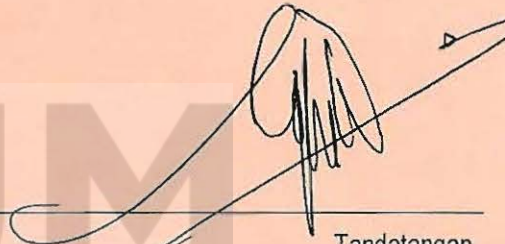
---

Program Pengajian  
(Programme of Study) : Doctor Of Philosophy (Business Information System)

---

Nama Penyelia/Penyelia-penyelia  
(Name of Supervisor/Supervisors) : Prof. Dr. Shahizan Hassan

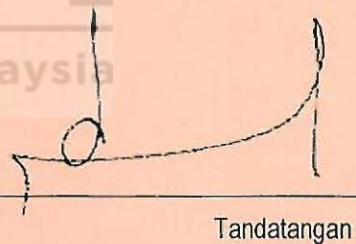
---



Tandatangan

Nama Penyelia/Penyelia-penyelia  
(Name of Supervisor/Supervisors) : Dr. Arfan Shahzad

---



Tandatangan



UUM  
Universiti Utara Malaysia

## PERMISSION TO USE

In presenting this thesis in fulfillment of the requirements for a Post Graduate degree from the Universiti Utara Malaysia (UUM), I agree that the Library of this university may make it freely available for inspection. I further agree that permission for copying this thesis in any manner, in whole or in part, for scholarly purposes may be granted by my supervisors or in their absence, by the Dean of Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business where I did my thesis. It is understood that any copying or publication or use of this thesis or parts of it for financial gain shall not be allowed without my written permission. It is also understood that due recognition shall be given to me and to the Universiti Utara Malaysia (UUM) in any scholarly use which may be made of any material in my thesis.

Request for permission to copy or to make other use of materials in this thesis in whole or in part should be addressed to:

Dean of Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business  
Universiti Utara Malaysia  
06010 UUM Sintok  
Kedah Darul Aman



UUM  
Universiti Utara Malaysia

## ABSTRACT

The DeLone & McLean (D&M) Information System (IS) Success model has been the definitive framework to measure (IS) effectiveness. This model has been used in many settings like education and e-commerce, but less frequently in the e-government environment particularly from a business perspective. Therefore, the specific objective of this study aims to explore the constructs that influence business user satisfaction in the e-government by using an extension of (D&M) model, which are information quality (IQ), system quality (SQ), e-service quality (E-SQ), perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEU) and trust on business user satisfaction (BUS). Based on existing literature, a conceptual model was developed. The model and the Information system theories were used to explicate the relationship among the variables in the conceptual model. Furthermore, this study seeks to examine the important and significant factors that influence business organizations to adopt e-government, it also seeks the relationship of business organizations satisfaction level with e-government success variables, and finally to examine the moderating role of trust from a business centric perspective. Using a survey research design, a sample of 299 business managers and staff who have experience with e-government services were drawn through simple random sampling. Combinations of inferential and descriptive statistics were performed assisted by the Statistical Package for Social Science (SPSS) and Partial Least Square (PLS). The outcomes of this study show that, the E-SQ has direct insignificant relationship toward BUS, while it has a significant relationship with PEU and PU. The IQ was found to have a direct significant relationship towards BUS and PU, but it has a direct insignificant relationship with PEU. The SQ was found to have a direct insignificant relationship with PEU and PU, but has a direct significant relationship towards BUS. A significant relationship between PEU and PU towards BUS in e-government was also found, not forgetting that the variable trust was found to have a direct significant relationship towards BUS. The findings also indicate that perceived usefulness has the most significant relationship with business user satisfaction. The outcome of this study shows that the (D&M) IS success model can be applied for measuring e-service technologies in Middle Eastern countries such as Jordan. However, this will require re-strategizing the way e-government service quality is conceptualized and eventually implemented.

**Keywords:** e-government, system quality, information quality, e-service quality, business user satisfaction.

## ABSTRAK

Model Kejayaan Sistem Maklumat (IS) DeLone & McLean (D & M) telah menjadi rangka kerja tetap untuk mengukur keberkesanan (IS). Model ini telah digunakan dalam pelbagai situasi seperti pendidikan dan e-dagang, tetapi kurang kerap dalam persekitaran e-kerajaan terutamanya dari perspektif perniagaan. Oleh itu, objektif khusus kajian ini bertujuan untuk mengkaji konstruk yang mempengaruhi kepuasan pengguna perniagaan di e-kerajaan dengan menggunakan lanjutan (D & M) model, yang merupakan kualiti maklumat (IQ), kualiti sistem (SQ), kualiti e-perkhidmatan (E-SQ), tanggapan kegunaan (PU), tanggapan kemudahan penggunaan (PEU) dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna perniagaan (BUS). Berdasarkan maklumat yang sedia ada, satu model konsep telah dibangunkan. Model dan teori sistem maklumat digunakan untuk mengutarakan hubungan antara pemboleh ubah dalam model konseptual. Tambahan pula, kajian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor penting dan signifikan yang mempengaruhi organisasi perniagaan untuk menerima pakai e-kerajaan, ia juga bertujuan mengkaji hubungan tahap kepuasan organisasi perniagaan dengan pemboleh ubah kejayaan e-kerajaan, dan akhirnya untuk mengkaji peranan penyederhana amanah daripada perspektif berpusatkan perniagaan. Menggunakan kaedah kajian tinjauan, sebanyak 299 sampel pengurus perniagaan dan kakitangan yang mempunyai pengalaman dengan perkhidmatan e-kerajaan telah dikenalpasti melalui persampelan rawak mudah. Gabungan statistik inferensi dan deskriptif telah dijalankan dengan dibantu oleh *Statistical Package for Social Science (SPSS)* dan *Partial Least Square (PLS)*. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa, E-SQ mempunyai hubungan langsung yang tidak penting ke arah BUS, bagaimanapun ia mempunyai hubungan yang signifikan dengan PEU dan PU. IQ didapati mempunyai hubungan langsung yang signifikan ke arah BUS dan PU, tetapi ia mempunyai hubungan langsung yang tidak penting dengan PEU. SQ didapati mempunyai hubungan langsung yang tidak penting dengan PEU dan PU, tetapi mempunyai hubungan langsung yang signifikan ke arah BUS. Hubungan yang signifikan antara PEU dan PU terhadap BUS dalam e-kerajaan juga didapati, tidak ketinggalan pemboleh ubah amanah didapati mempunyai hubungan langsung yang signifikan ke arah BUS. Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa tanggapan kegunaan mempunyai hubungan yang paling signifikan dengan kepuasan pengguna perniagaan. Hasil kajian ini menggambarkan bahawa model kejayaan (D & M) IS sememangnya boleh diaplikasikan untuk mengukur teknologi e-perkhidmatan di negara-negara Timur Tengah seperti Jordan. Walau bagaimanapun, ini akan memerlukan penyusunan semula strategi cara kualiti perkhidmatan e-kerajaan dikonsepsikan dan akhirnya dilaksanakan.

**Kata kunci:** e-kerajaan, kualiti sistem, kualiti maklumat, kualiti e-perkhidmatan, kepuasan pengguna perniagaan.



## ACKNOWLEDGEMENT

*In the Name of Allah, the Beneficent and Merciful*

First and foremost, praise is to **Allah** for giving me the strength to continue this level of my life after all that I have been through the past years that had many bad days leading to worse with very few good days to remember. I would like to express my deep gratitude to my supervisor **Prof. Dr.Shahizan Bin Hassan** without his knowledge, assistance and for most his **fatherly patience** that was full of kindness without him truly this study would not have been successful. I am also grateful for my second supervisor **Dr.Arfan Shahzad** for his support and help he was also not just a supervisor but a **brother**, I would also like to salute **Prof Madya Abdul Bashah Mat Ali** for his kind heart and support, not forgetting to thank my examiners for the viva session **Assoc. Prof. Dr. Zahiruddin Ghazali, Prof. Dr Zainuddin Hassan&Dr.Abdul Manaf Bohari** for their enlightenment comments to produce this thesis in a better comprehensive view.I wish to thank the most all of my dearest family members, especially my **Dad Prof. Dr.Ghassan J Kanaan** that I lost him during this journey with cancer may his soul rest in peace I wish that he was still alive to see me reach this day and make him proud but praise be to **Allah** he had a different plan for him. My angel Mum **Mrs.Wafaa M Shadid**, being the moon light that I follow in my path and for her support and patience on my success, she maybe doesn't have the title of a PhD holder but without her neither me or my beloved father would have ever reached this title, I am proud of you mum because you don't need a title to label you, you are just marvelous with your effort and angel heart, thank you very much. Many thanks for my brother **Karam** and my sisters for being by my side since I left home and for their continuous support, understanding and encouragement until this project and my studying has finally finished. Many Thanks and gratitude for both my uncles **Captain Samer Kanaan** may his soul rest in peace that I lost his existence throughout this journey and my unclce **Mohammed Kanaan**for his support. I am indeed very grateful to have all of you around me that gave me courage and energy to complete this research. Also thanks to all my friends especially my closest friends, **Emran AlQudah, Mohamed Alrabee, Ra'ed Kanaan, Dr.Abdallah Nabhan, Dr.Omar Altaweel, Motasem Bani Haniback** in Jordan and also my closest friends in Malaysia **Dr.Alaa Almansour, Dr.Ahmad Khasawneh, Dr.Abdullah Altrad** andmy favorite twin brothers **Dr.Mohamed & Dr.Ahmad Alshuabi**, not forgetting**Dr.Ayham Aloqely, Dr.Shamimul Azim**who gave me the emotional support and help during my study as if I was at home and more, Thanks to all. Thank you UUM.

*Dr. Anas Ghassan Kanaan*

## TABLE OF CONTENTS

<b>TITLE PAGE</b>	<b>i</b>
<b>CERTIFICATION OF THESIS WORK</b>	<b>ii</b>
<b>PERMISSION TO USE</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>vi</b>
<b>ACKNOWLEDGEMENT</b>	<b>vii</b>
<b>TABLE OF CONTENTS</b>	<b>viii</b>
<b>LIST OF TABLES</b>	<b>xiii</b>
<b>LIST OF FIGURES</b>	<b>xiv</b>
<b>LIST OF APPENDICES</b>	<b>xv</b>

### **CHAPTER ONE: INTRODUCTION**

1.1 Introduction .....	1
1.2 Background of the Study.....	2
1.2.1 E-government in Jordan .....	3
1.3 Problem Statement .....	10
1.4 Research Questions .....	17
1.5 Research Objectives .....	18
1.6 Significance and Expected Contribution of the Study .....	18
1.6.1 Significance to Theory .....	19
1.6.2 Significance to Practice.....	19
1.7 Scope of the Study .....	21
1.8 Definition of Key Terms .....	22
1.9 Structure of the Thesis.....	23

### **CHAPTER TWO: LITERATURE REVIEW**

2.1 Introduction .....	26
2.2 Information and Communication Technology in Jordan .....	26
2.2.1 New Strategy of E-government in Jordan covering the years (2014, 2015, 2016) .....	29
2.3 Issues and Challenges of IT in Jordanian Government.....	30
2.4 E-Government.....	31
2.4.1 Trends in E-government Initiatives .....	32
2.4.2 Types of Government E-Services .....	33
2.4.3 Stakeholders of the E-government.....	34
2.5 Adoption of Technology to Deliver Public Services .....	36
2.5.1 A Change in Focus Needed .....	37

2.6 Success Factors of E-government.....	39
2.6.1 Satisfaction as E-government Success.....	40
2.6.2 Information Quality and System Quality as a Success Measure.....	44
2.6.3 E-Service Quality as a Success Measure.....	46
2.6.4 Trust as a Moderator.....	50
2.6.5 Satisfaction and Trust with e-government.....	52
2.7 E-government Success Evaluation.....	54
2.8 The Development Stages in e-government.....	55
2.8.1 Applicability of the E-Commerce Framework to E-government.....	59
2.8.2 E-Commerce and Government Transactions.....	59
2.8.3 E-commerce vs. E-government.....	60
2.9 Theoretical Underpinning of the Study.....	62
2.9.1 Theoretical perspective of IS and E-commerce Success.....	63
2.9.2 Technology Acceptance Model.....	64
2.9.3 Theory of Planned Behavior.....	65
2.9.4 The DeLone and McLean IS Success Model (1992).....	66
2.9.5 IS Success Model Extension.....	67
2.9.6 E-commerce Success Model for E-commerce Customer Satisfaction.....	72
2.10 Implications of the Theories.....	74
2.11 Chapter Summary.....	75
<b>CHAPTER THREE: METHODOLOGY</b>	
3.1 Introduction.....	76
3.2 Research Flow.....	76
3.3 Research Framework.....	79
3.4 System quality, Information Quality, E-service Quality, and User Satisfaction.....	80
3.4.1 System quality, Information quality and E-service Quality as a Success Measure.....	80
3.5 Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use as a Success Measure.....	85
3.6 Trust as a Success Measure.....	87
3.7 Research Design.....	89
3.8 Research Approach.....	90
3.9 Sampling.....	91
3.9.1 Choosing the Sample Frame.....	93
3.9.2 Selecting the Sample Method.....	93

3.10 Adapting the Measurement for the Study.....	95
3.10.1 Specifying the domain of the construct.....	96
3.10.2 Generation of item scales .....	96
3.10.3 Items scales for system quality .....	96
3.10.4 Item scales for Information quality .....	97
3.10.5 Measurement Items for e-service Quality .....	98
3.10.6 Measurement Items for Business User Satisfaction.....	99
3.10.7 Measurement Items for Perceived Ease of Use .....	100
3.10.8 Measurement items for perceived usefulness .....	100
3.10.9 Measurement items for Trust.....	101
3.11 Data Collection Procedure.....	102
3.11.1 Instrument Translation .....	102
3.12 Pilot Test.....	103
3.12.1 Content Validity.....	103
3.12.2 Face Validity.....	103
3.12.3 Reliability Analysis.....	104
3.13 Data Analysis .....	104
3.13.1 Confirmatory factor analysis and structural equation modeling.....	105
3.14 Chapter Summary .....	106
<b>CHAPTER FOUR: DATA ANALYSIS AND RESULTS</b>	
4.1 Introduction .....	107
4.2 Response Rate.....	107
4.3 Testing Non-Response Bias.....	108
4.4 Common Method Bias Test.....	111
4.5 Initial Data Examination, Screening and Preparation .....	112
4.5.1 Missing Data.....	113
4.5.2 Normality Assumptions.....	114
4.5.3 Multicollinearity Assumptions .....	116
4.6 Preliminary Analysis .....	117
4.6.1 Descriptive Statistics.....	117
4.6.2 Descriptive Statistics of Respondents' Demographic Factors.....	118
4.7 Testing the Measurement Model Outer Model Using PLS Approach.....	120
4.7.1 Construct Validity.....	121
4.7.2 Convergent Validity of the Measures .....	121

4.7.3 Discriminant Validity of the Measures .....	125
4.8 Direct Relationships .....	129
4.9 Mediation Test .....	133
4.10 Moderation Test .....	137
4.11 The Goodness of Fit of the Whole Model .....	139
4.12 Summary of the Findings .....	140
 <b>CHAPTER FIVE:DISCUSSION AND CONCLUSION</b>	
5.1 Introduction .....	143
5.2 Determination of Relationships between Variables.....	143
5.2.1 Objective one: to identify success factors which affect e-government adoption by the business organizations in Jordan .....	144
5.2.1.1 E-service Quality and Business User Satisfaction (H1) .....	147
5.2.1.2 E-Service Quality and Perceived Ease of Use (H2) .....	149
5.2.1.3 E-Service Quality and Perceived Usefulness (H3) .....	150
5.2.1.4 Information Quality and Business User Satisfaction (H4) .....	150
5.2.1.5 Information Quality and Perceived Ease of Use (H5).....	151
5.2.1.6 Information Quality and Perceived Usefulness (H6) .....	153
5.2.1.7 Perceived Ease of Use and Business User Satisfaction (H7).....	154
5.2.1.8 Perceived Usefulness and Business User Satisfaction (H8).....	155
5.2.1.9 System Quality and Business User Satisfaction (H9) .....	156
5.2.1.10 System Quality and Perceived Ease of Use (H10).....	156
5.2.1.11 System Quality and Perceived Usefulness (H11) .....	158
5.2.2 Objective Two: To measure the significanceofthe e-government success factors that determines business organizations' satisfaction in Jordan.....	160
5.2.3 Objective three: To examine the relationship between e-government success factors and business organization' satisfaction .....	161
5.2.4 Objective four: To determine the moderating role of trust for the e- government adoption model in the business centric perspective in Jordan.....	162
5.2.4.1 Trust and Business User Satisfaction (H12) .....	162
5.3 Research Contributions .....	163
5.3.1 Academic Contributions.....	164
5.3.2 Practical contribution .....	166
5.4 Limitation of the Study .....	169

5.5 Future Research .....170  
5.6 Conclusions .....172  
**REFERENCES.....175**



**UUM**  

---

**Universiti Utara Malaysia**

## LIST OF TABLES

Table 3.1 Hypothesis 1 to 3.....	84
Table 3.2 List of proposed hypotheses, H4 –H11 .....	86
Table 3.3 Proposed hypothesis H12 .....	89
Table 3.4 Measurement scale for system quality .....	97
Table 3.5 Measurement scale for information quality .....	98
Table 3.6 Measurement scale for e-service quality .....	99
Table 3.7 Measurement scale for business user satisfaction .....	99
Table 3.8 Measurement scale for perceived ease of use .....	100
Table 3.9 Measurement scale for perceived usefulness .....	100
Table 3.10 Measurement scale for trust .....	101
Table 3.11 Pilot Study Result .....	104
Table 4.1 Summary of the response rate.....	108
Table 4.2 Group Statistics of Independent Sample t-test (n=299) .....	110
Table 4.3 Levene’s Test of Independent Samples t-test (n=299).....	111
Table 4.4 Assessment of the Normality Assumption .....	115
Table 4.5 Test of Multicollinearity .....	117
Table 4.6 Profile of the Respondents’ Demographic Factors .....	119
Table 4.7 Convergent Validity Analysis.....	123
Table 4.8 Discriminant Validity Analysis.....	126
Table 4.9 Factor Loadings.....	127
Table 4.10 Results of Inner Structure Model .....	132
Table 4.11 Results of Mediation Test .....	137
Table 4.12 PLS-SEM Moderation results .....	139
Table 4.13 Summary of the Findings.....	141

## LIST OF FIGURES

Figure 2.1. Jordan Rank for internet users .....	28
Figure 2.2. Jordan e-transformation strategy .....	25
Figure 2.3. Stakeholder's objectives of e-government application .....	35
Figure 2.4. Model of Web site use, e-government satisfaction, and citizen trust in government .....	53
Figure 2.5. Dimensions and stages of e-government development .....	58
Figure 2.7. Theory of Planned Behavior .....	66
Figure 2.8. DeLone and McLean IS Success Model .....	67
Figure 2.9. Updated Delone and Mclean IS Success Model .....	70
Figure 2.10. The Model of User Satisfaction Tested by Seddon & Kiew (1996) .....	72
Figure 2.11. E-Commerce Success Model .....	73
Figure 3.1. Proposed Research Model .....	80
Figure 3.2. The Research Flow .....	78
Figure 4.1. PLS measurement model .....	122
Figure 4.2. PLS Algorithm Direct Relationship .....	130
Figure 4.3. PLS-SEM Algorithm Moderator .....	138
Figure 5.1. Significant and insignificant paths within the model .....	147

Universiti Utara Malaysia



## LIST OF APPENDICES

Appendix A: Jordan e-transformation strategy .....	203
Appendix B: Organizations of the study .....	210
Appendix C: Questionnaire English & Arabic Versions .....	214
Appendix D: Measurement scales .....	320
Appendix E: Frequency Distribution .....	324
Appendix F: Quantitative descriptive statistics .....	348
Appendix G: Descriptive statistics of respondents characteristics.....	352



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

# CHAPTER ONE

## INTRODUCTION

### 1.1 Introduction

Due to the pace of globalization, the rapid global growth of technology and the information contained on the Internet, many governments around the world have turned their services from traditional services to e-government services. Currently, rather than using traditional services, governments are serving the citizens, business organizations and other stakeholders through the internet. Serving through the internet, governments have taken several initiatives to enhance the effectiveness and efficiency of the services provided through the introduction of e-government (Alanezi, Kamil & Basri, 2010). E-government is the way for governments to use the most innovative ICT services, in some specific web-based Internet applications (Ancarani, 2005).

Information and communication technologies (ICT) have revolutionized the processes, operations and structures of public sectors in both developed and developing countries (Alshibly& Al-Dmour, 2011; Rana *et al.*, 2015). E-government applications in developing countries have not been completed successfully (Heeks, 2003; UN, 2008; Mkude & Wimmer, 2013; UN, 2012). This study thus intends to investigate the success factors of e-government application adoption for business organizations in Jordan. Background of the context of this study will be presented in next section.

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## REFERENCES

- Abdalla, S. (2012). An e-government adoption framework for developing countries: A case study from Sudan.
- Abu-Doush, I., Bany-Mohammed, A., Ali, E., & Al-Betar, M. A. (2013). Towards a more accessible e-government in Jordan: an evaluation study of visually impaired users and Web developers. *Behaviour & Information Technology*, 32(3), 273-293.
- Almarabeh, T. and Abu Ali, A. (2010) A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research*, 39, 29-42.
- Almarabeh, T. and Adwan, O. (2013) A Detailed Study of E-Government Readiness in Jordan. *International Journal of Computer Science Issues*, 10, 88-96.
- Al-Shboul, M., Rababah, O., Ghnemat, R. and Al-Saqqa, S. (2014) Challenges and Factors Affecting the Implementation of E-Government in Jordan. *Journal of Software Engineering and Applications*, 7, 1111-1127.
- Al-Refaie, A., & Ramadna, A. M. (2017). Barriers to E-Government Adoption in Jordanian Organizations from Users' and Employees' Perspectives. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 13(1), 33-51.
- Abu-Shanab, E. A. (2017). E-government contribution to better performance by public sector. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 13(2), 81-96.
- Al-Mamari, Q., Corbitt, B., & Oyaro Gekara, V. (2013). E-government adoption in Oman: motivating factors from a government perspective. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 7(2), 199-224.
- Anderson, E. W., & Fornell, C. (1994). A customer satisfaction research prospectus. *Service quality: New directions in theory and practice*, 14(1), 239-266.
- Agarwal, R., & Prasad, J. (1998). A conceptual and operational definition of personal innovativeness in the domain of information technology. *Information systems research*, 9(2), 204-215.
- Agarwal, R., & Prasad, J. (1998). The antecedents and consequents of user perceptions in information technology adoption. *Decision support systems*, 22(1), 15-29.
- Almahamid, S. O. U. D., Mcadams, A. C., Al Kalaldehy, T. A. H. E. R., & MO'TAZ, A. S. E. (2010). The Relationship Between Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Information Quality, And Intention To Use E-Government. *Journal of Theoretical & Applied Information Technology*, 11.

- Aggelidis, V. P., & Chatzoglou, P. D. (2008). Methods for evaluating hospital information systems: a literature review. *EuroMed Journal of Business*, 3(1), 99-118.
- Aggelidis, V. P., & Chatzoglou, P. D. (2009). Using a modified technology acceptance model in hospitals. *International journal of medical informatics*, 78(2), 115-126.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Al Hujran, O., Aloudat, A., & Altarawneh, I. (2013). Factors influencing citizen adoption of e-government in developing countries: The case of Jordan. *International Journal of Technology and Human Interaction (IJTHI)*, 9(2), 1-19.
- Aladwani, A. M., & Palvia, P. C. (2002). Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality. *Information & management*, 39(6), 467-476.
- Alanezi, M. A., Kamil, A., & Basri, S. (2010). A proposed instrument dimensions for measuring e-government service quality. *International Journal of u-and e-Service, Science and Technology*, 3(4), 1-18.
- Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly*, 30(3), 277-288.
- Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in human Behavior*, 53, 189-203.
- Al-Jaghoub, S., Al-Yaseen, H., & Al-Hourani, M. (2010). Evaluation of awareness and acceptability of using e-government services in developing countries: The case of Jordan. *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, 13(1), 1-8.
- Almahamid, S. O. U. D., Mcadams, A. C., Al Kalaldehy, T. A. H. E. R., & Al-Sa'eed, M. T. (2010). The relationship between perceived usefulness, perceived ease of use, perceived information quality, and intention to use e-government. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 11(1), 30-44.
- Alomari, M. K. (2014). Discovering citizens reaction toward e-government: factors in e-government adoption. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, 11(1), 5-20.
- Alomari, M. K., Sandhu, K., & Woods, P. (2009). E-government adoption in the Hashemite Kingdom of Jordan: factors from social perspectives. In *Internet Technology and Secured Transactions, 2009.ICITST 2009. International Conference for* (pp. 1-7). IEEE.

- Alomari, M. K., Sandhu, K., & Woods, P. (2010). Measuring social factors in e-government adoption in the Hashemite Kingdom of Jordan. *International Journal of Digital Society (IJDS)*, 1(2), 163-172.
- Alomari, M. K., Sandhu, K., & Woods, P. (2014). Exploring citizen perceptions of barriers to e-government adoption in a developing country. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(1), 131-150.
- Alomari, M., Woods, P., & Sandhu, K. (2012). Predictors for e-government adoption in Jordan: Deployment of an empirical evaluation based on a citizen-centric approach. *Information Technology & People*, 25(2), 207-234.
- Alryalat, M., Dwivedi, Y., Williams, M., & Rana, N. (2013). Examining Role of Usefulness, Ease of Use and Social Influence on Jordanian Citizen's Intention to Adopt E-Government. In *Proceedings of the UK Academy for Information Systems Conference*.
- Al-Shboul, M., Rababah, O., Ghnemat, R., & Al-Saqqa, S. (2014). Challenges and Factors Affecting the Implementation of E-Government in Jordan. *Journal of Software Engineering and Applications*, 7(13), 1111.
- AlShibly, H. H., & Al-Dmour, H. A. D. (2011). Assessing electronic government systems success-an integrated framework. *Dirasat: Administrative Sciences*, 37(2).
- AlShibly, H., & Chiong, R. (2015). Customer empowerment: Does it influence electronic government success? A citizen-centric perspective. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(6), 393-404.
- Al-Soud, A., Al-Yaseen, H., & H. Al-Jaghoub, S. (2014). Jordan's e-Government at the crossroads. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(4), 597-619.
- Ancarani, A. (2005). Towards quality e-service in the public sector: The evolution of web sites in the local public service sector. *Managing Service Quality: An International Journal*, 15(1), 6-23.
- Al-Mamary, Y. H., Shamsuddin, A., & Aziati, N. (2014). Factors affecting successful adoption of management information systems in organizations towards enhancing organizational performance. *American Journal of Systems and Software*, 2(5), 121-126.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin*, 103(3), 411.
- Armstrong, J. S., & Overton, T. S. (1977). Estimating nonresponse bias in mail surveys. *Journal of marketing research*, 396-402.
- Babbie, E. R., Halley, F., & Zaino, J. (2007). *Adventures in social research: data analysis using SPSS 14.0 and 15.0 for Windows*. Pine Forge Press.

- Badri, M. A., & Alshare, K. (2008). A path analytic model and measurement of the business value of e-government: An international perspective. *International Journal of Information Management*, 28(6), 524-535.
- Bagozzi, R. P. (2011). Measurement and meaning in information systems and organizational research: Methodological and philosophical foundations. *Mis Quarterly*, 261-292.
- Bagozzi, R. P., & Dabholkar, P. A. (2000). Discursive psychology: An alternative conceptual foundation to means–end chain theory. *Psychology & Marketing*, 17(7), 535-586.
- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management science*, 29(5), 530-545.
- Barclay, D., Higgins, C., & Thompson, R. (1995). The partial least squares (PLS) approach to causal modeling: Personal computer adoption and use as an illustration. *Technology studies*, 2(2), 285-309.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2004). Interactive e-government services: modeling user perceptions with eQual. *Electronic Government, an International Journal*, 1(2), 213-228.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2007). Interactive e-government: Evaluating the web site of the UK Inland Revenue. *International Journal of Electronic Government Research*, 3(1), 19.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Bose, R. (2004) Information Technologies for Education & Training in E-Government. *Proceedings of the ITCC 2004 International Conference on Information Technology: Coding and Computing*, Las Vegas, 5-7 April 2004, 203-207.
- Bonham, G., Seifert, J. and Thorson, S. (2001) The Transformational Potential of E-Government: The Role of Political Leadership. *Proceedings of the 4th Pan European International Relations Conference*, Canterbury, 6-10 September 2001, 1-9.
- Baroudi, J. J., & Orlikowski, W. J. (1988). A short-form measure of user information satisfaction: a psychometric evaluation and notes on use. *Journal of Management Information Systems*, 4(4), 44-59.
- Baroudi, J. J., Olson, M. H., & Ives, B. (1986). An empirical study of the impact of user involvement on system usage and information satisfaction. *Communications of the ACM*, 29(3), 232-238.
- Becker, J., Niehaves, B., Algermissen, L., Delfmann, P., & Falk, T. (2004). E-government success factors. *Electronic Government*, 503-506.

- Behling, O., & Law, K. S. (2000). *Translating questionnaires and other research instruments: Problems and solutions* (Vol. 133). Sage.
- Bélanger, F., & Carter, L. (2012). Digitizing government interactions with constituents: an historical review of e-government research in information systems. *Journal of the Association for Information Systems*, 13(5), 363.
- Bharati, P., & Chaudhury, A. (2004). An empirical investigation of decision-making satisfaction in web-based decision support systems. *Decision support systems*, 37(2), 187-197.
- Bigne, J. E., Martinez, C., Miquel, M. J., & Andreu, L. (2003). SERVQUAL reliability and validity in travel agencies. *Annals of Tourism Research*, 30(1), 258-262.
- Bonoma, T. V. (1976). Conflict, cooperation and trust in three power systems. *Behavioral Science*, 21(6), 499-514.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343.
- Bouckaert, G., Van de Walle, S., Maddens, B., & Kampen, J. K. (2002). Identity vs Performance: An overview of theories explaining trust in government. *Leuven, Belgium: Public Management Institute, Katholieke Universiteit Leuven*.
- Bradburn, N. M., Sudman, S., & Wansink, B. (2004). *Asking questions: the definitive guide to questionnaire design--for market research, political polls, and social and health questionnaires*. John Wiley & Sons.
- Brislin, R. W. (1980). Cross-cultural research methods. In *Environment and culture* (pp. 47-82). Springer US.
- Brynjolfsson, E., & Yang, S. (1996). Information technology and productivity: a review of the literature. *Advances in computers*, 43, 179-214.
- Buckley, J. (2003). E-service quality and the public sector. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(6), 453-462.
- Byrd, T. A., Thrasher, E. H., Lang, T., & Davidson, N. W. (2006). A process-oriented perspective of IS success: Examining the impact of IS on operational cost. *Omega*, 34(5), 448-460.
- Byrne, B. M., & van De Vijver, F. J. (2010). Testing for measurement and structural equivalence in large-scale cross-cultural studies: Addressing the issue of nonequivalence. *International Journal of Testing*, 10(2), 107-132.



- Cao, M., Zhang, Q., & Seydel, J. (2005). B2C e-commerce web site quality: an empirical examination. *Industrial Management & Data Systems*, 105(5), 645-661.
- Carter, L., & Belanger, F. (2004). The influence of perceived characteristics of innovating on e-government adoption. *Electronic Journal of E-government*, 2(1), 11-20.
- Carter, L., & Belanger, F. (2004, January). Citizen adoption of electronic government initiatives. In *System Sciences, 2004. Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on* (pp. 10-pp). IEEE.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e- government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information systems journal*, 15(1), 5-25.
- Coulter, K. S., & Coulter, R. A. (2002). Determinants of trust in a service provider: the moderating role of length of relationship. *Journal of services marketing*, 16(1), 35-50.
- Culnan, M. J. (1987). Mapping the intellectual structure of MIS, 1980-1985: a co-citation analysis. *Mis Quarterly*, 341-353.
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European journal of marketing*, 36(7/8), 811-828.
- Cavana, R. Y., Delahaye, B. L., & Sekaran, U. (2001). *Applied business research: Qualitative and quantitative methods*. John Wiley & Sons Australia.
- Centeno, C., Van Bavel, R., & Burgelman, J. C. (2005). A prospective view of e-government in the European Union. *The Electronic Journal of e-Government*, 3(2), 59-66.
- Chan, F. K., Thong, J. Y., Venkatesh, V., Brown, S. A., Hu, P. J., & Tam, K. Y. (2011). Modeling citizen satisfaction with mandatory adoption of an e-government technology.
- Chang, I. C., Li, Y. C., Hung, W. F., & Hwang, H. G. (2005). An empirical study on the impact of quality antecedents on tax payers' acceptance of Internet tax-filing systems. *Government Information Quarterly*, 22(3), 389-410.
- Chatfield, A. T., & AlAnazi, J. (2015). Collaborative governance matters to e-government interoperability: An analysis of citizen-centric integrated interoperable e-government implementation in Saudi Arabia. *International Journal of Public Administration in the Digital Age (IJPADA)*, 2(3), 24-44.
- Chatfield, A. T., & AlHujran, O. (2007). E-government service delivery capabilities: An analysis of the Arab countries in Africa & the Middle East.
- Chatfield, A. T., & Alhujran, O. (2009). A cross-country comparative analysis of e-government service delivery among Arab countries. *Information Technology for Development*, 15(3), 151-170.

- Chatfield, A., & AlAnazi, J. (2013). Service quality, citizen satisfaction, and loyalty with self-service delivery options to transforming e-government services.
- Chen, F. Y., & Chen, S. H. (2014). Application of importance and satisfaction indicators for service quality improvement of customer satisfaction. *International Journal of Services Technology and Management*, 20(1-3), 108-122.
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing—An application of the IS Success Model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251-262.
- Chin, W. W., Marcolin, B. L., & Newsted, P. R. (2003). A partial least squares latent variable modeling approach for measuring interaction effects: Results from a Monte Carlo simulation study and an electronic-mail emotion/adoption study. *Information systems research*, 14(2), 189-217.
- Chisnall, P. M. (1997). Market research. 5<sup>th</sup> ed. London, McGraw-Hill.
- Chung, J., & Tan, F. B. (2004). Antecedents of perceived playfulness: an exploratory study on user acceptance of general information-searching websites. *Information & Management*, 41(7), 869-881.
- Churchill Jr, G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of marketing research*, 64-73.
- Ciborra, C., & Navarra, D. D. (2005). Good governance, development theory, and aid policy: Risks and challenges of e-government in Jordan. *Information technology for development*, 11(2), 141-159.
- Clemons, E. K., & Reddi, S. P. (1993, January). Some propositions regarding the role of information technology in the organization of economic activity. In *System Sciences, 1993, Proceeding of the Twenty-Sixth Hawaii International Conference on* (Vol. 4, pp. 809-818). IEEE.
- Clemons, E. K., Reddi, S. P., & Row, M. C. (1993). The impact of information technology on the organization of economic activity: The “move to the middle” hypothesis. *Journal of management information systems*, 10(2), 9-35.
- Cohen, J. E. (2006). Citizen satisfaction with contacting government on the internet. *Information Polity*, 11(1), 51-65.
- Cook, M. E., LaVigne, M. F., Pagano, C. M., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2002). Making a case for local e-government. *Center for Technology in Government*, Albany, New York.
- Collier, J. E., & Bienstock, C. C. (2006). Measuring service quality in e-retailing. *Journal of service research*, 8(3), 260-275.

- Companies Control Department, (2017, June 16). Registered Companies in Jordan. Retrieved from <http://www.ccd.gov.jo/ar/home/statistics/companies-no>
- Compeau, D., Higgins, C. A., & Huff, S. (1999). Social cognitive theory and individual reactions to computing technology: A longitudinal study. *MIS quarterly*, 145-158.
- Ciborra, C., & Navarra, D. D. (2005). Good governance, development theory, and aid policy: Risks and challenges of e-government in Jordan. *Information technology for development*, 11(2), 141-159.
- Connolly, R., & Bannister, F. (2008). Factors influencing Irish consumers' trust in internet shopping. *Management Research News*, 31(5), 339-358.
- Cooper, R. D., & Schindler, P. S. (2003). *Business Research Methods*. (8th Edn.) New Delhi: Tata McGraw-Hill Edition.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions*.
- Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*, Fourth Edition, United States of America. Sage publications, Inc.
- Cristobal, E., Flavián, C., & Guinaliu, M. (2007). Perceived e-service quality (PeSQ) Measurement validation and effects on consumer satisfaction and web site loyalty. *Managing service quality: An international journal*, 17(3), 317-340.
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of retailing*, 76(2), 193-218.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The journal of marketing*, 55-68.
- Cross, R., & Sproull, L. (2004). More than an answer: Information relationships for actionable knowledge. *Organization Science*, 15(4), 446-462.
- Crowston, K., Annabi, H., & Howison, J. (2003). Defining open source software project success. *ICIS 2003 Proceedings*, 28.
- Crowston, K., Howison, J., & Annabi, H. (2006). Information systems success in free and open source software development: Theory and measures. *Software Process: Improvement and Practice*, 11(2), 123-148.
- Csetenyi, A. (2000). Electronic government: perspectives from e-commerce. In *Database and Expert Systems Applications, 2000. Proceedings. 11th International Workshop on* (pp. 294-298). IEEE.

- Culnan, M. J. (1987). Mapping the intellectual structure of MIS, 1980-1985: a co-citation analysis. *Mis Quarterly*, 341-353.
- Cyert, R. M., & March, J. G. (1963). A behavioral theory of the firm. *Englewood Cliffs, NJ*, 2.
- D'agostino, M. J., Schwester, R., Carrizales, T., & Melitski, J. (2011). A study of e-government and e-governance: An empirical examination of municipal websites. *Public Administration Quarterly*, 3-25.
- Danila, R., & Abdullah, A. (2014). User's Satisfaction on E-government Services: An Integrated Model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 164, 575-582.
- Dashti, A., Benbasat, I., & Burton-Jones, A. (2010). Trust, felt trust, and e-government adoption: A theoretical perspective. In *Sprouts: Working Papers on Information Systems* (Vol. 10, No. 83, pp. 1-39). Weatherhead School of Management, Case Western Reserve University.
- Ding, D. X., Hu, P. J. H., & Sheng, O. R. L. (2011). e-SELFQUAL: A scale for measuring online self-service quality. *Journal of Business Research*, 64(5), 508-515.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management science*, 35(8), 982-1003.
- DeBenedictis, A., Howell, W., Figueroa, R., & Boggs, R. (2002). E-government defined: an overview of the next big information technology challenge. *Issues in Information Systems*, 3(1), 130-136.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: Applying the DeLone & McLean information systems success model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9(1), 31-47.
- Dishaw, M. T., & Strong, D. M. (1999). Extending the technology acceptance model with task-technology fit constructs. *Information & management*, 36(1), 9-21.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS quarterly*, 259-274.

- Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh, G. (1994). A confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument. *MIS quarterly*, 453-461.
- Ducoffe, R. H. (1996). Advertising value and advertising on the web. *Journal of advertising research*, 36(5), 21-21.
- Elsheikh, Y., Cullen, A., & Hobbs, D. (2008). e-Government in Jordan: challenges and opportunities. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 2(2), 83-103.
- Ebrahim, Z., & Irani, Z. (2005). E-government adoption: architecture and barriers. *Business process management journal*, 11(5), 589-611.
- Esposito Vinzi, V., & Russolillo, G. (2010). Partial least squares path modeling and regression. *Wiley interdisciplinary reviews: computational statistics*. New York: Wiley.
- Fang, Z. (2002). E-government in digital era: concept, practice, and development. *International journal of the Computer, the Internet and management*, 10(2), 1-22.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1977). Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *the Journal of Marketing*, 6-21.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 39-50.
- Gefen, D., & Keil, M. (1998). The impact of developer responsiveness on perceptions of usefulness and ease of use: an extension of the technology acceptance model. *Acm Sigmis Database*, 29(2), 35-49.
- Gefen, D. (2002). Customer loyalty in e-commerce. *Journal of the association for information systems*, 3(1), 2.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: an integrated model. *MIS quarterly*, 27(1), 51-90.
- Ghani, J. A., Supnick, R., & Rooney, P. (1991, January). The Experience of Flow in Computer-mediated and in Face-to-face Groups. In *ICIS* (Vol. 91, pp. 229-237).
- Gerbing, D. W., & Anderson, J. C. (1988). An updated paradigm for scale development incorporating unidimensionality and its assessment. *Journal of marketing research*, 186-192.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of marketing science review*, 2000, 1.

- Gilbert, D., Balestrini, P., & Littleboy, D. (2004). Barriers and benefits in the adoption of e-government. *International Journal of Public Sector Management*, 17(4), 286-301.
- Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *The Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 207-228.
- Gravetter, F. J., & Wallnau, L. B. (2000). *Statistics for Behavioral Sciences*. 5th ed. USA: Wadsworth Pub. Co.
- Grigorovici, D., Constantin, C., Jayakar, K., Taylor, R., & Schement, J. (2009). Towards reliable e-Readiness measurement: a structural equation modeling approach.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Guo, X., Lu, J., & Raban, R. (2002). An Assessment of the Characteristics of Australian Government E-service Websites. In *Verified OK*. FIT, University of Wollongong, AUS.
- Hair, J. F. (2010). Multivariate data analysis. Information services function. *Decision Sciences* 25 (5/6), 737-766.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). Editorial-partial least squares structural equation modeling: Rigorous applications, better results and higher acceptance.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the academy of marketing science*, 40(3), 414-433.
- Hair, J. F., Babin, B., Money, A. H., & Samouel, P. (2003). *Essential of Business Research Methods*. USA: John Willey & Sons.
- Hair, J.F., Babin, B., Money, A.H., Samouel, P., (2007), *Essentials of Business Research Methods*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Hamilton, M. B. (2009). Online survey response rates and times: Background and guidance for industry. *Longmont: Ipathia*.
- Harrison, T. M., Pardo, T. A., & Cook, M. (2012). Creating open government ecosystems: A research and development agenda. *Future Internet*, 4(4), 900-928.
- Hasan, L., & Abuelrub, E. (2011). Assessing the quality of web sites. *Applied Computing and Informatics*, 9(1), 11-29.

- Hayes, A. F. (2009). Beyond Baron and Kenny: Statistical mediation analysis in the new millennium. *Communication monographs*, 76(4), 408-420.
- Hayes, A. F. (2012). PROCESS: A versatile computational tool for observed variable mediation, moderation, and conditional process modeling.
- Hayes, A. F., & Preacher, K. J. (2010). Quantifying and testing indirect effects in simple mediation models when the constituent paths are nonlinear. *Multivariate behavioral research*, 45(4), 627-660.
- Heeks, R. (2003). *Most e-government-for-development projects fail: how can risks be reduced?* (Vol. 14). Manchester: Institute for Development Policy and Management, University of Manchester.
- Heeks, R. (2008). Success and failure in e-government projects. Retrieved on December, 5, 2013.
- Heeks, R., & Bailur, S. (2007). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. *Government information quarterly*, 24(2), 243-265.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. In *New challenges to international marketing* (pp. 277-319). Emerald Group Publishing Limited.
- Herington, C., & Weaven, S. (2009). E-retailing by banks: e-service quality and its importance to customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 43(9/10), 1220-1231.
- Hess, T. J., McNab, A. L., & Basoglu, K. A. (2014). Reliability Generalization of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Behavioral Intentions. *Mis Quarterly*, 38(1), 1-28.
- Holsapple, C. W., & Sasidharan, S. (2005). The dynamics of trust in B2C e-commerce: a research model and agenda. *Information Systems and E-Business Management*, 3(4), 377-403.
- Hoyle, R. H., & Robinson, J. C. (2004). Mediated and moderated effects in social psychological research. *Handbook of methods in social psychology*, 213-233.
- Hu, P. J. (2002). Evaluating Telemedicine Systems Success: A Revised Model. *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'03)* IEEE.
- Hu, P. J. H., Chau, P. Y., & Sheng, O. R. L. (2002). Adoption of telemedicine technology by health care organizations: an exploratory study. *Journal of organizational computing and electronic commerce*, 12(3), 197-221.

- Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. *Strategic management journal*, 195-204.
- Hofstede, A. H., van der Aalst, W. M., Adams, M., & Russell, N. (Eds.). (2009). *Modern Business Process Automation: YAWL and its support environment*. Springer Science & Business Media.
- Hill, C. E., Loch, K. D., Straub, D., & El-Sheshai, K. (1998). A qualitative assessment of Arab culture and information technology transfer. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 6(3), 29-38.
- Hunt, H. K. (Ed.). (1977). *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction* (No. 77-103). Marketing Science Institute.
- Huai, J. (2011, August). Quality evaluation of e-government public service. In *Management and Service Science (MASS), 2011 International Conference on* (pp. 1-4). IEEE.
- Igbaria, M., Parasuraman, S., & Baroudi, J. J. (1996). A motivational model of microcomputer usage. *Journal of management information systems*, 13(1), 127-143.
- Iivari, J. (2005). An empirical test of the DeLone-McLean model of information system success. *ACM Sigmis Database*, 36(2), 8-27.
- Intaj, (2014). Information and Communication Technology Association Jordan. Retrieved from <http://www.intaj.net/>
- Ishman, M. (1998). Measuring information success at the individual level in cross-cultural environments. *Information systems success measurement*, 60-78.
- ITU. (2010). National e-strategies for development: Global statistics and perspectives. *International Telecommunication Union*
- ILS. (2017, June 16). Internet users by country. Jordan. Retrieved from <http://www.internetlivestats.com/internet-users-by-country/>
- ITU. (2014). Citing Websites. In *Jordan: Ministry of Information and Communication Technology*. Retrieved Nov 26, 2014. from <http://moict.gov.jo/di6web/>
- Ives, B., Olson, M. H., & Baroudi, J. J. (1983). The measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM*, 26(10), 785-793.
- Iacobucci, D., Ostrom, A., & Grayson, K. (1995). Distinguishing service quality and customer satisfaction: the voice of the consumer. *Journal of consumer psychology*, 4(3), 277-303.
- Jaeger, P. T., & Bertot, J. C. (2010). Designing, implementing, and evaluating user-centered and citizen-centered e-government. *International Journal of Electronic Government Research*, 6(2), 1-17.



- Jafari, S. M., Ali, N. A., Sambasivan, M., & Said, M. F. (2011, August). A respecification and extension of DeLone and McLean model of IS success in the citizen-centric e-governance. In *Information Reuse and Integration (IRI), 2011 IEEE International Conference on* (pp. 342-346). IEEE.
- Jain, P., & Mishra, P. N. (2011). Service quality as antecedent of customer satisfaction: A study of State Bank of Indore. *International Journal of Management Prudence*, 3(1), 67.
- Jennex, M. E., & Olfman, L. (2004, January). Assessing knowledge management success/effectiveness models. In *System Sciences, 2004. Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on* (pp. 10-pp). IEEE.
- Johnston, R. (1997). Identifying the critical determinants of service quality in retail banking: importance and effect. *International Journal of bank marketing*, 15(4), 111-116.
- Kanaan, A. G., & Hassan, S. B. (2016). "E-Government Success Factors From A Businesses Perspective In Developing Countries: A Case Of Jordan" *International Journal of Research - Granthaalayah*, 4(11), 1-12.
- Kanaan, A. G., Hassan, S. B., & Shahzad, A. A. (2016). Conceptual Model for E-Government Success Factors in Developing Countries. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 6(12).
- Karim, K. H. (Ed.). (2003). *The media of diaspora* (Vol. 7). Psychology Press.
- Karkin, N., & Janssen, M. (2014). Evaluating websites from a public value perspective: A review of Turkish local government websites. *International Journal of Information Management*, 34(3), 351-363.
- Karunasena, K., & Deng, H. (2012). Critical factors for evaluating the public value of e-government in Sri Lanka. *Government Information Quarterly*, 29(1), 76-84.
- Kaynama, S. A., & Black, C. I. (2000). A proposal to assess the service quality of online travel agencies: An exploratory study. *Journal of professional services marketing*, 21(1), 63-88.
- Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (1997). Pragmatic perspectives on the measurement of information systems service quality. *Mis Quarterly*, 223-240.
- Karunasena, K., & Deng, H. (2012). Critical factors for evaluating the public value of e-government in Sri Lanka. *Government Information Quarterly*, 29(1), 76-84.
- Kettinger, W. J., & Grover, V. (1995). Special section: toward a theory of business process change management. *Journal of Management Information Systems*, 12(1), 9-30.
- Kettinger, W. J., Teng, J. T., & Guha, S. (1997). Business process change: a study of methodologies, techniques, and tools. *MIS quarterly*, 55-80.

- Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (1994). Perceived service quality and user satisfaction with the information services function. *Decision sciences*, 25(5- 6), 737-766.
- Kwun, D. J. W. (2011). Effects of campus foodservice attributes on perceived value, satisfaction, and consumer attitude: A gender-difference approach. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 252-261.
- Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I., & Persaud, A. (2007). Factors for successful e-government adoption: A conceptual framework. *Electronic Journal of E-government*, 5(1).
- Kim, C., Galliers, R. D., Shin, N., Ryoo, J. H., & Kim, J. (2012). Factors influencing Internet shopping value and customer repurchase intention. *Electronic Commerce Research and Applications*, 11(4), 374-387.
- Kline, R. B. (1998). *Methodology in the social sciences*.
- Kline, R. B. (2011). *Convergence of structural equation modeling and multilevel modeling*.na.
- Komba, M. M., & Ngulube, P. (2014).An Empirical Application of the DeLone and McLean Model to Examine Factors for E-Government Adoption in the Selected Districts of Tanzania. *Emerging Issues and Prospects in African E-Government*, 118.
- Komba, M. M., & Ngulube, P. (2014).Socioeconomic determinants of e-government adoption in selected districts of Tanzania. *ESARBICA Journal*, 33, 71.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008).Marketing principles. *Translated by Bahman Foruzande. Isfahan: Amookhte Publication*.
- Koufteros, X., Droge, C., Heim, G., Massad, N., & Vickery, S. K. (2014). Encounter Satisfaction in E- tailing: Are the Relationships of Order Fulfillment Service Quality with its Antecedents and Consequences Moderated by Historical Satisfaction?. *Decision Sciences*, 45(1), 5-48.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I., & Persaud, A. (2007). Factors for successful e-government adoption: a conceptual framework. *The electronic journal of e-Government*, 5(1), 63-76.
- Lambert, D. M., & Harrington, T. C. (1990).Measuring nonresponse bias in customer service mail surveys. *Journal of Business Logistics*, 11(2), 5.
- Landau, S., & Everitt, B. (2004). *A handbook of statistical analyses using SPSS* (Vol. 1). Boca Raton, FL: Chapman & Hall/CRC.

- Liaw, S. S., & Huang, H. M. (2013). Perceived satisfaction, perceived usefulness and interactive learning environments as predictors to self-regulation in e-learning environments. *Computers & Education*, 60(1), 14-24.
- Landrum, H., & Prybutok, V. R. (2004). A service quality and success model for the information service industry. *European journal of operational research*, 156(3), 628-642.
- Lin, F., Fofanah, S. S., & Liang, D. (2011). Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success. *Government Information Quarterly*, 28(2), 271-279.
- Law, M., Lau, T., & Wong, Y. H. (2003). From customer relationship management to customer-managed relationship: unraveling the paradox with a co-creative perspective. *Marketing Intelligence & Planning*, 21(1), 51-60.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government information quarterly*, 18(2), 122-136.
- Lee, G. G., & Lin, H. F. (2005). Customer perceptions of e-service quality in online shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33(2), 161-176.
- Lee, J. K., Braynov, S., & Rao, R. (2003). Effects of public emergency on citizens' usage intention toward e-Government: a study in the context of war in Iraq. *ICIS 2003 proceedings*, 83.
- Lee, J., Kim, H. J., & Ahn, M. J. (2011). The willingness of e-Government service adoption by business users: The role of offline service quality and trust in technology. *Government Information Quarterly*, 28(2), 222-230.
- Lehmann, D. R., & Hulbert, J. (1972). Are three-point scales always good enough?. *Journal of Marketing Research*, 9(4), 444-446.
- Li, E. Y. (1997). Perceived importance of information system success factors: A meta analysis of group differences. *Information & Management*, 32(1), 15-28.
- Li, Y. N., Tan, K. C., & Xie, M. (2002). Measuring web-based service quality. *Total quality management*, 13(5), 685-700.
- Lin, F., Fofanah, S. S., & Liang, D. (2011). Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success. *Government Information Quarterly*, 28(2), 271-279.
- Lin, J. C. C., & Lu, H. (2000). Towards an understanding of the behavioral intention to use a web site. *International journal of information management*, 20(3), 197-208.

- Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446-454.
- Liu, C., & Arnett, K. P. (2000). Exploring the factors associated with Web site success in the context of electronic commerce. *Information & management*, 38(1), 23-33.
- Lockwood, C. M., & MacKinnon, D. P. (1998, March). Bootstrapping the standard error of the mediated effect. In *Proceedings of the 23rd annual meeting of SAS Users Group International* (pp. 997-1002).
- Lowry, P. B., & Gaskin, J. (2014). Partial least squares (PLS) structural equation modeling (SEM) for building and testing behavioral causal theory: When to choose it and how to use it. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 57(2), 123-146.
- Luarn, P., & Lin, H. H. (2003). A customer loyalty model for e-service context. *J. Electron. Commerce Res.*, 4(4), 156-167.
- Lucas, H. C., & Spitler, V. K. (1999). Technology use and performance: A field study of broker workstations. *Decision sciences*, 30(2), 291-311.
- Luhmann, N. (1979). Trust and power/two works by Niklas Luhmann; with introduction by Gianfranco Poggi.
- MacKinnon, D. P., Fairchild, A. J., & Fritz, M. S. (2007). Mediation analysis. *Annu. Rev. Psychol.*, 58, 593-614.
- Majdalawi, Y. K., Almarabeh, T., Mohammad, H., & Quteshate, W. (2015). E-Government Strategy and Plans in Jordan. *Journal of Software Engineering and Applications*, 8(04), 211.
- MacKinnon, D. P., Fritz, M. S., Williams, J., & Lockwood, C. M. (2007). Distribution of the product confidence limits for the indirect effect: Program PRODCLIN. *Behavior research methods*, 39(3), 384-389.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., & Williams, J. (2004). Confidence limits for the indirect effect: Distribution of the product and resampling methods. *Multivariate behavioral research*, 39(1), 99-128.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., Hoffman, J. M., West, S. G., & Sheets, V. (2002). A comparison of methods to test mediation and other intervening variable effects. *Psychological methods*, 7(1), 83.
- McGill, T. J., Hobbs, V. J., & Klobas, J. E. (2003). User developed applications and information systems success: A test of DeLone and McLean's model. *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24-45.

- McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi, F. M. (2002). The measurement of web-customer satisfaction: An expectation and disconfirmation approach. *Information systems research*, 13(3), 296-315.
- Mcknight, D. H., Carter, M., Thatcher, J. B., & Clay, P. F. (2011). Trust in a specific technology: An investigation of its components and measures. *ACM Transactions on Management Information Systems (TMIS)*, 2(2), 12.
- Meftah, M., Gharleghi, B., & Samadi, B. (2015). Adoption of E-Government among Bahraini Citizens. *Asian Social Science*, 11(4), 141.
- Metzger, M. J. (2007). Making sense of credibility on the Web: Models for evaluating online information and recommendations for future research. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(13), 2078-2091.
- Ministry of Information and Communications Technology (MoICT). (2006b). *Jordan E-government Program: E-government Strategy*. Retrieved From <http://moict.gov.jo/content/eGovernment-Program>
- Ministry of Information and Communications Technology (MoICT).(2006a). *E-readiness Assessment of the Hashemite Kingdom of Jordan*. Retrieved From [http://moict.gov.jo/MoICT/MoICT\\_Jordan\\_ereadiness.aspx](http://moict.gov.jo/MoICT/MoICT_Jordan_ereadiness.aspx)
- Mkude, C. G., & Wimmer, M. A. (2013, September). Strategic framework for designing e-government in developing countries. In *International Conference on Electronic Government* (pp. 148-162). Springer Berlin Heidelberg.
- Mofleh, S., Wanous, M., & Strachan, P. (2008). The gap between citizens and e-government projects: the case for Jordan. *Electronic Government, an International Journal*, 5(3), 275-287.
- Mohammed-Spigner, D., Bromberg, D., Fudge, M., & Coleman, N. (2012). E-Gov and Transparency in NJ Counties: Providing Information to Citizens. In *Active Citizen Participation in E-Government: A Global Perspective* (pp. 20-43). IGI Global.
- Molla, A., & Licker, P. S. (2001). E-commerce systems success: An attempt to extend and respecify the Delone and MacLean model of IS success. *J. Electron. Commerce Res.*, 2(4), 131-141.
- Moon, J. W., & Kim, Y. G. (2001). Extending the TAM for a World-Wide-Web context. *Information & management*, 38(4), 217-230.
- Moh'd Al-adaileh, R. (2009). An evaluation of information systems success: A user perspective-the case of Jordan Telecom Group. *European Journal of Scientific Research*, 37(2), 226-239.

- Morgeson III, F. V., VanAmburg, D., & Mithas, S. (2010). Misplaced trust? Exploring the structure of the e-government-citizen trust relationship. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(2), 257-283.
- Negash, S., Ryan, T., & Igbaria, M. (2003). Quality and effectiveness in web-based customer support systems. *Information & Management*, 40(8), 757-768.
- Negash, S., Ryan, T., & Igbaria, M. (2003). Quality and effectiveness in web-based customer support systems. *Information & Management*, 40(8), 757-768.
- Neuman, L. W. (2002), *Social Research Method: Qualitative and Quantitative approaches*, Fifth edition, India. Pearson Education, Inc.
- Newman, I., & Benz, C. R. (1998). *Qualitative-quantitative research methodology: Exploring the interactive continuum*, USA. SIU Press.
- Norris, D. F., & Reddick, C. G. (2013). Local e- government in the United States: Transformation or incremental change?. *Public Administration Review*, 73(1), 165-175.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994).The assessment of reliability.*Psychometric theory*, 3, 248-292.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York. Routledge.
- Oliver, R. L., Rust, R. T., & Varki, S. (1997). Customer delight: foundations, findings, and managerial insight. *Journal of retailing*, 73(3), 311-336.
- Osman, I. H., Anouze, A. L., Irani, Z., Al-Ayoubi, B., Lee, H., Balci, A. & Weerakkody, V. (2014). COBRA framework to evaluate e-government services: A citizen-centric perspective. *Government Information Quarterly*, 31(2), 243-256.
- Pallant, J. (2007). SPSS survival manual, 3rd. Edition. New York. McGrath Hill.
- Panagiotopoulos, P., Al-Debei, M. M., Fitzgerald, G., & Elliman, T. (2012).A business model perspective for ICTs in public engagement. *Government Information Quarterly*, 29(2), 192-202.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009, August).A multiple-item scale for assessing e-government service quality.In *International Conference on Electronic Government* (pp. 163-175).Springer Berlin Heidelberg.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012).e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), 98-109.

- Papadopoulou, P., Nikolaidou, M., & Martakos, D. (2010, January). What is trust in e-government? A proposed typology. In *System Sciences (HICSS), 2010 43rd Hawaii International Conference on* (pp. 1-10). IEEE.
- Parasuraman, A. (2002). Service quality and productivity: a synergistic perspective. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(1), 6-9.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 420.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.
- Pardo, T. (2000). Realizing the promise of digital government: It's more than building a web site. *Albany, NY: Center for Technology in Government*.
- Parent, M., Vandebeek, C. A., & Gemino, A. C. (2005). Building citizen trust through e-government. *Government Information Quarterly*, 22(4), 720-736.
- Peters, R. M., Janssen, M., & van Engers, T. M. (2004, March). Measuring e-government impact: existing practices and shortcomings. In *Proceedings of the 6th international conference on Electronic commerce* (pp. 480-489). ACM.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7-62.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7-62.
- Phang, C. W., Li, Y., Sutanto, J., & Kankanhalli, A. (2005, January). Senior citizens' adoption of e-government: In quest of the antecedents of perceived usefulness. In *System Sciences, 2005.HICSS'05.Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on* (pp. 130a-130a). IEEE.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: a measure of information systems effectiveness. *MIS quarterly*, 173-187.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1997). Measuring information systems service quality: concerns for a complete canvas. *MIS quarterly*, 209-221.

- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of applied psychology, 88*(5), 879.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior research methods, 36*(4), 717-731.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Assessing mediation in communication research. *The Sage sourcebook of advanced data analysis methods for communication research*, 13-54.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior research methods, 40*(3), 879-891.
- Preacher, K. J., Rucker, D. D., & Hayes, A. F. (2007). Addressing moderated mediation hypotheses: Theory, methods, and prescriptions. *Multivariate behavioral research, 42*(1), 185-227.
- Qutaishat, F. T. (2012). Users' perceptions towards website quality and its effect on intention to use e-government services in Jordan. *International Business Research, 6*(1), 97.
- Rabaa'i, A. A. (2015). An Empirical Investigation on the Adoption of e-Government in Developing Countries: The Case of Jordan. *Computer and Information Science, 8*(3), 83.
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. M. (2014). SmartPLS 3. Hamburg: SmartPLS. *Academy of Management Review, 9*, 419-445.
- Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. *Information systems research, 13*(1), 50-69.
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2015). A meta-analysis of existing research on citizen adoption of e-government. *Information Systems Frontiers, 17*(3), 547-563.
- Ramayah, T., & Lo, M. C. (2007). Impact of shared beliefs on "perceived usefulness" and "ease of use" in the implementation of an enterprise resource planning system. *Management Research News, 30*(6), 420-431.
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Williams, M. D., & Weerakkody, V. (2015). Investigating success of an e-government initiative: validation of an integrated IS success model. *Information Systems Frontiers, 17*(1), 127-142.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service quality in theory and practice.
- Rao, S. K., & Gupta, D. K. (2011, May). Fostering eGovernment as State Social Responsibility (SSR). In *Conference for E-Democracy and Open Government* (p. 235).



- Ridings, C. M., Gefen, D., & Arinze, B. (2002). Some antecedents and effects of trust in virtual communities. *The Journal of Strategic Information Systems*, 11(3), 271-295.
- Reddick, C. G., & Roy, J. (2013). Business perceptions and satisfaction with e-government: Findings from a Canadian survey. *Government Information Quarterly*, 30(1), 1-9.
- Rehman, M., Esichaikul, V., & Kamal, M. (2012). Factors influencing e-government adoption in Pakistan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(3), 258-282.
- Rehman, M., Kamal, M., & Esichaikul, V. (2012). Determinants of Trust in E-Government Adoption: A Case Study of Pakistan.
- Ridings, C. M., Gefen, D., & Arinze, B. (2002). Some antecedents and effects of trust in virtual communities. *The Journal of Strategic Information Systems*, 11(3), 271-295.
- Roca, J. C., Chiu, C. M., & Martínez, F. J. (2006). Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model. *International Journal of human-computer studies*, 64(8), 683-696.
- Roldán, J. L., & Leal, A. (2003). A validation test of an adaptation of the DeLone and McLean's model in the Spanish EIS field. *Critical reflections on information systems: a systemic approach*, 66-84.
- Rucker, D. D., Preacher, K. J., Tormala, Z. L., & Petty, R. E. (2011). Mediation analysis in social psychology: Current practices and new recommendations. *Social and Personality Psychology Compass*, 5(6), 359-371.
- Saha, P., Nath, A., & Salehi-Sangari, E. (2010, August). Success of government e-service delivery: does satisfaction matter?. In *International Conference on Electronic Government* (pp. 204-215). Springer Berlin Heidelberg.
- Santos, P., Melo, A. I., & Dias, G. P. (2013, June). Administrative modernisation and e-government: The case of Águeda. In *Information Systems and Technologies (CISTI), 2013 8th Iberian Conference on* (pp. 1-6). IEEE.
- Scholl, H. J. J. (2006, May). What can e-Commerce and e-Government learn from each other?. In *Proceedings of the 2006 international conference on Digital government research* (pp. 454-455). Digital Government Society of North America.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*. Psychology Press.
- Seddon, P. & Kiew, M. Y. (1994). A partial test and development of the DeLone and McLean model of IS success. *ICIS 1994 Proceedings*, 4(1), 99-110.
- Seddon, P., & Kiew, M. Y. (1996). A partial test and development of DeLone and McLean's model of IS success. *Australian Journal of Information Systems*, 4(1).

- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information systems research*, 8(3), 240-253.
- Stockdale, R., & Borovicka, M. (2006, January). Developing an online business community: A travel industry case study. In *System Sciences, 2006.HICSS'06.Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on* (Vol. 6, pp. 134c-134c). IEEE.
- Seddon, P., & Yip, S. K. (1992). An empirical evaluation of user information satisfaction (UIS) measures for use with general ledger accounting software. *Journal of Information Systems*, 6(1), 75-92.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research methods for business: A skill building approach*. Wiley.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of information*.
- Shapiro, S. P. (1987). The social control of impersonal trust. *American journal of Sociology*, 93(3), 623-658.
- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly*, 28(1), 17-35.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: New procedures and recommendations. *Psychological methods*, 7(4), 422-445.
- Smith, A. G. (2001). Applying evaluation criteria to New Zealand government websites. *International journal of information management*, 21(2), 137-149.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models. *Sociological methodology*, 13, 290-312.
- Srivastava, S. C., & Teo, T. S. (2009). Citizen trust development for e-government adoption and usage: Insights from young adults in Singapore. *Communications of the Association for Information Systems*, 25(1), 31.
- Srivastava, S. C., & Teo, T. S. (2010). E-government, e-business, and national economic performance. *Communications of the association for information systems*, 26(1), 14.
- Stahl, B. (2005). The ethical problem of framing e-government in terms of e-commerce. *The Electronic Journal of e-Government*, 3(2), 77-86.
- Stockdale, R., Borovicka, M. C., & Innsbrck, A. (2006, January). Using quality dimensions in the evaluation of websites. In *ENTER* (p. 344).
- Subramanian, N., Gunasekaran, A., Yu, J., Cheng, J., & Ning, K. (2014). Customer satisfaction and competitiveness in the Chinese E-retailing: Structural equation modeling

- (SEM) approach to identify the role of quality factors. *Expert Systems with Applications*, 41(1), 69-80.
- Suki, N. M., & Ramayah, T. (2010). User acceptance of the e-government services in Malaysia: structural equation modelling approach. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 5(1), 395-413.
- Szymanski, D. M., & Hise, R. T. (2000). E-satisfaction: an initial examination. *Journal of retailing*, 76(3), 309-322.
- Schuppan, T. (2009). E-Government in developing countries: Experiences from sub-Saharan Africa. *Government Information Quarterly*, 26(1), 118-127.
- Tan, C. W., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. T. (2010). Understanding the Antecedents and Consequences of E-Government Service Quality: Transactional Frequency as a Moderator of Citizens' Quality Perceptions. In *ECIS*.
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y. M., & Lauro, C. (2005). PLS path modeling. *Computational statistics & data analysis*, 48(1), 159-205.
- Teo, H. H., Oh, L. B., Liu, C., & Wei, K. K. (2003). An empirical study of the effects of interactivity on web user attitude. *International journal of human-computer studies*, 58(3), 281-305.
- Teo, T. S., Srivastava, S. C., & Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99-132.
- Thomas, C. W. (1998). Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees. *Administration & society*, 30(2), 166-193.
- Torkzadeh, G., & Doll, W. J. (1994). The Test-Retest Reliability of User Participation Instruments. *Information & Management*, 26(1), 21-31.
- Tsang, N. K., Lai, M. T., & Law, R. (2010). Measuring e-service quality for online travel agencies. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 27(3), 306-323.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of marketing research*, 204-212.
- Tung, L. L., & Rieck, O. (2005). Adoption of electronic government services among business organizations in Singapore. *The Journal of Strategic Information Systems*, 14(4), 417-440.
- Ubaldi, B. C. (2011). The impact of the Economic and Financial crisis on e-Government in OECD Member Countries. *European Journal of ePractice*, 5(11), 5-18.

- Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J. (2011). Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience. *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1272-1283.
- United Nations (2008) Global E-Government Readiness Report 2008—From E-Government to Connected Governance. United Nations Division for Public Administration and Development Management. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan028607.pdf>
- United Nations (2012), United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People, Retrieved from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>
- UNPAN (2003), UN Global E-Government Survey 2003, United Nations Public Administration Network, Retrieved from [http://www.unpan.org/egovkb/global\\_reports/08report.htm](http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm)
- UNPAN (2004), *Global E-government Readiness Report 2004: Towards Access for Opportunity*, UNPAN, New York, NY, Retrieved from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan019207.pdf>
- UNPAN (2005), *Global E-government Readiness Report 2005. From E-Government To E-Inclusion*, UNPAN, New York, NY, Retrieved from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>
- UNPAN (2008), UN e-government survey 2008: From E-Government to connected governance, United Nations Public Administration Network, New York, Retrieved from [www.unpan.org/egovkb/global\\_reports/08report.htm](http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm)
- UNPAN (2010), UN e-government survey: leveraging e-government at a time of financial and economic crisis, United Nations Public Administration Network, New York, Retrieved from [www.unpan.org/egovkb/global\\_reports/08report.htm](http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm)
- UNPAN (2012), UN e-government survey: e-government for the people, United Nations Public Administration Network, New York, Retrieved from [www.unpan.org/egovkb/global\\_reports/08report.htm](http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm)
- Van Dijk, J. A., Peters, O., & Ebbers, W. (2008). Explaining the acceptance and use of government Internet services: A multivariate analysis of 2006 survey data in the Netherlands. *Government Information Quarterly*, 25(3), 379-399.
- Van Bruggen, G. H., & Wierenga, B. (2005). When are CRM systems successful? the perspective of the user and of the organization.
- Van Riel, A. C., Liljander, V., & Jurriens, P. (2001). Exploring consumer evaluations of e-services: a portal site. *International Journal of Service Industry Management*, 12(4), 359-377.

- Vance, A., Elie-Dit-Cosaque, C., & Straub, D. W. (2008). Examining trust in information technology artifacts: the effects of system quality and culture. *Journal of Management Information Systems*, 24(4), 73-100.
- VanRiel, A. C., Liljander, V., & Jurriens, P. (2001). Exploring consumer evaluations of e-services: a portal site. *International Journal of Service Industry Management*, 12(4), 359-377.
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. *Information systems research*, 11(4), 342-365.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision sciences*, 39(2), 273-315.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.
- Verdegem, P., & Verleye, G. (2009). User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction. *Government Information Quarterly*, 26(3), 487-497.
- Vinzi, V. E., Trinchera, L., & Amato, S. (2010). PLS path modeling: from foundations to recent developments and open issues for model assessment and improvement. In *Handbook of partial least squares* (pp. 47-82). Springer Berlin Heidelberg.
- Wang, H., & Wang, S. (2014). Ontological map of service oriented architecture for shared services management. *Expert systems with applications*, 41(5), 2362-2371.
- Wang, L., Bretschneider, S., & Gant, J. (2005, January). Evaluating web-based e-government services with a citizen-centric approach. In *System Sciences, 2005.HICSS'05.Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on* (pp. 129b-129b). IEEE.
- Wang, Y. S., Wang, H. Y., & Shee, D. Y. (2007). Measuring e-learning systems success in an organizational context: Scale development and validation. *Computers in Human Behavior*, 23(4), 1792-1808.
- Wang, Y.-S., Tang, T.-I., 2003. Assessing customer perceptions of website service quality in digital marketing environments. *Journal of End User Computing* 15 (3), 14-28.
- Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A., & Rose, G. M. (2002). Encouraging citizen adoption of e-government by building trust. *Electronic markets*, 12(3), 157-162.
- Watson, R. T., Pitt, L. F., & Kavan, C. B. (1998). Measuring information systems service quality: lessons from two longitudinal case studies. *MIS quarterly*, 61-79.

- Weerakkody, V., Irani, Z., Lee, H., Osman, I., & Hindi, N. (2015). E-government implementation: A bird's eye view of issues relating to costs, opportunities, benefits and risks. *Information systems frontiers*, 17(4), 889-915.
- Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2004). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of public administration research and theory*, 15(3), 371-391.
- Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., & Van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration. *MIS quarterly*, 177-195.
- Wilkin, C., & Hewitt, B. (1999). Quality in a respecification of DeLone and McLean's IS success model. In *Proceedings of 1999 IRMA international conference* (pp. 663-672).
- Wirtz, B. W., Piehler, R., & Daiser, P. (2015). E-government portal characteristics and individual appeal: an examination of e-government and citizen acceptance in the context of local administration portals. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 27(1), 70-98.
- Wothke, W. (2010). Introduction to structural equation modeling course notes. *Carolina del Norte: SAS Institute Inc.*
- Wagner, C., Cheung, K., Lee, F. and Ip, R. (2003) Enhancing E-Government in Developing Countries: Managing Knowledge through Virtual Communities. *Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 14, 1-20.
- Weerakkody, V., El-Haddadeh, R. and Al-Shafi, S. (2011) Exploring the Complexities of E-Government Implementation and Diffusion in a Developing Country: Some Lessons from the State of Qatar. *Journal of Enterprise Information Management*, 24, 172-196.
- Xiaowei, W., Fuyuan, X., & Weichang, W. (2005). A Competitive Intelligence System Success Model and Its Empirical Study. *Journal of The China Society For Scientific and Technical Information*, 4, 013.
- Xu, J. D., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. T. (2013). Integrating service quality with system and information quality: An empirical test in the e-service context. *Mis Quarterly*, 37(3).
- Yaghoubi, N. M., Kord, B., & Shakeri, R. (2010). E-government services and user acceptance: the unified models' perspective. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 24, 36-49.
- Yang, H. D., Lee, J., Park, C., & Lee, K. (2014). The adoption of mobile self-service technologies: Effects of availability in alternative media and trust on the relative importance of perceived usefulness and ease of use. *International Journal of Smart Home*, 8(4), 165-178.

- Yang, Z., & Fang, X. (2004). Online service quality dimensions and their relationships with satisfaction: A content analysis of customer reviews of securities brokerage services. *International Journal of Service Industry Management*, 15(3), 302-326.
- Yao, Y., & Murphy, L. (2007). Remote electronic voting systems: an exploration of voters' perceptions and intention to use. *European Journal of Information Systems*, 16(2), 106-120.
- Zaidi, S. F. H., & Qteishat, M. K. (2012). Assessing e-Government Service Delivery (Government to Citizen). *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 4(1), 45-54.
- Zaidi, S. F. H., Siva, S., & Marir, F. (2014). Development and validation of a framework for assessing the performance and trust in e-government services. *Development*, 7(4), 28-37.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000): A Conceptual Framework for Understanding e-Service Quality: Implications for Future Research and Managerial Practice: *Working paper, Marketing Science Institute*, Report Number 00-115. Cambridge MA.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the academy of marketing science*, 30(4), 362-375.
- Zhao, X., Lynch, J. G., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of consumer research*, 37(2), 197-206.
- Zhu, D. S., O'Neal, G. S., Lee, Z. C., & Chen, Y. H. (2009, August). The effect of trust and perceived risk on consumers' online purchase intention. In *Computational Science and Engineering, 2009. CSE'09. International Conference on* (Vol. 4, pp. 771-776). IEEE.
- Zviran, M., & Erlich, Z. (2003). Measuring IS user satisfaction: review and implications. *Communications of the Association for Information Systems*, 12(1), 5.
- Zviran, M., Pliskin, N., & Levin, R. (2005). Measuring user satisfaction and perceived usefulness in the ERP context. *The Journal of Computer Information Systems*, 45(3), 43.
- Zawaideh, F. H. (2016). Acceptance Of E-Government Services Among Jordanian Citizen. *International Journal of Recent Advances in Multidisciplinary*, 4(2), 2348-2351, February, 2017.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business research methods*. Cengage Learning.

## Appendix A

### Selection Talk about e-government by Ministry of Information and Communication Technology

This section talks about the e-government strategy that is followed by the Ministry of Information and Communication Technology for the years 2014-2016.

Challenges	Recommendations
<p><b>1. Infrastructure Development</b></p> <p>All countries implementing e-government have struggled to develop a basic infrastructure to take advantage of new technologies and communication tools. Many developing countries, even if possessing the will, do not have the infrastructure necessary to immediately deploy e-government services throughout their territory.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Develop projects that are compatible with the nation's telecom infrastructure.</li> <li>◆ Use public access kiosks and mobile content if telecommunication density is low.</li> <li>◆ Introduce telecom competition and lift regulations on wireless and other digital technologies to accelerate their deployment.</li> <li>◆ Build on the microenterprise model to bring connectivity to underserved areas and ensure sustainability.</li> <li>◆ Consider the government's current use of technology and learn from past successes and failures.</li> <li>◆ Establish an action framework at the beginning of the process to allow for rational and coordinated investment effort down the road.</li> </ul>
<p><b>2. Law and Public Policy</b></p> <p>The application of Information Technology and Communication (ICT) to government may encounter legal or policy barriers. Legislatures must ensure that laws are updated to recognize electronic documents and transactions. Policymakers implementing e-government must consider the impact of law and public policy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Consult with stakeholders to assess how existing laws may impede the desired results.</li> <li>◆ Give legal status to online publication of government information.</li> <li>◆ Clarify laws and regulations to allow electronic filings with government agencies.</li> <li>◆ Reform processes by simplifying regulations and procedures.</li> </ul>



<p><b>3. Digital Divide</b></p> <p>The digital divide is the gap between people who have access to the Internet and those who do not. Those without access cannot learn essential computer skills, cannot access information that can provide economic opportunities, and cannot share in the benefits of E-government.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Provide communal access through village computer centres or kiosks.</li> <li>◆ Combine access with training.</li> <li>◆ Provide incentives to the private sector to donate equipment and training.</li> <li>◆ Establish community centres interested in different communities.</li> <li>◆ Use for-profit entrepreneurs to build and sustain access points in small communities.</li> </ul>
<p><b>4. E-Literacy</b></p> <p>E-Literacy refers to marginalized groups who are unable to make use of information and communication technologies because they are not computer literate. With the digital revolution there is a very real danger that the world will be divided into the 'information rich' and the 'information poor'. E-government has the potential of either equalizing access to government and its services or increasing the barriers to participation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ensure that content is in local languages and that interfaces are easy to use.</li> <li>◆ Develop applications that use speech or pictures in addition to, or instead of, written text.</li> <li>◆ Include an educational component in E-government projects.</li> <li>◆ Provide aids at access points who can train citizens in basic computer skills.</li> <li>◆ Create programs that include traditional media, like radio programs or newspaper columns, where citizens can learn about E-government.</li> <li>◆ Special attention should be given to groups difficult to integrate (women, elderly, immigrants).</li> </ul>
<p><b>5. Accessibility</b></p> <p>Governments must serve all members of society irrespective of their physical capabilities (disabled people, those who are blind, deaf or otherwise handicapped). Online services will have to be designed with appropriate interfaces.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ From the outset design applications that accommodate the disabled, such as an audio option for the blind.</li> <li>◆ Establish as a legal requirement that the government must adopt technology to assist the disabled.</li> <li>◆ Set performance criteria and measure progress.</li> </ul>

<p><b>6. Trust</b></p> <p>To be successful, E-government projects must build trust within agencies, between agencies, across governments, and with businesses, NGOs and citizens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Map key internal and external partners and build a strategy to keep open lines of communications.</li> <li>• Start with short-term projects that yield early results. <del>Expand successful pilot projects to areas for larger scale ventures.</del></li> <li>• Strong leadership can help build confidence in programs.</li> </ul>
<p><b>7. Privacy</b></p> <p>Governments must be responsible custodians of the enormous amounts of personal information they hold. Governments collect vast quantities of data on their citizens through everyday transactions. Protecting the privacy of citizens' personal information stored on these databases while making effective use of the information contained in them is a vitally important issue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educate and train government officials on the importance of privacy.</li> <li>• Design applications that integrate privacy protections.</li> <li>• Follow "fair information practices": Minimize the collection and retention of personal information.</li> <li>• Limit access to personally identifiable information—do not automatically allow employees to tap into databases of personally identifiable information.</li> </ul>
<p><b>8. Security</b></p> <p>Security is costly, but must be addressed in the design phase, as security breaches can shatter public trust in E-government. Trust is a vitally important component of E-government projects. Without trust, citizens who may already be leery of using technology may avoid and even shun the use of online services that ask for detailed personal information.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designate a senior official responsible for computer security.</li> <li>• Continually assess systems to make sure that security precautions are being implemented.</li> <li>• Backup information regularly and store backups in a separate location.</li> <li>• When it comes to personal information, keep information collection to a minimum and do not disclose personal information without express prior consent. Provide ongoing training to employees on computer security.</li> <li>• Evaluate performance of system managers.</li> </ul>

<p><b>9. Transparency</b>          Citizens too rarely understand how government decisions are made. This lack of transparency prevents the public from actively participating in government and from raising questions or protesting unfair or ill-advised decisions. Lack of transparency can conceal official graft or favoritism.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Post online rules, regulations and requirements for government services (such as requirements for obtaining a license) to minimize subjective actions by officials.</li> <li>◆ Highlight positive transparency and accountability efforts by making their offices positive examples of openness.</li> <li>◆ When putting services online, give citizens the ability to track the status of their applications.</li> <li>◆ Train civil servants and provide incentives for reform.</li> <li>◆ Integrate transparency and process reform to simplify regulations and procedures.</li> </ul>
<p><b>10. Interoperability</b>          Putting incompatible record formats online neither simplifies nor reduces the workload imposed on people and government officials. Reliable E-government requires a comprehensive overhaul of legacy systems.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Identify and reform regulatory schemes that inhibit interaction with the government online.</li> <li>◆ Use common standards throughout the government to shorten development time and ensure compatibility.</li> <li>◆ Adopt a common IT infrastructure for the government.</li> <li>◆ Map and assess existing record systems.</li> </ul>

<p><b>13. Records Management</b></p> <p>Better information management can help officials identify barriers to more efficient government. An information management framework is necessary to make sense of available data. Without this framework, policy makers could not derive useful analysis quickly enough to react to social and economic developments.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Encourage data sharing and cooperation between government departments.</li> <li>◆ Streamline offline record keeping processes to make the transformation to online publication easier.</li> <li>◆ Creation and standardization of meta-data is critical for conducting successful data searches across institutions and networks.</li> </ul>
<p><b>12. Permanent availability and preservation</b></p> <p>Historical documentation is of special importance for governments. ICT not only allows for quick and cheap dissemination of data, but also for its compact and convenient storage.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Design applications according to need.</li> <li>◆ Consider relevance, ability, language, compatibility and availability.</li> <li>◆ Encourage cooperation between departments and with the private sector in collecting, storing and utilizing data but proceed cautiously with personally identifiable information.</li> </ul>
<p><b>13. Education and marketing</b></p> <p>E-government services are only useful if people know about them. Education and outreach programs will be needed.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Develop publicity and training campaigns that will engage the public about E-government initiatives.</li> <li>◆ Conduct research to ensure that online services respond to actual needs and that the implementation suits the target audience.</li> </ul>
<p><b>14. Public/Private competition/collaboration</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Forge multi-sector partnerships.</li> <li>◆ Review and reassess laws and policies that</li> </ul>

<p>Answering the question of where government controls end and the private sector takes over in E government efforts.</p>	<p>impede public/private cooperation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ensure that agreements with contractors and partners are equitable and can be reviewed and revised over time.</li> <li>◆ Seek assistance and involvement from organizations that already have experience in providing services and information using the same or similar technologies</li> </ul>
---	---

<p><b>15. Workforce issues</b></p> <p>Human resources must be structured and managed with E-government goals in mind. A well-trained and motivated workforce is critical to E-government success.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Articulate a timeline for implementation in a step by-step manner so the reforms will not seem overwhelming to the bureaucracy.</li> <li>◆ Hold regular meetings between E-government policy leaders and the affected workforce so employees are active participants in the process.</li> <li>◆ Create incentives by rewarding individuals and agencies that apply the reforms rapidly.</li> </ul>
<p><b>16. Cost structures</b></p> <p>While planning and budgeting in a changing climate is difficult, governments should seek to invest in sustainable programs that can produce savings.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Avoid advertising-based or fee-based services. They have generally not been sustainable.</li> <li>◆ Articulate functionalities clearly and try not to add details that will push budgets into deficit.</li> <li>◆ Develop projects that are achievable with resources available.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Consider the government's current use of technology and study past successes and failures.</li> <li>◆ Designate an officer or organizing body that will oversee cost.</li> <li>◆ Create measurable goals during early planning</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Make sure the office is sufficiently funded and is recognized by all relevant agencies and departments.</b></li> <li>◆ <b>Conduct regular audits to ensure progress is being made to achieve stated goals.</b></li> </ul>
<p><b>17. Benchmarking</b></p> <p><b>Governments must regularly evaluate the progress and effectiveness of their E-government investments to determine whether stated goals and objectives are being met on schedule</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Review benchmarks regularly to ensure that accurate measures are appropriate for rapidly changing technology.</b></li> <li>◆ <b>Create a data collection system to support program operations and "before and after" surveys of knowledge, skills, and applications among participating organizations to assess program impact.</b></li> <li>◆ <b>A common IT infrastructure and architecture standard is key to ensuring that ongoing development takes place in a coherent and integrated way.</b></li> <li>◆ <b>Advanced planning of common IT infrastructure standards result in shortened development time and system compatibility.</b></li> <li>◆ <b>Quantitative measures can be as beneficial as qualitative ones.</b></li> </ul>

*Source: Majdalawi et al. (2015)*

## Appendix B

This Section talks about the sampling phase of the study, the companies that were chosen related to the scope G2B.

بعض الخدمات المقدمة	الموقع	رقم التواصل	ضابط الإلتباط	العدد المفقود	العدد الذي استلم	العدد الذي تم توزيعه	نطاق الخدمات	اسم المؤسسة	التقييم
Licenses for companies & Transactions	البريد بجهة العقالة للجمارك Amman	*****	Engineer Joma'a Shorfat	7	29	36	G2B	دائرة الأراضي والمساحة Department of Land and Survey	1
e-services related to Investments for local and foreign companies	البريد مقابل مسرح عمون Amman			0	4	4	G2B	وزارة المالية Ministry of Finance	3
Insurance deals for business companies	التمويل Amman	*****	Hasan Ajarmah	9	16	25	G2B	مؤسسة الضمان الاجتماعي Social Insurance Institution	5

Portal with services for contract companies	مقاول وزارة الصناعة والتجارة Amman	*****	Mohammed Rabah	1	7	8	G2B	Jedco	7
Responsible for the e-services related to all companies in Amman	الدوران الثاني بالتجاه الاول Amman	.	Hala Atyat	0	3	3	G2B	غرفة الصناعة في عمان Amman Chamber of Industry	9
e-service for private educational companies with contract	الجامعة Amman	.		0	3	3		وزارة التعليم Ministry of Higher Education	
Responsible for the e-services related to all companies in Irbid	Irbid	.	Engineer Maher Khasawneh	5	20	25	G2B	مديرية الصناعة والتجارة Directorate of Industry and Commerce	11
e-services for	الجبلي	.	Dr.Balsam	7	18	25	G2B	وزارة التربية والتعليم	13



education contacts	Anman		Maitech					The Ministry of Education	
Commercial registration for organizations	ريب دور الناظية Amman		The Ministry	1	9	10		وزارة التجارة والصناعة الناظية Ministry of Industry and Trade Commercial Register	14
e-services for business organizations development	فريب دور الناظية Amman	.	Hesham	0	2	2	G2B	مديرية للتطوير المؤسسي Directorate of Institutional Development	15
e-transactions and translate for business companies	فريب جيل الحصين Amman		Maha Hiyari	5	20	25	G2B	المكتبة الوطنية National Library	17
e-service for business companies related to ISO	ريب دور الناظية Amman		Manager	5	6	11	G2B	مؤسسة المواصفات المقياس Institution of Standards and Metrology	18
e-services for justice clearance and travel documents	لوريد مشرع الحقاع Irbid	.		0	12	12	G2B	وزارة العدل Ministry of Justice	19

Services for private education companies				4	6	0	G2B	وزارة التربية والتعليم Ministry of Education	
e-clearance and transactions for business companies	إربيد Irbid			6	16	22	G2B	دائرة الأراضي Land Department	21
e-services for agent companies foreign and local	تلحج الجملة Irbid			0	7	7	G2B	A National Telecommunication Company	23
e-services for import export companies related to licenses and tax	المنطقة الحرة الزرقاء Irbid		Mohammed Kana'an	23	27	50	G2B	شركات تخطيط المنطقة الحرة Free Zone Clearance Companies	25
				110	315	425			

# Appendix C

## A Questionnaire Survey on E-government Services



2016

Dear Sir/ Madam,

I am a doctoral student of Universiti Utara Malaysia (UUM) under the supervision of Professor Dr. Shahizan Hassan & Dr Arfan Shahzad and in fulfilment of the doctoral degree; I am required to conduct a research that would contribute to the development of theoretical knowledge and practice. Toward this end, I am currently working on a doctoral dissertation regarding “Electronic Government Success Model for Business Sector in Jordan”.

To help me achieve my objective, you have been randomly selected to participate in this survey. Your participation is essential for me. Your participation, however, is highly appreciated and all your responses will be made confidential and your identity will remain anonymous. Furthermore, the result of the study will be used for educational purposes only.

I expect that the attached survey will take about 20 minutes to fill up. It is very important that you personally complete the questionnaire for the results to have meaning. Select the answer that best reflects your view. Answer all questions as honestly as possible. There are no correct or best answers. Your answers will be part of the grand totals and used only for research purposes thereby assuring complete confidentiality. (Please circle the appropriate box)

Once all questions are answered, kindly put the questionnaire into the provided envelop so that I could pick it up from you personally. Should you have any questions about the survey, please do not hesitate to contact me at these contact information ( [\\*\\*\\*\\*\\*@yahoo.com](mailto:*****@yahoo.com) ), or call me at the following number: **+962\*\*\*\*\*** plus Whats-app is available at the same number. I would like to thank you in advance for assisting me in completing the survey.

Yours sincerely,

Anas Ghassan Jadou Kanaan

PhD Student

## STUDY SURVEY

<b>1.0 Student &amp; Employee Background Information</b>	
Does your company use any of the E-government services? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/>	
How long have you been using the E-government service? <input type="checkbox"/> Less than 1 year <input type="checkbox"/> 1-3 years <input type="checkbox"/> 3-5 years <input type="checkbox"/> more than 5 years	
What is your Gender? <input type="checkbox"/> Male <input type="checkbox"/> Female	What is your Age? <input type="checkbox"/> Below 20 <input type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> More than 50 <input type="checkbox"/> 41-50
Your highest level of education? <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> Bachelor's degree <input type="checkbox"/> High Diploma <input type="checkbox"/> Masters <input type="checkbox"/> PhD	
What is your status? <input type="checkbox"/> Manager <input type="checkbox"/> Employee	

### SECTION A:

**DIRECTIONS:** The following set of statements relates to your feelings about use any of the E-government services. For each statement, please show the extent to which you believe e-government services has the feature described by the statement. Do this by picking one of the five numbers next to each statement. Circling a 5 means that you strongly agree that E-government service has that feature, and circling a 1 means that you strongly disagree. You may circle any of the numbers in the middle that show how strong your feelings are. There are no right or wrong answers all we are interested in is a number that best shows your perceptions about mobile commerce services.

<b>Strongly disagree</b> 1	<b>Disagree</b> 2	<b>Neither agree or disagree</b> 3	<b>Agree</b> 4	<b>Strongly agree</b> 5
-------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	----------------------------

<b>1.0 This section is aimed at understanding the <u>System Quality</u> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. This e-government portal provides necessary information and forms to be downloaded.	1	2	3	4	5
2. This e-government portal provides helpful instructions for performing my tasks.	1	2	3	4	5
3. This e-government portal provides fast information access.	1	2	3	4	5
4. This e-government portal quickly loads all the text and graphics.	1	2	3	4	5
5. It is easy to go back and forth between pages.	1	2	3	4	5
6. It only takes a few clicks to locate the information that I need from the e-government portal.	1	2	3	4	5
7. The design of this e-government portal is simple and clear plus the information display on the portal is clear	1	2	3	4	5

<b>2.0 This section is aimed at understanding the <u>Information Quality</u> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. Information on e-government portal is free from errors.	1	2	3	4	5
2. This e-government portal provides precise information according to my need	1	2	3	4	5
3. Information on this e-government portal is up to date.	1	2	3	4	5
4. This e-government portal provides the information that I need at the current time.	1	2	3	4	5
5. Information presented in this e-government portal is useful and relevant to the subject matter.	1	2	3	4	5
6. Information contains necessary topics to complete related task	1	2	3	4	5
7. The Information that is provided in the e-government portal is correct and related to the existing sections	1	2	3	4	5

<b>Strongly disagree</b> 1	<b>Disagree</b> 2	<b>Neither agree or disagree</b> 3	<b>Agree</b> 4	<b>Strongly agree</b> 5
-------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	----------------------------

<b>3.0 This section is aimed at understanding the <i>Electronic Service Quality (e-service)</i> of the Electronic Government</b>					
1. This e-government portal makes it easy to find what I need.	1	2	3	4	5
2. This e-government portal makes it easy to navigate anywhere on the site.	1	2	3	4	5
3. This e-government portal is well organized.	1	2	3	4	5
4. This e-government portal is available at all times.	1	2	3	4	5
5. This e-government portal will not misuse my personal information	1	2	3	4	5
6. The Symbols and messages that declare the security of the e-government portal are shown.	1	2	3	4	5
7. Automated or human email responses are prompt in the e-government portal	1	2	3	4	5
8. It is easy to find the responsible person's contact details.	1	2	3	4	5
9. FAQs are available to help me solve problems by myself on the e-government portal	1	2	3	4	5

<b>4.0 This section is aimed at understanding the <i>Business User Satisfaction</i> of the E-government service</b>					
1. I think that I made the right choice when I started using this online service for my organization.	1	2	3	4	5
2. This e-government portal is exactly what is needed for this service	1	2	3	4	5
3. I am satisfied with the online services provided by the government.	1	2	3	4	5

<b>Strongly disagree</b> <b>1</b>	<b>Disagree</b> <b>2</b>	<b>Neither agree or disagree</b> <b>3</b>	<b>Agree</b> <b>4</b>	<b>Strongly agree</b> <b>5</b>	
<b>5.0 This section is aimed at understanding the <i>Perceived Ease of Use</i> of the E-government Service</b>					
1. Learning to interact with this e-government portal is easy for me.	1	2	3	4	5
2. Interacting with this e-government portal is a clear and understandable process.	1	2	3	4	5
3. I find this e-government portal to be flexible to interact with.	1	2	3	4	5
4. The e-government portal is easy to use.	1	2	3	4	5
5. It is easy for me to become skilful at using this e-government portal	1	2	3	4	5

<b>6.0 This section is aimed at understanding the <i>Perceived Usefulness</i> of the e-government Service</b>					
1. This e-government portal enhanced my effectiveness in searching and using this service.	1	2	3	4	5
2. This e-government portal provides accurate content.	1	2	3	4	5
3. This e-government portal provides up-to-date content.	1	2	3	4	5
4. Using this online service enables me to accomplish tasks more quickly.	1	2	3	4	5
5. Using this online service makes it easier to do my tasks.	1	2	3	4	5

<b>Strongly disagree</b> <b>1</b>	<b>Disagree</b> <b>2</b>	<b>Neither agree or disagree</b> <b>3</b>	<b>Agree</b> <b>4</b>	<b>Strongly agree</b> <b>5</b>
--------------------------------------	-----------------------------	--	--------------------------	-----------------------------------

<b>7.0 This section is aimed at understanding the <i>Trust</i> of the E-government Service.</b>					
1. The e-government service provides safe transactions	1	2	3	4	5
2. The e-government service is trustworthy	1	2	3	4	5
3. The e-government service is secured	1	2	3	4	5

4.The e-government service will not misuse my personal information	1	2	3	4	5
5.I believe the e-government service has a good reputation	1	2	3	4	5
6.I believe my privacy is protected at this e-government service	1	2	3	4	5

**THANK YOU VERY MUCH FOR YOUR COOPERATION**

**AND HAVE A NICE DAY**



**UUM**  
**Universiti Utara Malaysia**



## Survey (Arabic Version)



2016

عزيزي السيد / عزيزتي السيدة،

أنا طالب دكتوراه أوصل دراستي في جامعة أوتارا الماليزية (UTM) تحت إشراف الأستاذ الدكتور شاهيزان حسن والدكتور أرفان شاهزاد ولكي أقوم بإستكمال درجة الدكتوراه، فإني مطالب بإجراء البحوث التي من شأنها أن تساهم في تطوير المعارف النظرية والممارسة. ولتحقيق هذه الغاية، أنا في صدد إجراء دراسة استقصائية حول قضية ((نموذج ناجح للحكومة الالكترونية لقطاع الأعمال في الأردن)).

لكي أقوم بتحقيق هدفي، سوف أقوم باختيار المشاركين الذين هم على خبرة في الموضوع المذكور سابقا في هذا المسح. إن مشاركتكم أمر ضروري بالنسبة لي، ومشاركتكم محل تقدير كبير، وستكون كل الردود سرية والهوية الخاصة بك سوف تبقى مجهولة. بالإضافة الى انه سيتم إستخدام نتيجة هذه الدراسة للأغراض التعليمية فقط لا غير

من المتوقع أن يستغرق تعبئة الاستبيان حوالي 20 دقيقة لاستكمال الاجابه على جميع الاسئلة المرفقة. الرجاء الإجابة عن جميع الأسئلة وفقا للتوجيهات المقدمة في كل قسم. اجابتك بشكل صادق و أمين محل تقدير. اختر الإجابة التي تعكس أفضل وجهة نظر بالنسبة لك. مع الإجابة على جميع الأسئلة بصراحة. ليست هناك إجابات صحيحة أو أفضل. إجاباتك ستكون جزءا من الإجابات الإجمالية الكلية وستستخدم فقط لأغراض البحث مما يضمن السرية التامة. (يرجى وضع إشارة الصح (√) في الخانة المناسبة).

بعد الانتهاء من الاجابه عن جميع الاسئلة الرجاء التكرم بوضع الاستبيان في الظروف المخصصة كي أتمكن من تسلمها منك شخصيا. وفي حالة وجود اي استفسار عن الاستبيان، لا تترددوا في التواصل معي عبر البريد الالكتروني، التالي: [.....@yahoo.com](mailto:.....@yahoo.com)، أو الاتصال على الرقم التالي: +962\*\*\*\* و نفسه ايضا للتواصل عبر برمجية الواتساب .

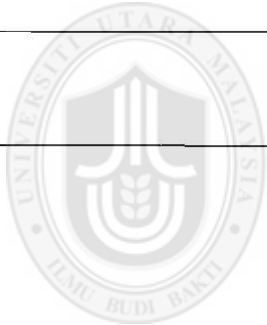
وفي النهاية أود أن أشركم مقدما على مساعدتي في استكمال الاستقصاء

تفضلوا بقبول فائق الاحترام

أرنيس غسمان جدوع كنعان

طالب دكتوراة

<b>1. معلومات عن الموظف</b>
هل يستخدم موقع عملك احد الخدمات المقدمة من الحكومة الالكترونية: <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
منذ متى وانتم تستخدمون أحد خدمات الحكومة الالكترونية؟ <input type="checkbox"/> أقل من 1 سنة <input type="checkbox"/> 1-3 سنوات <input type="checkbox"/> 3-5 سنوات <input type="checkbox"/> أكثر من 5 سنوات
الجنس: <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> انثى
العمر: <input type="checkbox"/> أقل من 20 سنة <input type="checkbox"/> 20-31 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 40-50 <input type="checkbox"/> أكثر من 50
المؤهل العلمي: <input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> دبلوم عالي <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراة
المركز: <input type="checkbox"/> مدير <input type="checkbox"/> موظف



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

القسم الاول :

ارشادات : تتعلق مجموعة العبارات التالية باتجاهاتك نحو استخدام احد خدمات الحكومة الالكترونية في المؤسسة أو الشركة التي تعمل بها، يرجى التكرم ببيان مدى اعتقادك بان خدمة الحكومة الالكترونية لها ميزة وفقا للعبارة. يرجى القيام بذلك عن طريق اختيار أحد الأرقام الخمسة المقابلة لكل فقرة. ان وضع دائرة حول الرقم 5 يعني أنك توافق بشدة على أن خدمة الحكومة الالكترونية لها هذه الميزة، كما ان وضع دائرة حول الرقم 1 تعني أنك لا توافق بشدة. يمكنك وضع دائرة على أي من الأرقام الموجودة في الوسط لإظهار قوة اتجاهك. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة وكلنا مهتمون بالرقم الذي يظهر أفضل ادراكاتك الخاصة حول خدمات الحكومة الالكترونية للشركة أو المؤسسة.

موافق بشدة					موافق					لا أوافق ولا أعارض					غير موافق					غير موافق بشدة																													
5					4					3					2					1																													
1. يهدف هذا القسم الى فهم جودة نظام بوابة الحكومة الالكترونية																																																	
1					2					3					4					5					1. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات والنماذج اللازمة ليتم تحميلها.																								
2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية تعليمات مفيدة لأداء مهامها.																																																	
3. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية سرعة في الوصول للمعلومات المطلوبة																																																	
4. تقوم بوابة الحكومة الإلكترونية بتحميل جميع النصوص والرسومات بسرعة																																																	
5. من السهل التصفح بين الصفحات																																																	
6. لا يستغرق سوى بضع نقرات لاجاد المعلومات التي أريدها في بوابة الحكومة الإلكترونية.																																																	
7. تصميم بوابة الحكومة الالكترونية بسيط وواضح ويظهر المعلومات بشكل واضح																																																	
2. يهدف هذا القسم الى قياس جودة المعلومات في بوابة الحكومة الالكترونية																																																	
1					2					3					4					5					1. المعلومات على بوابة الحكومة الإلكترونية خالية من الأخطاء																								
2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات بدقة وفقا لحاجتي																																																	
3. المعلومات الواردة في بوابة الحكومة الإلكترونية يتم تحديثها بشكل دوري																																																	
4. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات التي أحتاجها في الوقت الحالي																																																	
5. المعلومات الواردة في بوابة الحكومية الإلكترونية مفيدة ومرتبطة في الموضوع المطروح																																																	
6. معلومات تتضمن الموضوعات اللازمة لإتمام المهمة																																																	
7. المعلومات الموجودة في بوابة الحكومة الالكترونية صحيحة ومتعلقة بالأقسام الموجودة																																																	
3. يهدف هذا القسم الى فهم جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من بوابة الحكومة الالكترونية																																																	
1					2					3					4					5					1. بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل العثور على ما أحتاج من معلومات																								

					أو خدمات
					2. هذه بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل التصفح الى أي مكان على الموقع
					3. بوابة الحكومة الإلكترونية منظمة بشكل جيد
					4. بوابة الحكومة الإلكترونية متوفرة في جميع الأوقات
					5. هذه البوابة الحكومية الإلكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
					6. الرموز والرسائل التي تشير إلى أن بوابة الحكومة الإلكترونية آمنة ظاهرة وموجودة
					7. خدمات الرد الآلي أو البريد الإلكتروني سريعة في بوابة الحكومة الإلكترونية
					8. من السهل أن تجد المعلومات اللازمة للتواصل مع الشخص المسؤول في بوابة الحكومة الإلكترونية
					9. أجوبة الأسئلة الأكثر تكراراً موجودة لمساعدتي في حل المشاكل بنفسني على بوابة الحكومة الإلكترونية

					موافق بشدة	موافق	لا أوافق ولا أعارض	غير موافق	غير موافق بشدة
					5	4	3	2	1
					4. يهدف هذا القسم الى فهم مدى رضا المستخدم (شركة ، مؤسسة )				
1	2	3	4	5	1. أعتقد أنني اتخذت القرار الصحيح عندما بدأت باستخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت لشركتي				
					2. بوابة الحكومة الإلكترونية هذه هي بالضبط ما هو مطلوب لهذه الخدمة				
					3. أنا راض عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة				
					5. يهدف هذا القسم الى قياس مدى سهولة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية				
					1. تعلم التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية سهل بالنسبة لي				
					2. التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية هي عملي واضحة ومفهومة				
					3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مرنة للتفاعل معها				

					4. بوابة الحكومة الإلكترونية سهلة الاستخدام
					5. من السهل بالنسبة لي أن أصبح ماهرا في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية
1	2	3	4	5	6. يهدف هذا القسم الى فهم مدى فائدة استخدام بوابة الحكومة الالكترونية
					1. بوابة الحكومة الإلكترونية عززت عندي فعالية البحث واستخدام هذه الخدمة
					2. قدمت بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة ثمينة بالنسبة لي
					3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مفيدة.
					4. استخدام هذه الخدمة على الإنترنت يتيح لي إنجاز المهام بسرعة أكبر
					5. استخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت تجعلني أقوم بمهامي بشكل أسهل

موافق بشدة	موافق	لا أوافق ولا أعارض	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

1	2	3	4	5	7. يهدف هذا القسم الى فهم الثقة في بوابة الحكومة الالكترونية
					1. توفر خدمة الحكومة الالكترونية معاملات آمنة
					2. خدمة الحكومة الالكترونية جديرة بالثقة
					3. خدمة الحكومة الالكترونية آمنة
					4. خدمة الحكومة الالكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
					5. أنا أو من ان خدمة الحكومة الالكترونية لديها سمعة جيدة
					6. أنا أو من ان خصوصيتي محمية من خلال خدمة الحكومة الالكترونية

الشكر الجزيل على تعاونكم متمنيا لكم يوما سعيدا

# SAMPLES OF RESPONDENTS QUESTIONNAIRE ANSWERS

## STUDY SURVEY 1

<b>1.0 Student &amp; Employee Background Information</b>	
Does your company use any of the E-government services?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/>
How long have you been using the E-government service?	
<input type="checkbox"/> Less than 1 year	<input checked="" type="checkbox"/> 1-3 years
<input type="checkbox"/> more than 5 years	<input type="checkbox"/> 3-5 years
What is your Gender?	What is your Age?
<input checked="" type="checkbox"/> Male	<input type="checkbox"/> Below 20
<input type="checkbox"/> Female	<input type="checkbox"/> 21-30 <input checked="" type="checkbox"/> 31-40
	<input type="checkbox"/> More than 50 <input type="checkbox"/> 41-50
Your highest level of education?	
<input type="checkbox"/> Diploma	<input type="checkbox"/> Bachelor's degree
<input type="checkbox"/> High Diploma	<input type="checkbox"/> Masters
	<input checked="" type="checkbox"/> PhD
What is your status?	
<input checked="" type="checkbox"/> Manager	<input type="checkbox"/> Employee

### SECTION A:

**DIRECTIONS:** The following set of statements relates to your feelings about use any of the E-government services. For each statement, please show the extent to which you believe e-government services has the feature described by the statement. Do this by picking one of the five numbers next to each statement. Circling a 5 means that you strongly agree that E-government service has that feature, and circling a 1 means that you strongly disagree. You may circle any of the numbers in the middle that show how strong your feelings are. There are no right or wrong answers all we are interested in is a number that best shows your perceptions about mobile commerce services.

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

<b>1.0 This section is aimed at understanding the <u>System Quality</u> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. This e-government portal provides necessary information and forms to be downloaded.	1 ✓	2	3	4	5
2. This e-government portal provides helpful instructions for performing my tasks.	1	2 ✓	3	4	5
3. This e-government portal provides fast information access.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal quickly loads all the text and graphics.	1	2 ✓	3	4	5
5. It is easy to go back and forth between pages.	1	2	3 ✓	4	5
6. It only takes a few clicks to locate the information that I need from the e-government portal.	1	2	3	4 ✓	5
7. The design of this e-government portal is simple and clear plus the information display on the portal is clear	1	2	3 ✓	4	5

<b>2.0 This section is aimed at understanding the <u>Information Quality</u> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. Information on e-government portal is free from errors.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides precise information according to my need	1	2	3	4 ✓	5
3. Information on this e-government portal is up to date.	1	2	3	4 ✓	5
4. This e-government portal provides the information that I need at the current time.	1	2	3 ✓	4	5
5. Information presented in this e-government portal is useful and relevant to the subject matter.	1	2 ✓	3	4	5
6. Information contains necessary topics to complete related task	1	2	3	4 ✓	5
7. The Information that is provided in the e-government portal is correct and related to the existing sections	1	2	3	4 ✓	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

<b>3.0 This section is aimed at understanding the <i>Electronic Service Quality (e-service)</i> of the Electronic Government</b>					
1. This e-government portal makes it easy to find what I need.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal makes it easy to navigate anywhere on the site.	1 ✓	2	3	4	5
3. This e-government portal is well organized.	1	2 ✓	3	4	5
4. This e-government portal is available at all times.	1	2	3 ✓	4	5
5. This e-government portal will not misuse my personal information	1	2	3	4 ✓	5
6. The Symbols and messages that declare the security of the e-government portal are shown.	1	2 ✓	3	4	5
7. Automated or human email responses are prompt in the e-government portal	1	2	3 ✓	4	5
8. It is easy to find the responsible person's contact details.	1	2	3 ✓	4	5
9. FAQs are available to help me solve problems by myself on the e-government portal	1	2 ✓	3	4	5

<b>4.0 This section is aimed at understanding the <i>Business User Satisfaction</i> of the E-government service</b>					
1. I think that I made the right choice when I started using this online service for my organization.	1	2 ✓	3	4	5
2. This e-government portal is exactly what is needed for this service	1	2 ✓	3	4	5
3. I am satisfied with the online services provided by the government.	1	2	3 ✓	4	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5	
<b>5.0 This section is aimed at understanding the <i>Perceived Ease of Use</i> of the E-government Service</b>					
1. Learning to interact with this e-government portal is easy for me.	1	2 ✓	3	4	5
2. Interacting with this e-government portal is a clear and understandable process.	1	2	3 ✓	4	5



3. I find this e-government portal to be flexible to interact with.	1	2	3 ✓	4	5
4. The e-government portal is easy to use.	1	2	3	4 ✓	5
5. It is easy for me to become skilful at using this e-government portal	1	2	3 ✓	4	5

<b>6.0 This section is aimed at understanding the <u>Perceived Usefulness</u> of the e-government Service</b>					
1. This e-government portal enhanced my effectiveness in searching and using this service.	1	2 ✓	3	4	5
2. This e-government portal provides accurate content.	1	2 ✓	3	4	5
3. This e-government portal provides up-to-date content.	1	2	3 ✓	4	5
4. Using this online service enables me to accomplish tasks more quickly.	1	2	3	4 ✓	5
5. Using this online service makes it easier to do my tasks.	1	2	3	4 ✓	5

Strongly disagree	Disagree	Neither agree or disagree	Agree	Strongly agree
1	2	3	4	5

<b>7.0 This section is aimed at understanding the <u>Trust</u> of the E-government Service.</b>					
1. The e-government service provides safe transactions	1	2 ✓	3	4	5
2. The e-government service is trustworthy	1	2 ✓	3	4	5
3. The e-government service is secured	1	2	3 ✓	4	5
4. The e-government service will not misuse my personal information	1	2	3 ✓	4	5
5. I believe the e-government service has a good reputation	1	2	3	4 ✓	5
6. I believe my privacy is protected at this e-government service	1	2	3 ✓	4	5

## STUDY SURVEY 2

<b>1.0 Student &amp; Employee Background Information</b>	
Does your company use any of the E-government services? <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Yes	
How long have you been using the E-government service? <input type="checkbox"/> Less than 1 year <input type="checkbox"/> 1-3 years <input type="checkbox"/> 3-5 years <input checked="" type="checkbox"/> more than 5 years	
What is your Gender? <input checked="" type="checkbox"/> Male <input type="checkbox"/> Female	What is your Age? Below 20 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31-40 More than 50 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/>
Your highest level of education? <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> Bachelor's degree <input type="checkbox"/> High Diploma <input checked="" type="checkbox"/> Masters <input type="checkbox"/> PhD	
What is your status? <input type="checkbox"/> Manager <input checked="" type="checkbox"/> Employee	

**SECTION A:**

**DIRECTIONS:** The following set of statements relates to your feelings about use any of the E-government services. For each statement, please show the extent to which you believe e-government services has the feature described by the statement. Do this by picking one of the five numbers next to each statement. Circling a 5 means that you strongly agree that E-government service has that feature, and circling a 1 means that you strongly disagree. You may circle any of the numbers in the middle that show how strong your feelings are. There are no right or wrong answers all we are interested in is a number that best shows your perceptions about mobile commerce services.

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

**1.0 This section is aimed at understanding the System Quality of the Electronic Government (e-government) service.**

1. This e-government portal provides necessary information and forms to be downloaded.	1 ✓	2	3	4	5
2. This e-government portal provides helpful instructions for performing my tasks.	1	2 ✓	3	4	5
3. This e-government portal provides fast information access.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal quickly loads all the text and graphics.	1	2	3	4 ✓	5
5. It is easy to go back and forth between pages.	1	2	3	4	5 ✓
6. It only takes a few clicks to locate the information that I need from the e-government portal.	1	2	3	4	5 ✓
7. The design of this e-government portal is simple and clear plus the information display on the portal is clear	1	2	3	4 ✓	5

**2.0 This section is aimed at understanding the Information Quality of the Electronic Government (e-government) service.**

1. Information on e-government portal is free from errors.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides precise information according to my need	1	2	3 ✓	4	5
3. Information on this e-government portal is up to date.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal provides the information that I need at the current time.	1	2	3	4 ✓	5
5. Information presented in this e-government portal is useful and relevant to the subject matter.	1	2	3	4 ✓	5
6. Information contains necessary topics to complete related task	1	2	3 ✓	4	5
7. The Information that is provided in the e-government portal is correct and related to the existing sections	1	2	3 ✓	4	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

3.0 This section is aimed at understanding the <i>Electronic Service Quality (e-service)</i> of the Electronic Government					
1. This e-government portal makes it easy to find what I need.	1	2 ✓	3	4	5
2. This e-government portal makes it easy to navigate anywhere on the site.	1	2 ✓	3	4	5
3. This e-government portal is well organized.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal is available at all times.	1	2	3 ✓	4	5
5. This e-government portal will not misuse my personal information	1	2	3	4 ✓	5
6. The Symbols and messages that declare the security of the e-government portal are shown.	1	2	3	4 ✓	5
7. Automated or human email responses are prompt in the e-government portal	1	2	3 ✓	4	5
8. It is easy to find the responsible person's contact details.	1	2	3	4 ✓	5
9. FAQs are available to help me solve problems by myself on the e-government portal	1	2	3	4 ✓	5

Universiti Utara Malaysia

4.0 This section is aimed at understanding the <i>Business User Satisfaction</i> of the E-government service					
1. I think that I made the right choice when I started using this online service for my organization.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal is exactly what is needed for this service	1	2 ✓	3	4	5
3. I am satisfied with the online services provided by the government.	1	2	3 ✓	4	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5	
5.0 This section is aimed at understanding the <i>Perceived Ease of Use</i> of the E-government Service					
1. Learning to interact with this e-government portal is easy for me.	1	2	3 ✓	4	5
2. Interacting with this e-government portal is a clear and understandable process.	1	2	3 ✓	4	5

3. I find this e-government portal to be flexible to interact with.	1	2	3	4 ✓	5
4. The e-government portal is easy to use.	1	2	3	4 ✓	5
5. It is easy for me to become skilful at using this e-government portal	1	2	3	4 ✓	5

**6.0 This section is aimed at understanding the Perceived Usefulness of the e-government Service**

1. This e-government portal enhanced my effectiveness in searching and using this service.	1	2	3	4 ✓	5
2. This e-government portal provides accurate content.	1	2 ✓	3	4	5
3. This e-government portal provides up-to-date content.	1	2	3 ✓	4	5
4. Using this online service enables me to accomplish tasks more quickly.	1	2	3	4 ✓	5
5. Using this online service makes it easier to do my tasks.	1	2	3	4 ✓	5

<b>Strongly disagree</b> 1	<b>Disagree</b> 2	<b>Neither agree or disagree</b> 3	<b>Agree</b> 4	<b>Strongly agree</b> 5
-------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	----------------------------

**7.0 This section is aimed at understanding the Trust of the E-government Service.**

1.The e-government service provides safe transactions	1	2	3 ✓	4	5
2.The e-government service is trustworthy	1	2 ✓	3	4	5
3.The e-government service is secured	1	2	3	4 ✓	5
4.The e-government service will not misuse my personal information	1	2	3	4 ✓	5
5.I believe the e-government service has a good reputation	1	2	3	4 ✓	5
6.I believe my privacy is protected at this e-government service	1	2	3 ✓	4	5

STUDY SURVEY 3

1.0 Student & Employee Background Information	
Does your company use any of the E-government services? Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
How long have you been using the E-government service? <input type="checkbox"/> Less than 1 year <input type="checkbox"/> 1-3 years <input checked="" type="checkbox"/> 3-5 years more than 5 years <input type="checkbox"/>	
What is your Gender? <input type="checkbox"/> Male Female <input checked="" type="checkbox"/>	What is your Age? Below 20 <input type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input checked="" type="checkbox"/> More than 50 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/>
Your highest level of education? <input type="checkbox"/> Diploma degree <input checked="" type="checkbox"/> High Diploma <input type="checkbox"/> Masters <input type="checkbox"/> PhD <input type="checkbox"/>	Bachelor's <input type="checkbox"/>
What is your status? <input type="checkbox"/> Manager <input checked="" type="checkbox"/> Employee	

SECTION A:

**DIRECTIONS:** The following set of statements relates to your feelings about use any of the E-government services. For each statement, please show the extent to which you believe e-government services has the feature described by the statement. Do this by picking one of the five numbers next to each statement. Circling a 5 means that you strongly agree that E-government service has that feature, and circling a 1 means that you strongly disagree. You may circle any of the numbers in the middle that show how strong your feelings are. There are no right or wrong answers all we are interested in is a number that best shows your perceptions about mobile commerce services.

<b>Strongly disagree</b> 1	<b>Disagree</b> 2	<b>Neither agree or disagree</b> 3	<b>Agree</b> 4	<b>Strongly agree</b> 5
-------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	----------------------------

<b>1.0 This section is aimed at understanding the <u>System Quality</u> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. This e-government portal provides necessary information and forms to be downloaded.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides helpful instructions for performing my tasks.	1	2	3	4 ✓	5
3. This e-government portal provides fast information access.	1	2	3	4 ✓	5
4. This e-government portal quickly loads all the text and graphics.	1	2	3	4 ✓	5
5. It is easy to go back and forth between pages.	1	2	3	4 ✓	5
6. It only takes a few clicks to locate the information that I need from the e-government portal.	1	2	3 ✓	4	5
7. The design of this e-government portal is simple and clear plus the information display on the portal is clear	1	2	3 ✓	4	5

<b>2.0 This section is aimed at understanding the <u>Information Quality</u> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. Information on e-government portal is free from errors.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides precise information according to my need	1	2 ✓	3	4	5
3. Information on this e-government portal is up to date.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal provides the information that I need at the current time.	1	2	3 ✓	4	5
5. Information presented in this e-government portal is useful and relevant to the subject matter.	1	2	3	4 ✓	5
6. Information contains necessary topics to complete related task	1	2	3 ✓	4	5
7. The Information that is provided in the e-government portal is correct and related to the existing sections	1	2	3	4 ✓	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

<b>3.0 This section is aimed at understanding the <i>Electronic Service Quality (e-service)</i> of the Electronic Government</b>					
1. This e-government portal makes it easy to find what I need.	1	2 ✓	3	4	5
2. This e-government portal makes it easy to navigate anywhere on the site.	1	2 ✓	3	4	5
3. This e-government portal is well organized.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal is available at all times.	1	2	3 ✓	4	5
5. This e-government portal will not misuse my personal information	1	2	3 ✓	4	5
6. The Symbols and messages that declare the security of the e-government portal are shown.	1	2	3	4 ✓	5
7. Automated or human email responses are prompt in the e-government portal	1	2	3 ✓	4	5
8. It is easy to find the responsible person's contact details.	1	2	3	4 ✓	5
9. FAQs are available to help me solve problems by myself on the e-government portal	1	2	3 ✓	4	5

<b>4.0 This section is aimed at understanding the <i>Business User Satisfaction</i> of the E-government service</b>					
1. I think that I made the right choice when I started using this online service for my organization.	1	2 ✓	3	4	5
2. This e-government portal is exactly what is needed for this service	1	2 ✓	3	4	5
3. I am satisfied with the online services provided by the government.	1	2 ✓	3	4	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5	
<b>5.0 This section is aimed at understanding the <i>Perceived Ease of Use</i> of the E-government Service</b>					
1. Learning to interact with this e-government portal is easy for me.	1	2 ✓	3	4	5
2. Interacting with this e-government portal is a clear and understandable process.	1	2	3 ✓	4	5



3. I find this e-government portal to be flexible to interact with.	1	2	3 ✓	4	5
4. The e-government portal is easy to use.	1	2	3 ✓	4	5
5. It is easy for me to become skilful at using this e-government portal	1	2	3	4 ✓	5

**6.0 This section is aimed at understanding the Perceived Usefulness of the e-government Service**

1. This e-government portal enhanced my effectiveness in searching and using this service.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides accurate content.	1	2	3	4 ✓	5
3. This e-government portal provides up-to-date content.	1	2	3	4 ✓	5
4. Using this online service enables me to accomplish tasks more quickly.	1	2	3 ✓	4	5
5. Using this online service makes it easier to do my tasks.	1	2	3	4 ✓	5

<b>Strongly disagree</b> 1	<b>Disagree</b> 2	<b>Neither agree or disagree</b> 3	<b>Agree</b> 4	<b>Strongly agree</b> 5
-------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	----------------------------

**7.0 This section is aimed at understanding the Trust of the E-government Service.**

1.The e-government service provides safe transactions	1	2 ✓	3	4	5
2.The e-government service is trustworthy	1	2	3 ✓	4	5
3.The e-government service is secured	1	2	3 ✓	4	5
4.The e-government service will not misuse my personal information	1	2	3	4 ✓	5
5.I believe the e-government service has a good reputation	1	2	3	4 ✓	5
6.I believe my privacy is protected at this e-government service	1	2	3	4	5 ✓

## STUDY SURVEY 4

<b>1.0 Student &amp; Employee Background Information</b>	
Does your company use any of the E-government services? No <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes
How long have you been using the E-government service? Less than 1 year <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> 1-3 years      3-5 years <input type="checkbox"/> more than 5 years <input type="checkbox"/>	
What is your Gender?      Male <input checked="" type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/>	What is your Age?      Below 20 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 21-30    31-40 <input type="checkbox"/> More than 50 <input type="checkbox"/> 41-50 <input checked="" type="checkbox"/>
Your highest level of education? <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> Bachelor's degree <input type="checkbox"/> High Diploma <input checked="" type="checkbox"/> Masters <input type="checkbox"/> PhD	
What is your status? <input checked="" type="checkbox"/> Manager <input type="checkbox"/> Employee	

### SECTION A:

**DIRECTIONS:** The following set of statements relates to your feelings about use any of the E-government services. For each statement, please show the extent to which you believe e-government services has the feature described by the statement. Do this by picking one of the five numbers next to each statement. Circling a 5 means that you strongly agree that E-government service has that feature, and circling a 1 means that you strongly disagree. You may circle any of the numbers in the middle that show how strong your feelings are. There are no right or wrong answers all we are interested in is a number that best shows your perceptions about mobile commerce services.

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

<b>1.0 This section is aimed at understanding the <i>System Quality</i> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. This e-government portal provides necessary information and forms to be downloaded.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides helpful instructions for performing my tasks.	1	2 ✓	3	4	5
3. This e-government portal provides fast information access.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal quickly loads all the text and graphics.	1	2	3	4 ✓	5
5. It is easy to go back and forth between pages.	1	2	3	4 ✓	5
6. It only takes a few clicks to locate the information that I need from the e-government portal.	1	2	3	4 ✓	5
7. The design of this e-government portal is simple and clear plus the information display on the portal is clear	1	2	3 ✓	4	5

<b>2.0 This section is aimed at understanding the <i>Information Quality</i> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. Information on e-government portal is free from errors.	1	2	3	4 ✓	5
2. This e-government portal provides precise information according to my need	1	2	3 ✓	4	5
3. Information on this e-government portal is up to date.	1	2	3	4 ✓	5
4. This e-government portal provides the information that I need at the current time.	1	2	3	4 ✓	5
5. Information presented in this e-government portal is useful and relevant to the subject matter.	1	2	3 ✓	4	5
6. Information contains necessary topics to complete related task	1	2	3	4 ✓	5
7. The Information that is provided in the e-government portal is correct and related to the existing sections	1	2	3	4 ✓	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

<b>3.0 This section is aimed at understanding the <i>Electronic Service Quality (e-service)</i> of the Electronic Government</b>					
1. This e-government portal makes it easy to find what I need.	1	2 ✓	3	4	5
2. This e-government portal makes it easy to navigate anywhere on the site.	1	2	3 ✓	4	5
3. This e-government portal is well organized.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal is available at all times.	1	2	3	4 ✓	5
5. This e-government portal will not misuse my personal information	1	2	3	4 ✓	5
6. The Symbols and messages that declare the security of the e-government portal are shown.	1	2	3	4 ✓	5
7. Automated or human email responses are prompt in the e-government portal	1	2	3 ✓	4	5
8. It is easy to find the responsible person's contact details.	1	2	3	4 ✓	5
9. FAQs are available to help me solve problems by myself on the e-government portal	1	2	3 ✓	4	5

<b>4.0 This section is aimed at understanding the <i>Business User Satisfaction</i> of the E-government service</b>					
1. I think that I made the right choice when I started using this online service for my organization.	1	2 ✓	3	4	5
2. This e-government portal is exactly what is needed for this service	1	2	3 ✓	4	5
3. I am satisfied with the online services provided by the government.	1	2	3 ✓	4	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5	
<b>5.0 This section is aimed at understanding the <i>Perceived Ease of Use</i> of the E-government Service</b>					
1. Learning to interact with this e-government portal is easy for me.	1	2	3 ✓	4	5
2. Interacting with this e-government portal is a clear and understandable process.	1	2	3	4 ✓	5

3. I find this e-government portal to be flexible to interact with.	1	2	3 ✓	4	5
4. The e-government portal is easy to use.	1	2	3	4 ✓	5
5. It is easy for me to become skilful at using this e-government portal	1	2	3	4 ✓	5

**6.0 This section is aimed at understanding the Perceived Usefulness of the e-government Service**

1. This e-government portal enhanced my effectiveness in searching and using this service.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides accurate content.	1	2	3	4 ✓	5
3. This e-government portal provides up-to-date content.	1	2	3	4 ✓	5
4. Using this online service enables me to accomplish tasks more quickly.	1	2	3	4 ✓	5
5. Using this online service makes it easier to do my tasks.	1	2	3 ✓	4	5

<b>Strongly disagree</b> 1	<b>Disagree</b> 2	<b>Neither agree or disagree</b> 3	<b>Agree</b> 4	<b>Strongly agree</b> 5
-------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	----------------------------

**7.0 This section is aimed at understanding the Trust of the E-government Service.**

1. The e-government service provides safe transactions	1	2	3 ✓	4	5
2. The e-government service is trustworthy	1	2 ✓	3	4	5
3. The e-government service is secured	1	2	3	4 ✓	5
4. The e-government service will not misuse my personal information	1	2	3 ✓	4	5
5. I believe the e-government service has a good reputation	1	2	3	4 ✓	5
6. I believe my privacy is protected at this e-government service	1	2	3	4 ✓	5

## STUDY SURVEY 5

<b>1.0 Student &amp; Employee Background Information</b>	
Does your company use any of the E-government services? No <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes
How long have you been using the E-government service? <input type="checkbox"/> Less than 1 year <input checked="" type="checkbox"/> 1-3 years <input type="checkbox"/> 3-5 years <input type="checkbox"/> more than 5 years	
What is your Gender? <input type="checkbox"/> Male <input checked="" type="checkbox"/> Female	What is your Age? Below 20 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 21-30 <input checked="" type="checkbox"/> 31-40 More than 50 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/>
Your highest level of education? <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> Bachelor's degree <input checked="" type="checkbox"/> High Diploma <input type="checkbox"/> Masters <input type="checkbox"/> PhD	
What is your status? <input type="checkbox"/> Manager <input checked="" type="checkbox"/> Employee	

### SECTION A:

**DIRECTIONS:** The following set of statements relates to your feelings about use any of the E-government services. For each statement, please show the extent to which you believe e-government services has the feature described by the statement. Do this by picking one of the five numbers next to each statement. Circling a 5 means that you strongly agree that E-government service has that feature, and circling a 1 means that you strongly disagree. You may circle any of the numbers in the middle that show how strong your feelings are. There are no right or wrong answers all we are interested in is a number that best shows your perceptions about mobile commerce services.

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

<b>1.0 This section is aimed at understanding the <i>System Quality</i> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. This e-government portal provides necessary information and forms to be downloaded.	1	2 ✓	3	4	5
2. This e-government portal provides helpful instructions for performing my tasks.	1	2 ✓	3	4	5
3. This e-government portal provides fast information access.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal quickly loads all the text and graphics.	1	2 ✓	3	4	5
5. It is easy to go back and forth between pages.	1	2	3	4 ✓	5
6. It only takes a few clicks to locate the information that I need from the e-government portal.	1	2	3	4 ✓	5
7. The design of this e-government portal is simple and clear plus the information display on the portal is clear	1	2	3	4 ✓	5

<b>2.0 This section is aimed at understanding the <i>Information Quality</i> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. Information on e-government portal is free from errors.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides precise information according to my need	1	2	3	4 ✓	5
3. Information on this e-government portal is up to date.	1	2	3	4 ✓	5
4. This e-government portal provides the information that I need at the current time.	1	2	3	4 ✓	5
5. Information presented in this e-government portal is useful and relevant to the subject matter.	1	2	3	4 ✓	5
6. Information contains necessary topics to complete related task	1	2	3 ✓	4	5
7. The Information that is provided in the e-government portal is correct and related to the existing sections	1	2	3 ✓	4	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

**3.0 This section is aimed at understanding the *Electronic Service Quality (e-service)* of the Electronic Government**

1. This e-government portal makes it easy to find what I need.	1 ✓	2	3	4	5
2. This e-government portal makes it easy to navigate anywhere on the site.	1	2 ✓	3	4	5
3. This e-government portal is well organized.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal is available at all times.	1	2	3 ✓	4	5
5. This e-government portal will not misuse my personal information	1	2	3 ✓	4	5
6. The Symbols and messages that declare the security of the e-government portal are shown.	1	2	3	4 ✓	5
7. Automated or human email responses are prompt in the e-government portal	1	2	3	4 ✓	5
8. It is easy to find the responsible person's contact details.	1	2	3	4 ✓	5
9. FAQs are available to help me solve problems by myself on the e-government portal	1	2	3 ✓	4	5

**4.0 This section is aimed at understanding the *Business User Satisfaction* of the E-government service**

1. I think that I made the right choice when I started using this online service for my organization.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal is exactly what is needed for this service	1	2	3 ✓	4	5
3. I am satisfied with the online services provided by the government.	1	2	3	4 ✓	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

**5.0 This section is aimed at understanding the *Perceived Ease of Use* of the E-government Service**

1. Learning to interact with this e-government portal is easy for me.	1	2	3 ✓	4	5
2. Interacting with this e-government portal is a clear and understandable process.	1	2	3 ✓	4	5



3. I find this e-government portal to be flexible to interact with.	1	2	3	4 ✓	5
4. The e-government portal is easy to use.	1	2	3	4 ✓	5
5. It is easy for me to become skilful at using this e-government portal	1	2	3	4 ✓	5

<b>6.0 This section is aimed at understanding the <u>Perceived Usefulness</u> of the e-government Service</b>					
1. This e-government portal enhanced my effectiveness in searching and using this service.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides accurate content.	1	2	3	4 ✓	5
3. This e-government portal provides up-to-date content.	1	2	3	4 ✓	5
4. Using this online service enables me to accomplish tasks more quickly.	1	2	3 ✓	4	5
5. Using this online service makes it easier to do my tasks.	1	2	3	4 ✓	5

<b>Strongly disagree</b> 1	<b>Disagree</b> 2	<b>Neither agree or disagree</b> 3	<b>Agree</b> 4	<b>Strongly agree</b> 5
-------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	----------------------------

<b>7.0 This section is aimed at understanding the <u>Trust</u> of the E-government Service.</b>					
1. The e-government service provides safe transactions	1	2	3 ✓	4	5
2. The e-government service is trustworthy	1	2	3	4 ✓	5
3. The e-government service is secured	1	2	3	4 ✓	5
4. The e-government service will not misuse my personal information	1	2	3	4 ✓	5
5. I believe the e-government service has a good reputation	1	2	3	4 ✓	5
6. I believe my privacy is protected at this e-government service	1	2	3	4 ✓	5

## STUDY SURVEY 6

<b>1.0 Student &amp; Employee Background Information</b>	
Does your company use any of the E-government services? <input checked="" type="checkbox"/> Yes No <input type="checkbox"/>	
How long have you been using the E-government service? <input type="checkbox"/> Less than 1 year <input checked="" type="checkbox"/> 1-3 years <input type="checkbox"/> 3-5 years more than 5 years <input type="checkbox"/>	
What is your Gender? <input checked="" type="checkbox"/> Male Female <input type="checkbox"/>	What is your Age? Below 20 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> 21-30    31-40 <input type="checkbox"/> More than 50 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/>
Your highest level of education? <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> Bachelor's degree High Diploma <input type="checkbox"/> Masters <input checked="" type="checkbox"/> PhD <input type="checkbox"/>	
What is your status? <input type="checkbox"/> Manager <input checked="" type="checkbox"/> Employee	

### SECTION A:

**DIRECTIONS:** The following set of statements relates to your feelings about use any of the E-government services. For each statement, please show the extent to which you believe e-government services has the feature described by the statement. Do this by picking one of the five numbers next to each statement. Circling a 5 means that you strongly agree that E-government service has that feature, and circling a 1 means that you strongly disagree. You may circle any of the numbers in the middle that show how strong your feelings are. There are no right or wrong answers all we are interested in is a number that best shows your perceptions about mobile commerce services.

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

<b>1.0 This section is aimed at understanding the <u>System Quality</u> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. This e-government portal provides necessary information and forms to be downloaded.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides helpful instructions for performing my tasks.	1	2	3	4 ✓	5
3. This e-government portal provides fast information access.	1	2	3	4 ✓	5
4. This e-government portal quickly loads all the text and graphics.	1	2	3	4 ✓	5
5. It is easy to go back and forth between pages.	1	2	3	4 ✓	5
6. It only takes a few clicks to locate the information that I need from the e-government portal.	1	2	3 ✓	4	5
7. The design of this e-government portal is simple and clear plus the information display on the portal is clear	1	2	3	4 ✓	5

<b>2.0 This section is aimed at understanding the <u>Information Quality</u> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. Information on e-government portal is free from errors.	1	2	3	4 ✓	5
2. This e-government portal provides precise information according to my need	1	2	3	4 ✓	5
3. Information on this e-government portal is up to date.	1	2	3	4	5 ✓
4. This e-government portal provides the information that I need at the current time.	1	2	3	4	5 ✓
5. Information presented in this e-government portal is useful and relevant to the subject matter.	1	2	3	4 ✓	5
6. Information contains necessary topics to complete related task	1	2	3	4 ✓	5
7. The Information that is provided in the e-government portal is correct and related to the existing sections	1	2	3	4	5 ✓

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

3.0 This section is aimed at understanding the <u>Electronic Service Quality (e-service)</u> of the Electronic Government					
1. This e-government portal makes it easy to find what I need.	1	2 ✓	3	4	5
2. This e-government portal makes it easy to navigate anywhere on the site.	1	2	3 ✓	4	5
3. This e-government portal is well organized.	1	2	3	4 ✓	5
4. This e-government portal is available at all times.	1	2	3	4 ✓	5
5. This e-government portal will not misuse my personal information	1	2	3 ✓	4	5
6. The Symbols and messages that declare the security of the e-government portal are shown.	1	2	3	4 ✓	5
7. Automated or human email responses are prompt in the e-government portal	1	2	3	4 ✓	5
8. It is easy to find the responsible person's contact details.	1	2	3 ✓	4	5
9. FAQs are available to help me solve problems by myself on the e-government portal	1	2	3	4 ✓	5

Universiti Utara Malaysia

4.0 This section is aimed at understanding the <u>Business User Satisfaction</u> of the E-government service					
1. I think that I made the right choice when I started using this online service for my organization.	1	2	3	4 ✓	5
2. This e-government portal is exactly what is needed for this service	1	2	3 ✓	4	5
3. I am satisfied with the online services provided by the government.	1	2	3	4 ✓	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

5.0 This section is aimed at understanding the <u>Perceived Ease of Use</u> of the E-government Service					
1. Learning to interact with this e-government portal is easy for me.	1	2	3	4 ✓	5
2. Interacting with this e-government portal is a clear and understandable process.	1	2	3	4 ✓	5

3. I find this e-government portal to be flexible to interact with.	1	2	3	4 ✓	5
4. The e-government portal is easy to use.	1	2	3 ✓	4	5
5. It is easy for me to become skilful at using this e-government portal	1	2	3 ✓	4	5

**6.0 This section is aimed at understanding the Perceived Usefulness of the e-government Service**

1. This e-government portal enhanced my effectiveness in searching and using this service.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides accurate content.	1	2	3	4 ✓	5
3. This e-government portal provides up-to-date content.	1	2	3	4	5 ✓
4. Using this online service enables me to accomplish tasks more quickly.	1	2	3	4	5 ✓
5. Using this online service makes it easier to do my tasks.	1	2	3	4 ✓	5

<b>Strongly disagree</b> 1	<b>Disagree</b> 2	<b>Neither agree or disagree</b> 3	<b>Agree</b> 4	<b>Strongly agree</b> 5
-------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	----------------------------

**7.0 This section is aimed at understanding the Trust of the E-government Service.**

1.The e-government service provides safe transactions	1	2	3 ✓	4	5
2.The e-government service is trustworthy	1	2 ✓	3	4	5
3.The e-government service is secured	1	2	3 ✓	4	5
4.The e-government service will not misuse my personal information	1	2	3	4 ✓	5
5.I believe the e-government service has a good reputation	1	2	3	4 ✓	5
6.I believe my privacy is protected at this e-government service	1	2	3 ✓	4	5

STUDY SURVEY 7

1.0 Student & Employee Background Information	
Does your company use any of the E-government services?	<input checked="" type="checkbox"/> Yes No <input type="checkbox"/>
How long have you been using the E-government service?	<input type="checkbox"/> Less than 1 year <input type="checkbox"/> 1-3 years <input type="checkbox"/> 3-5 years <input checked="" type="checkbox"/> more than 5 years
What is your Gender?	<input type="checkbox"/> Male <input checked="" type="checkbox"/> Female
What is your Age?	Below 20 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 21-30 <input checked="" type="checkbox"/> 31-40 More than 50 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/>
Your highest level of education?	<input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> Bachelor's degree High Diploma <input type="checkbox"/> Masters <input type="checkbox"/> PhD <input checked="" type="checkbox"/>
What is your status?	<input checked="" type="checkbox"/> Manager <input type="checkbox"/> Employee

SECTION A:

**DIRECTIONS:** The following set of statements relates to your feelings about use any of the E-government services. For each statement, please show the extent to which you believe e-government services has the feature described by the statement. Do this by picking one of the five numbers next to each statement. Circling a 5 means that you strongly agree that E-government service has that feature, and circling a 1 means that you strongly disagree. You may circle any of the numbers in the middle that show how strong your feelings are. There are no right or wrong answers all we are interested in is a number that best shows your perceptions about mobile commerce services.

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

**1.0 This section is aimed at understanding the *System Quality* of the Electronic Government (e-government) service.**

1. This e-government portal provides necessary information and forms to be downloaded.	1	2 ✓	3	4	5
2. This e-government portal provides helpful instructions for performing my tasks.	1	2	3 ✓	4	5
3. This e-government portal provides fast information access.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal quickly loads all the text and graphics.	1	2	3 ✓	4	5
5. It is easy to go back and forth between pages.	1	2	3	4 ✓	5
6. It only takes a few clicks to locate the information that I need from the e-government portal.	1	2	3 ✓	4	5
7. The design of this e-government portal is simple and clear plus the information display on the portal is clear	1	2	3 ✓	4	5

**2.0 This section is aimed at understanding the *Information Quality* of the Electronic Government (e-government) service.**

1. Information on e-government portal is free from errors.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides precise information according to my need	1	2	3 ✓	4	5
3. Information on this e-government portal is up to date.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal provides the information that I need at the current time.	1	2 ✓	3	4	5
5. Information presented in this e-government portal is useful and relevant to the subject matter.	1	2	3 ✓	4	5
6. Information contains necessary topics to complete related task	1	2	3	4 ✓	5
7. The Information that is provided in the e-government portal is correct and related to the existing sections	1	2	3 ✓	4	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

**3.0 This section is aimed at understanding the *Electronic Service Quality (e-service)* of the Electronic Government**

1. This e-government portal makes it easy to find what I need.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal makes it easy to navigate anywhere on the site.	1	2	3 ✓	4	5
3. This e-government portal is well organized.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal is available at all times.	1	2	3	4 ✓	5
5. This e-government portal will not misuse my personal information	1	2	3 ✓	4	5
6. The Symbols and messages that declare the security of the e-government portal are shown.	1	2	3 ✓	4	5
7. Automated or human email responses are prompt in the e-government portal	1	2	3	4 ✓	5
8. It is easy to find the responsible person's contact details.	1	2	3 ✓	4	5
9. FAQs are available to help me solve problems by myself on the e-government portal	1	2	3 ✓	4	5

**4.0 This section is aimed at understanding the *Business User Satisfaction* of the E-government service**

1. I think that I made the right choice when I started using this online service for my organization.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal is exactly what is needed for this service	1	2	3 ✓	4	5
3. I am satisfied with the online services provided by the government.	1	2	3 ✓	4	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

**5.0 This section is aimed at understanding the *Perceived Ease of Use* of the E-government Service**

1. Learning to interact with this e-government portal is easy for me.	1	2	3	4 ✓	5
2. Interacting with this e-government portal is a clear and understandable process.	1	2	3	4 ✓	5



3. I find this e-government portal to be flexible to interact with.	1	2	3	4 ✓	5
4. The e-government portal is easy to use.	1	2	3 ✓	4	5
5. It is easy for me to become skilful at using this e-government portal	1	2	3 ✓	4	5

**6.0 This section is aimed at understanding the Perceived Usefulness of the e-government Service**

1. This e-government portal enhanced my effectiveness in searching and using this service.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides accurate content.	1	2	3 ✓	4	5
3. This e-government portal provides up-to-date content.	1	2	3	4 ✓	5
4. Using this online service enables me to accomplish tasks more quickly.	1	2	3	4 ✓	5
5. Using this online service makes it easier to do my tasks.	1	2	3 ✓	4	5

<b>Strongly disagree</b> 1	<b>Disagree</b> 2	<b>Neither agree or disagree</b> 3	<b>Agree</b> 4	<b>Strongly agree</b> 5
-------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	----------------------------

**7.0 This section is aimed at understanding the Trust of the E-government Service.**

1. The e-government service provides safe transactions	1	2	3 ✓	4	5
2. The e-government service is trustworthy	1	2	3 ✓	4	5
3. The e-government service is secured	1	2	3 ✓	4	5
4. The e-government service will not misuse my personal information	1	2	3	4 ✓	5
5. I believe the e-government service has a good reputation	1	2	3	4 ✓	5
6. I believe my privacy is protected at this e-government service	1	2	3 ✓	4	5

## STUDY SURVEY 8

<b>1.0 Student &amp; Employee Background Information</b>	
Does your company use any of the E-government services? No <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes
How long have you been using the E-government service?	
<input type="checkbox"/> Less than 1 year	<input checked="" type="checkbox"/> 1-3 years
more than 5 years <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 3-5 years
What is your Gender?	What is your Age?
Female <input type="checkbox"/>	Below 20 <input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Male	<input checked="" type="checkbox"/> 21-30
	31-40 <input type="checkbox"/>
	More than 50 <input type="checkbox"/>
	41-50 <input type="checkbox"/>
Your highest level of education?	
Diploma <input type="checkbox"/>	Bachelor's degree <input type="checkbox"/>
High Diploma <input type="checkbox"/>	Masters <input checked="" type="checkbox"/>
	PhD <input type="checkbox"/>
What is your status?	
<input checked="" type="checkbox"/> Manager	<input type="checkbox"/> Employee

### SECTION A:

**DIRECTIONS:** The following set of statements relates to your feelings about use any of the E-government services. For each statement, please show the extent to which you believe e-government services has the feature described by the statement. Do this by picking one of the five numbers next to each statement. Circling a 5 means that you strongly agree that E-government service has that feature, and circling a 1 means that you strongly disagree. You may circle any of the numbers in the middle that show how strong your feelings are. There are no right or wrong answers all we are interested in is a number that best shows your perceptions about mobile commerce services.

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

<b>1.0 This section is aimed at understanding the <i>System Quality</i> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. This e-government portal provides necessary information and forms to be downloaded.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides helpful instructions for performing my tasks.	1	2	3 ✓	4	5
3. This e-government portal provides fast information access.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal quickly loads all the text and graphics.	1	2	3	4 ✓	5
5. It is easy to go back and forth between pages.	1	2	3	4 ✓	5
6. It only takes a few clicks to locate the information that I need from the e-government portal.	1	2	3 ✓	4	5
7. The design of this e-government portal is simple and clear plus the information display on the portal is clear	1	2	3 ✓	4	5

<b>2.0 This section is aimed at understanding the <i>Information Quality</i> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. Information on e-government portal is free from errors.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides precise information according to my need	1	2	3 ✓	4	5
3. Information on this e-government portal is up to date.	1	2	3	4 ✓	5
4. This e-government portal provides the information that I need at the current time.	1	2	3	4 ✓	5
5. Information presented in this e-government portal is useful and relevant to the subject matter.	1	2	3	4 ✓	5
6. Information contains necessary topics to complete related task	1	2	3	4 ✓	5
7. The Information that is provided in the e-government portal is correct and related to the existing sections	1	2	3	4	5 ✓

<b>Strongly disagree</b> 1	<b>Disagree</b> 2	<b>Neither agree or disagree</b> 3	<b>Agree</b> 4	<b>Strongly agree</b> 5
-------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	----------------------------

**3.0 This section is aimed at understanding the Electronic Service Quality (e-service) of the Electronic Government**

1. This e-government portal makes it easy to find what I need.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal makes it easy to navigate anywhere on the site.	1	2	3 ✓	4	5
3. This e-government portal is well organized.	1	2	3	4 ✓	5
4. This e-government portal is available at all times.	1	2	3	4 ✓	5
5. This e-government portal will not misuse my personal information	1	2	3 ✓	4	5
6. The Symbols and messages that declare the security of the e-government portal are shown.	1	2	3 ✓	4	5
7. Automated or human email responses are prompt in the e-government portal	1	2	3	4 ✓	5
8. It is easy to find the responsible person's contact details.	1	2	3 ✓	4	5
9. FAQs are available to help me solve problems by myself on the e-government portal	1	2	3 ✓	4	5

Universiti Utara Malaysia

**4.0 This section is aimed at understanding the Business User Satisfaction of the E-government service**

1. I think that I made the right choice when I started using this online service for my organization.	1	2	3	4 ✓	5
2. This e-government portal is exactly what is needed for this service	1	2	3 ✓	4	5
3. I am satisfied with the online services provided by the government.	1	2	3	4 ✓	5

<b>Strongly disagree</b> 1	<b>Disagree</b> 2	<b>Neither agree or disagree</b> 3	<b>Agree</b> 4	<b>Strongly agree</b> 5
-------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	----------------------------

**5.0 This section is aimed at understanding the Perceived Ease of Use of the E-government Service**

1. Learning to interact with this e-government portal is easy for me.	1	2	3	4 ✓	5
2. Interacting with this e-government portal is a clear and understandable process.	1	2	3	4 ✓	5

3. I find this e-government portal to be flexible to interact with.	1	2	3	4 ✓	5
4. The e-government portal is easy to use.	1	2	3 ✓	4	5
5. It is easy for me to become skilful at using this e-government portal	1	2	3 ✓	4	5

**6.0 This section is aimed at understanding the Perceived Usefulness of the e-government Service**

1. This e-government portal enhanced my effectiveness in searching and using this service.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides accurate content.	1	2	3	4 ✓	5
3. This e-government portal provides up-to-date content.	1	2	3 ✓	4	5
4. Using this online service enables me to accomplish tasks more quickly.	1	2	3	4 ✓	5
5. Using this online service makes it easier to do my tasks.	1	2	3	4 ✓	5

<b>Strongly disagree</b> 1	<b>Disagree</b> 2	<b>Neither agree or disagree</b> 3	<b>Agree</b> 4	<b>Strongly agree</b> 5
-------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	----------------------------

**7.0 This section is aimed at understanding the Trust of the E-government Service.**

1.The e-government service provides safe transactions	1	2	3 ✓	4	5
2.The e-government service is trustworthy	1	2	3 ✓	4	5
3.The e-government service is secured	1	2	3 ✓	4	5
4.The e-government service will not misuse my personal information	1	2	3	4 ✓	5
5.I believe the e-government service has a good reputation	1	2	3	4 ✓	5
6.I believe my privacy is protected at this e-government service	1	2	3 ✓	4	5

**STUDY SURVEY 9**

<b>1.0 Student &amp; Employee Background Information</b>	
Does your company use any of the E-government services? Yes <input checked="" type="checkbox"/>	
No <input type="checkbox"/>	
How long have you been using the E-government service?	
<input type="checkbox"/> Less than 1 year <input type="checkbox"/> 1-3 years <input checked="" type="checkbox"/> 3-5 years	
more than 5 years <input type="checkbox"/>	
What is your Gender? <input type="checkbox"/> Male	What is your Age? Below 20 <input type="checkbox"/>
Female <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 21-30    31-40 <input checked="" type="checkbox"/>
	More than 50 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/>
Your highest level of education? <input type="checkbox"/> Diploma	Bachelor's
degree <input checked="" type="checkbox"/>	
High Diploma <input type="checkbox"/>	Masters <input type="checkbox"/> PhD <input type="checkbox"/>
What is your status? <input type="checkbox"/>	Manager <input checked="" type="checkbox"/> Employee

**SECTION A:**

**DIRECTIONS:** The following set of statements relates to your feelings about use any of the E-government services. For each statement, please show the extent to which you believe e-government services has the feature described by the statement. Do this by picking one of the five numbers next to each statement. Circling a 5 means that you strongly agree that E-government service has that feature, and circling a 1 means that you strongly disagree. You may circle any of the numbers in the middle that show how strong your feelings are. There are no right or wrong answers all we are interested in is a number that best shows your perceptions about mobile commerce services.

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

<b>1.0 This section is aimed at understanding the <i>System Quality</i> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. This e-government portal provides necessary information and forms to be downloaded.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides helpful instructions for performing my tasks.	1	2	3 ✓	4	5
3. This e-government portal provides fast information access.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal quickly loads all the text and graphics.	1	2	3	4 ✓	5
5. It is easy to go back and forth between pages.	1	2	3	4 ✓	5
6. It only takes a few clicks to locate the information that I need from the e-government portal.	1	2	3 ✓	4	5
7. The design of this e-government portal is simple and clear plus the information display on the portal is clear	1	2	3 ✓	4	5

<b>2.0 This section is aimed at understanding the <i>Information Quality</i> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. Information on e-government portal is free from errors.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides precise information according to my need	1	2	3 ✓	4	5
3. Information on this e-government portal is up to date.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal provides the information that I need at the current time.	1	2	3 ✓	4	5
5. Information presented in this e-government portal is useful and relevant to the subject matter.	1	2	3	4 ✓	5
6. Information contains necessary topics to complete related task	1	2	3 ✓	4	5
7. The Information that is provided in the e-government portal is correct and related to the existing sections	1	2	3	4 ✓	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

<b>3.0 This section is aimed at understanding the <u>Electronic Service Quality (e-service)</u> of the Electronic Government</b>					
1. This e-government portal makes it easy to find what I need.	1	2 ✓	3	4	5
2. This e-government portal makes it easy to navigate anywhere on the site.	1	2 ✓	3	4	5
3. This e-government portal is well organized.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal is available at all times.	1	2 ✓	3	4	5
5. This e-government portal will not misuse my personal information	1	2	3 ✓	4	5
6. The Symbols and messages that declare the security of the e-government portal are shown.	1	2 ✓	3	4	5
7. Automated or human email responses are prompt in the e-government portal	1	2	3 ✓	4	5
8. It is easy to find the responsible person's contact details.	1	2	3 ✓	4	5
9. FAQs are available to help me solve problems by myself on the e-government portal	1	2	3 ✓	4	5

Universiti Utara Malaysia

<b>4.0 This section is aimed at understanding the <u>Business User Satisfaction</u> of the E-government service</b>					
1. I think that I made the right choice when I started using this online service for my organization.	1	2 ✓	3	4	5
2. This e-government portal is exactly what is needed for this service	1	2 ✓	3	4	5
3. I am satisfied with the online services provided by the government.	1	2 ✓	3	4	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

<b>5.0 This section is aimed at understanding the <u>Perceived Ease of Use</u> of the E-government Service</b>					
1. Learning to interact with this e-government portal is easy for me.	1	2 ✓	3	4	5
2. Interacting with this e-government portal is a clear and understandable process.	1	2	3 ✓	4	5



3. I find this e-government portal to be flexible to interact with.	1	2	3 ✓	4	5
4. The e-government portal is easy to use.	1	2	3 ✓	4	5
5. It is easy for me to become skilful at using this e-government portal	1	2	3	4 ✓	5

**6.0 This section is aimed at understanding the Perceived Usefulness of the e-government Service**

1. This e-government portal enhanced my effectiveness in searching and using this service.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides accurate content.	1	2	3	4 ✓	5
3. This e-government portal provides up-to-date content.	1	2	3 ✓	4	5
4. Using this online service enables me to accomplish tasks more quickly.	1	2	3 ✓	4	5
5. Using this online service makes it easier to do my tasks.	1	2	3	4 ✓	5

<b>Strongly disagree</b> 1	<b>Disagree</b> 2	<b>Neither agree or disagree</b> 3	<b>Agree</b> 4	<b>Strongly agree</b> 5
-------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	----------------------------

**7.0 This section is aimed at understanding the Trust of the E-government Service.**

1.The e-government service provides safe transactions	1	2 ✓	3	4	5
2.The e-government service is trustworthy	1	2	3 ✓	4	5
3.The e-government service is secured	1	2	3 ✓	4	5
4.The e-government service will not misuse my personal information	1	2	3 ✓	4	5
5.I believe the e-government service has a good reputation	1	2	3	4 ✓	5
6.I believe my privacy is protected at this e-government service	1	2	3 ✓	4	5

**STUDY SURVEY 10**

<b>1.0 Student &amp; Employee Background Information</b>	
Does your company use any of the E-government services? No <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Yes
How long have you been using the E-government service? Less than 1 year <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> 1-3 years      3-5 years <input type="checkbox"/> more than 5 years <input type="checkbox"/>	
What is your Gender?      Male <input checked="" type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/>	What is your Age?      Below 20 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 21-30    31-40 <input type="checkbox"/> More than 50 <input type="checkbox"/> 41-50 <input checked="" type="checkbox"/>
Your highest level of education? <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> Bachelor's degree <input type="checkbox"/> High Diploma <input checked="" type="checkbox"/> Masters <input type="checkbox"/> PhD	
What is your status? <input checked="" type="checkbox"/> Manager <input type="checkbox"/> Employee	

**SECTION A:**

**DIRECTIONS:** The following set of statements relates to your feelings about use any of the E-government services. For each statement, please show the extent to which you believe e-government services has the feature described by the statement. Do this by picking one of the five numbers next to each statement. Circling a 5 means that you strongly agree that E-government service has that feature, and circling a 1 means that you strongly disagree. You may circle any of the numbers in the middle that show how strong your feelings are. There are no right or wrong answers all we are interested in is a number that best shows your perceptions about mobile commerce services.

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

<b>1.0 This section is aimed at understanding the <i>System Quality</i> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. This e-government portal provides necessary information and forms to be downloaded.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides helpful instructions for performing my tasks.	1	2	3 ✓	4	5
3. This e-government portal provides fast information access.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal quickly loads all the text and graphics.	1	2 ✓	3	4	5
5. It is easy to go back and forth between pages.	1	2 ✓	3	4	5
6. It only takes a few clicks to locate the information that I need from the e-government portal.	1	2	3 ✓	4	5
7. The design of this e-government portal is simple and clear plus the information display on the portal is clear	1	2	3 ✓	4	5

<b>2.0 This section is aimed at understanding the <i>Information Quality</i> of the Electronic Government (e-government) service.</b>					
1. Information on e-government portal is free from errors.	1	2	3	4 ✓	5
2. This e-government portal provides precise information according to my need	1	2	3 ✓	4	5
3. Information on this e-government portal is up to date.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal provides the information that I need at the current time.	1	2	3 ✓	4	5
5. Information presented in this e-government portal is useful and relevant to the subject matter.	1	2	3 ✓	4	5
6. Information contains necessary topics to complete related task	1	2	3	4 ✓	5
7. The Information that is provided in the e-government portal is correct and related to the existing sections	1	2	3	4 ✓	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5
------------------------	---------------	--------------------------------	------------	---------------------

<b>3.0 This section is aimed at understanding the <i>Electronic Service Quality (e-service)</i> of the Electronic Government</b>					
1. This e-government portal makes it easy to find what I need.	1	2 ✓	3	4	5
2. This e-government portal makes it easy to navigate anywhere on the site.	1	2	3 ✓	4	5
3. This e-government portal is well organized.	1	2	3 ✓	4	5
4. This e-government portal is available at all times.	1	2	3 ✓	4	5
5. This e-government portal will not misuse my personal information	1	2	3	4 ✓	5
6. The Symbols and messages that declare the security of the e-government portal are shown.	1	2	3 ✓	4	5
7. Automated or human email responses are prompt in the e-government portal	1	2	3 ✓	4	5
8. It is easy to find the responsible person's contact details.	1	2	3	4 ✓	5
9. FAQs are available to help me solve problems by myself on the e-government portal	1	2	3 ✓	4	5

<b>4.0 This section is aimed at understanding the <i>Business User Satisfaction</i> of the E-government service</b>					
1. I think that I made the right choice when I started using this online service for my organization.	1	2 ✓	3	4	5
2. This e-government portal is exactly what is needed for this service	1	2	3 ✓	4	5
3. I am satisfied with the online services provided by the government.	1	2	3 ✓	4	5

Strongly disagree 1	Disagree 2	Neither agree or disagree 3	Agree 4	Strongly agree 5	
<b>5.0 This section is aimed at understanding the <i>Perceived Ease of Use</i> of the E-government Service</b>					
1. Learning to interact with this e-government portal is easy for me.	1	2	3 ✓	4	5
2. Interacting with this e-government portal is a clear and understandable process.	1	2	3	4 ✓	5

3. I find this e-government portal to be flexible to interact with.	1	2	3 ✓	4	5
4. The e-government portal is easy to use.	1	2	3 ✓	4	5
5. It is easy for me to become skilful at using this e-government portal	1	2	3	4 ✓	5

**6.0 This section is aimed at understanding the Perceived Usefulness of the e-government Service**

1. This e-government portal enhanced my effectiveness in searching and using this service.	1	2	3 ✓	4	5
2. This e-government portal provides accurate content.	1	2	3	4 ✓	5
3. This e-government portal provides up-to-date content.	1	2	3 ✓	4	5
4. Using this online service enables me to accomplish tasks more quickly.	1	2	3	4 ✓	5
5. Using this online service makes it easier to do my tasks.	1	2	3 ✓	4	5

<b>Strongly disagree</b> 1	<b>Disagree</b> 2	<b>Neither agree or disagree</b> 3	<b>Agree</b> 4	<b>Strongly agree</b> 5
-------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	----------------------------

**7.0 This section is aimed at understanding the Trust of the E-government Service.**

1.The e-government service provides safe transactions	1	2	3 ✓	4	5
2.The e-government service is trustworthy	1	2 ✓	3	4	5
3.The e-government service is secured	1	2	3	4 ✓	5
4.The e-government service will not misuse my personal information	1	2	3 ✓	4	5
5.I believe the e-government service has a good reputation	1	2	3	4 ✓	5
6.I believe my privacy is protected at this e-government service	1	2	3	4 ✓	5

## STUDY SURVEY11

<b>1. معلومات عن الموظف</b>	
هل يستخدم موقع عملك أحد الخدمات المقدمة من الحكومة الالكترونية:	<input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
منذ متى وانتم تستخدمون أحد خدمات الحكومة الإلكترونية؟	
<input type="checkbox"/> أقل من 1 سنة <input type="checkbox"/> 1-3 سنوات <input checked="" type="checkbox"/> 3-5 سنوات <input type="checkbox"/> أكثر من 5 سنوات	
الجنس:	<input checked="" type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> انثى
العمر:	<input type="checkbox"/> أقل من 20 سنة <input type="checkbox"/> 21-30 <input checked="" type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> أكثر من 50
المؤهل العلمي:	<input type="checkbox"/> دبلوم <input checked="" type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> دبلوم عالي <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتورة
المركز:	<input type="checkbox"/> مدير <input checked="" type="checkbox"/> موظف

### القسم الاول :

ارشادات : تتعلق مجموعة العبارات التالية باتجاهاتك نحو استخدام احد خدمات الحكومة الالكترونية في المؤسسة أو الشركة التي تعمل بها، يرجى التكرم ببيان مدى اعتقادك بان خدمة الحكومة الالكترونية لها ميزة وفقاً للعبارة. يرجى القيام بذلك عن طريق اختيار أحد الأرقام الخمسة المقابلة لكل فقرة. ان وضع دائرة حول الرقم 5 يعني أنك توافق بشدة على أن خدمة الحكومة الالكترونية لها هذه الميزة، كما ان وضع دائرة حول الرقم 1 تعني أنك لا توافق بشدة. يمكنك وضع دائرة على أي من الأرقام الموجودة في الوسط لإظهار قوة اتجاهك. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة وكلنا مهتمون بالرقم الذي يظهر أفضل ادراكاتك الخاصة حول خدمات الحكومة الالكترونية للشركة أو المؤسسة.

موافق بشدة					موافق					لا اوافق ولا أعارض					غير موافق					غير موافق بشدة				
5					4					3					2					1				
1. يهدف هذا القسم الى فهم جودة نظام بوابة الحكومة الالكترونية																								
															✓									
1. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات والنماذج اللازمة ليتم تحميلها.																								
															✓									
2.توفر بوابة الحكومة الإلكترونية تعليمات مفيدة لاداء مهامها.																								
															✓									
3.توفر بوابة الحكومة الإلكترونية سرعة في الوصول للمعلومات المطلوبة																								
															✓									
4.تقوم بوابة الحكومة الإلكترونية بتحميل جميع النصوص والرسومات بسرعة																								
															✓									
5.من السهل التصفح بين الصفحات																								
															✓									
6. لا يستغرق سوى بضع نقرات لاجاد المعلومات التي أريدها في بوابة الحكومة الإلكترونية.																								
										✓														
7. تصميم بوابة الحكومة الإلكترونية بسيط وواضح ويظهر المعلومات بشكل واضح																								
										✓														
2. يهدف هذا القسم الى قياس جودة المعلومات في بوابة الحكومة الإلكترونية																								
1					2					3					4					5				
1.المعلومات على بوابة الحكومة الإلكترونية خالية من الأخطاء																								
										✓														
2.توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات بدقة وفقا لحاجتي																								
										✓														
3.المعلومات الواردة في بوابة الحكومة الإلكترونية يتم تحديثها بشكل دوري																								
										✓														
4.توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات التي احتاجها في الوقت الحالي																								
										✓														
5.المعلومات الواردة في بوابة الحكومية الإلكترونية مفيدة ومرتبطة في الموضوع المطروح																								
										✓														

		✓			6. معلومات تتضمن الموضوعات اللازمة لإتمام المهمة
		✓			7. المعلومات الموجودة في بوابة الحكومة الإلكترونية صحيحة ومتعلقة بالأقسام الموجودة
1	2	3	4	5	3. يهدف هذا القسم الى فهم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من بوابة الحكومة الإلكترونية
		✓			1. بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل العثور على ما احتاج من معلومات أو خدمات
			✓		2. هذه بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل التصفح الى أي مكان على الموقع
	✓				3. بوابة الحكومة الإلكترونية منظمة بشكل جيد
		✓			4. بوابة الحكومة الإلكترونية متوفرة في جميع الأوقات
		✓			5. هذه البوابة الحكومية الإلكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
		✓			6. الرموز والرسائل التي تشير الى أن بوابة الحكومة الإلكترونية آمنة ظاهرة وموجودة
		✓			7. خدمات الرد الآلي أو البريد الإلكتروني سريعة في بوابة الحكومة الإلكترونية
		✓			8. من السهل أن تجد المعلومات اللازمة للتواصل مع الشخص المسؤول في بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		9. أجوبة الأسئلة الأكثر تكرارا موجودة لمساعدتي في حل المشاكل بنفسني على بوابة الحكومة الإلكترونية



غير موافق بشدة					غير موافق	لا اوافق ولا اعارض	موافق	موافق بشدة	
1					2	3	4	5	
					4. يهدف هذا القسم الى فهم مدى رضا المستخدم (شركة ، مؤسسة )				
1	2	3	4	5	1. أعتقد أنني اتخذت القرار الصحيح عندما ابدأت باستخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت لشركتي				
		✓			2. بوابة الحكومة الإلكترونية هذه هي بالضبط ما هو مطلوب لهذه الخدمة				
		✓			3. أنا راض عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة				
					5. يهدف هذا القسم الى قياس مدى سهولة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية				
1	2	3	4	5	1. تعلم التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية سهل بالنسبة لي				
		✓			2. التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية هي عملية واضحة ومفهومة				
		✓			3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مرنة للتفاعل معها				
		✓			4. بوابة الحكومة الإلكترونية سهلة الاستخدام				
			✓		5. من السهل بالنسبة لي ان أصبح ماهرا في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية				
		✓							
					6. يهدف هذا القسم الى فهم مدى فائدة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية				
1	2	3	4	5	1. بوابة الحكومة الإلكترونية عززت عندي فعالية البحث واستخدام هذه الخدمة				
		✓			2. قدمت بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة ثمينة بالنسبة لي				
		✓			3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مفيدة.				

			✓		4. استخدام هذه الخدمة على الانترنت يتيح لي إنجاز المهام بسرعة أكبر
		✓			5. استخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت تجعلني أقوم بمهامي بشكل أسهل

موافق بشدة	موافق	لا أوافق ولا أعارض	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

1	2	3	4	5	7. يهدف هذا القسم الى فهم الثقة في بوابة الحكومة الالكترونية
			✓		1. توفر خدمة الحكومة الالكترونية معاملات آمنة
		✓			2. خدمة الحكومة الالكترونية جديرة بالثقة
		✓			3. خدمة الحكومة الالكترونية آمنة
			✓		4. خدمة الحكومة الالكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
		✓			5. أنا اؤمن ان خدمة الحكومة الالكترونية لديها سمعة جيدة
			✓		6. أنا اؤمن ان خصوصيتي محمية من خلال خدمة الحكومة الالكترونية

الشكر الجزيل على تعاونكم متمنيا لكم يوما سعيدا

## STUDY SURVEY 12

<b>1. معلومات عن الموظف</b>	
هل يستخدم موقع عملك احد الخدمات المقدمة من الحكومة الالكترونية: <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
منذ متى وانتم تستخدمون احد خدمات الحكومة الالكترونية؟	
<input type="checkbox"/> اقل من 1 سنة <input type="checkbox"/> 1-3 سنوات <input type="checkbox"/> 3-5 سنوات <input checked="" type="checkbox"/> أكثر من 5 سنوات	
الجنس: <input checked="" type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> انثى	
العمر: <input type="checkbox"/> اقل من 20 سنة <input type="checkbox"/> 21-30 <input checked="" type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> أكثر من 50	
المؤهل العلمي: <input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> دبلوم عالي <input checked="" type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراة	
المركز: <input checked="" type="checkbox"/> مدير <input type="checkbox"/> موظف	

### القسم الاول :

ارشادات : تتعلق مجموعة العبارات التالية باتجاهاتك نحو استخدام احد خدمات الحكومة الالكترونية في المؤسسة أو الشركة التي تعمل بها، يرجى التكرم ببيان مدى اعتقادك بان خدمة الحكومة الالكترونية لها ميزة وفقاً للعبارة. يرجى القيام بذلك عن طريق اختيار أحد الأرقام الخمسة المقابلة لكل فقرة. ان وضع دائرة حول الرقم 5 يعني أنك توافق بشدة على أن خدمة الحكومة الالكترونية لها هذه الميزة، كما ان وضع دائرة حول الرقم 1 تعني أنك لا توافق بشدة. يمكنك وضع دائرة على أي من الأرقام الموجودة في الوسط لإظهار قوة اتجاهك. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة وكلنا مهتمون بالرقم الذي يظهر أفضل ادراكاتك الخاصة حول خدمات الحكومة الالكترونية للشركة أو المؤسسة.

غير موافق بشدة		غير موافق		لا موافق ولا أعارض		موافق		موافق بشدة	
1		2		3		4		5	
1	2	3	4	5	1. يهدف هذا القسم الى فهم جودة نظام بوابة الحكومة الالكترونية				
			✓		1. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات والنماذج اللازمة ليتم تحميلها.				
		✓			2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية تعليمات مفيدة لأداء مهامها.				
			✓		3. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية سرعة في الوصول للمعلومات المطلوبة				
		✓			4. تقوم بوابة الحكومة الإلكترونية بتحميل جميع النصوص والرسومات بسرعة				
		✓			5. من السهل التصفح بين الصفحات				
			✓		6. لا يستغرق سوى بضع نقرات لإيجاد المعلومات التي أريدها في بوابة الحكومة الإلكترونية.				
		✓			7. تصميم بوابة الحكومة الإلكترونية بسيط وواضح ويظهر المعلومات بشكل واضح				
1	2	3	4	5	2. يهدف هذا القسم الى قياس جودة المعلومات في بوابة الحكومة الالكترونية				
		✓			1. المعلومات على بوابة الحكومة الإلكترونية خالية من الأخطاء				
			✓		2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات بدقة وفقا لحاجتي				
		✓			3. المعلومات الواردة في بوابة الحكومة الإلكترونية يتم تحديثها بشكل دوري				
	✓				4. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات التي أحتاجها في الوقت الحالي				
	✓				5. المعلومات الواردة في بوابة الحكومية الإلكترونية مفيدة ومرتبطة في الموضوع المطروح				

		✓			6. معلومات تتضمن الموضوعات اللازمة لإتمام المهمة
		✓			7. المعلومات الموجودة في بوابة الحكومة الإلكترونية صحيحة ومتعلقة بالأقسام الموجودة
1	2	3	4	5	3. يهدف هذا القسم الى فهم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		1. بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل العثور على ما أحتاج من معلومات أو خدمات
		✓			2. هذه بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل التصفح الى أي مكان على الموقع
		✓			3. بوابة الحكومة الإلكترونية منظمة بشكل جيد
		✓			4. بوابة الحكومة الإلكترونية متوفرة في جميع الأوقات
			✓		5. هذه البوابة الحكومية الإلكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
		✓			6. الرموز والرسائل التي تشير إلى أن بوابة الحكومة الإلكترونية آمنة ظاهرة وموجودة
			✓		7. خدمات الرد الآلي أو البريد الإلكتروني سريعة في بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		8. من السهل أن تجد المعلومات اللازمة للتواصل مع الشخص المسؤول في بوابة الحكومة الإلكترونية
		✓			9. اجوبة الأسئلة الأكثر تكراراً موجودة لمساعدتي في حل المشاكل بنفسني على بوابة الحكومة الإلكترونية

غير موافق بشدة		غير موافق		لا اوافق ولا أعارض		موافق		موافق بشدة	
1		2		3		4		5	
4. يهدف هذا القسم الى فهم مدى رضا المستخدم (شركة ، مؤسسة )									
1	2	3	4	5	1. أعتقد أنني اتخذت القرار الصحيح عندما بدأت باستخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت لشركتي				
		✓			2. بوابة الحكومة الإلكترونية هذه هي بالضبط ما هو مطلوب لهذه الخدمة				
		✓			3. أنا راض عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة				
			✓						
5. يهدف هذا القسم الى قياس مدى سهولة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية									
1	2	3	4	5	1. تعلم التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية سهل بالنسبة لي				
		✓			2. التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية هي عملية واضحة ومفهومة				
			✓		3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مرنة للتفاعل معها				
		✓			4. بوابة الحكومة الإلكترونية سهلة الاستخدام				
	✓				5. من السهل بالنسبة لي أن أصبح ماهرا في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية				
6. يهدف هذا القسم الى فهم مدى فائدة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية									
1	2	3	4	5	1. بوابة الحكومة الإلكترونية عززت عندي فعالية البحث واستخدام هذه الخدمة				
		✓			2. قدمت بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة ثمينة بالنسبة لي				
	✓				3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مفيدة.				

	✓				4. استخدام هذه الخدمة على الإنترنت يتيح لي إنجاز المهام بسرعة أكبر
		✓			5. استخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت تجعلني أقوم بمهامي بشكل أسهل

موافق بشدة	موافق	لا أوافق ولا أعارض	موافق	موافق بشدة
5	4	3	2	1

7. يهدف هذا القسم الى فهم الثقة في بوابة الحكومة الالكترونية					
1	2	3	4	5	
			✓		8. توفر خدمة الحكومة الالكترونية معاملات آمنة
			✓		2. خدمة الحكومة الالكترونية جديرة بالثقة
			✓		3. خدمة الحكومة الالكترونية آمنة
		✓			4. خدمة الحكومة الالكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
		✓			5. أنا اؤمن ان خدمة الحكومة الالكترونية لديها سمعة جيدة
			✓		6. أنا اؤمن ان خصوصيتي محمية من خلال خدمة الحكومة الالكترونية

الشكر الجزيل على تعاونكم متمنيا لكم يوما سعيدا

### STUDY SURVEY 13

<b>1. معلومات عن الموظف</b>	
هل يستخدم موقع عملك أحد الخدمات المقدمة من الحكومة الإلكترونية: <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
منذ متى وانتم تستخدمون أحد خدمات الحكومة الإلكترونية؟	
<input type="checkbox"/> أقل من 1 سنة <input type="checkbox"/> 1-3 سنوات <input checked="" type="checkbox"/> 3-5 سنوات <input type="checkbox"/> أكثر من 5 سنوات	
الجنس: <input type="checkbox"/> ذكر <input checked="" type="checkbox"/> انثى	
العمر: <input type="checkbox"/> أقل من 20 سنة <input type="checkbox"/> 20-30 <input checked="" type="checkbox"/> 30-40 <input type="checkbox"/> 40-50 <input type="checkbox"/> أكثر من 50	
المؤهل العلمي: <input checked="" type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> دبلوم عالي <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتورة	
المركز: <input type="checkbox"/> مدير <input checked="" type="checkbox"/> موظف	

#### القسم الاول :

ارشادات : تتعلق مجموعة العبارات التالية باتجاهاتك نحو استخدام احد خدمات الحكومة الإلكترونية في المؤسسة أو الشركة التي تعمل بها، يرجى التكرم ببيان مدى اعتقادك بان خدمة الحكومة الإلكترونية لها ميزة وفقاً للعبارة. يرجى القيام بذلك عن طريق اختيار أحد الأرقام الخمسة المقابلة لكل فقرة. ان وضع دائرة حول الرقم 5 يعني أنك توافق بشدة على أن خدمة الحكومة الإلكترونية لها هذه الميزة، كما ان وضع دائرة حول الرقم 1 تعني أنك لا توافق بشدة. يمكنك وضع دائرة على أي من الأرقام الموجودة في الوسط لإظهار قوة اتجاهك. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة وكلنا مهتمون بالرقم الذي يظهر أفضل ادراكاتك الخاصة حول خدمات الحكومة الإلكترونية للشركة أو المؤسسة.



					موافق بشدة	موافق	لا أوافق ولا أعارض	غير موافق	غير موافق بشدة
					5	4	3	2	1
					1. يهدف هذا القسم الى فهم جودة نظام بوابة الحكومة الالكترونية				
1	2	3	4	5	1. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات والنماذج اللازمة ليتم تحميلها.				
		✓			2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية تعليمات مفيدة لأداء مهامها.				
		✓			3. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية سرعة في الوصول للمعلومات المطلوبة				
			✓		4. تقوم بوابة الحكومة الإلكترونية بتحميل جميع النصوص والرسومات بسرعة				
			✓		5. من السهل التصفح بين الصفحات				
			✓		6. لا يستغرق سوى بضع ثورات لإيجاد المعلومات التي أريدها في بوابة الحكومة الإلكترونية.				
		✓			7. تصميم بوابة الحكومة الإلكترونية بسيط وواضح ويظهر المعلومات بشكل واضح				
					2. يهدف هذا القسم الى قياس جودة المعلومات في بوابة الحكومة الالكترونية				
1	2	3	4	5	1. المعلومات على بوابة الحكومة الإلكترونية خالية من الأخطاء				
		✓			2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات بدقة وفقا لحاجتي				
		✓			3. المعلومات الواردة في بوابة الحكومة الإلكترونية يتم تحديثها بشكل دوري				
		✓			4. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات التي أحتاجها في الوقت الحالي				
			✓		5. المعلومات الواردة في بوابة الحكومية الإلكترونية مفيدة ومرتبطة في الموضوع المطروح				

			✓		6. معلومات تتضمن الموضوعات اللازمة لإتمام المهمة
		✓			7. المعلومات الموجودة في بوابة الحكومة الإلكترونية صحيحة ومتعلقة بالأقسام الموجودة
1	2	3	4	5	3. يهدف هذا القسم الى فهم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		1. بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل العثور على ما أحتاج من معلومات أو خدمات
		✓			2. هذه بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل التصفح الى أي مكان على الموقع
			✓		3. بوابة الحكومة الإلكترونية منظمة بشكل جيد
		✓			4. بوابة الحكومة الإلكترونية متوفرة في جميع الأوقات
		✓			5. هذه البوابة الحكومية الإلكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
		✓			6. الرموز والرسائل التي تشير إلى أن بوابة الحكومة الإلكترونية آمنة ظاهرة وموجودة
			✓		7. خدمات الرد الآلي أو البريد الإلكتروني سريعة في بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		8. من السهل أن تجد المعلومات اللازمة للتواصل مع الشخص المسؤول في بوابة الحكومة الإلكترونية
		✓			9. أجوبة الأسئلة الأكثر تكراراً موجودة لمساعدتي في حل المشاكل بنفسني على بوابة الحكومة الإلكترونية

غير موافق بشدة		غير موافق		لا اوافق ولا اعارض		موافق		موافق بشدة	
1		2		3		4		5	
4. يهدف هذا القسم الى فهم مدى رضا المستخدم (شركة ، مؤسسة )									
1	2	3	4	5	1. اعتقد أنني اتخذت القرار الصحيح عندما بدأت باستخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت لشركتي				
		✓			2. بوابة الحكومة الإلكترونية هذه هي بالضبط ما هو مطلوب لهذه الخدمة				
		✓			3. أنا راض عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة				
			✓						
5. يهدف هذا القسم الى قياس مدى سهولة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية									
1	2	3	4	5	1. تعلم التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية سهل بالنسبة لي				
		✓			2. التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية هي عملية واضحة ومفهومة				
		✓			3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مرنة للتفاعل معها				
			✓		4. بوابة الحكومة الإلكترونية سهلة الاستخدام				
		✓			5. من السهل بالنسبة لي أن أصبح ماهراً في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية				
6. يهدف هذا القسم الى فهم مدى فائدة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية									
1	2	3	4	5	1. بوابة الحكومة الإلكترونية عززت عندي فعالية البحث واستخدام هذه الخدمة				
		✓			2. قدمت بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة ثمينة بالنسبة لي				
		✓			3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مفيدة.				

			✓		4. استخدام هذه الخدمة على الإنترنت يتيح لي إنجاز المهام بسرعة أكبر
		✓			5. استخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت تجعلني أقوم بمهامي بشكل أسهل

موافق بشدة	موافق	لا أوافق ولا أعارض	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

1	2	3	4	5	
					7. يهدف هذا القسم الى فهم الثقة في بوابة الحكومة الالكترونية
		✓			1. توفر خدمة الحكومة الالكترونية معاملات آمنة
		✓			2. خدمة الحكومة الالكترونية جديرة بالثقة
			✓		3. خدمة الحكومة الالكترونية آمنة
	✓				4. خدمة الحكومة الالكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
	✓				5. أنا اؤمن ان خدمة الحكومة الالكترونية لديها سمعة جيدة
	✓				6. أنا اؤمن أن خصوصيتي محمية من خلال خدمة الحكومة الالكترونية

الشكر الجزيل على تعاونكم متمنيا لكم يوما سعيدا

STUDY SURVEY 14

1. معلومات عن الموظف	
هل يستخدم موقع عملك احد الخدمات المقدمة من الحكومة الالكترونية: <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
منذ متى وانتم تستخدمون احد خدمات الحكومة الالكترونية؟	
<input type="checkbox"/> اقل من 1 سنة <input type="checkbox"/> 1-3 سنوات <input type="checkbox"/> 3-5 سنوات <input checked="" type="checkbox"/> اكثر من 5 سنوات	
الجنس: <input checked="" type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> انثى	
العمر: <input type="checkbox"/> اقل من 20 سنة <input type="checkbox"/> 21-30 <input checked="" type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> اكثر من 50	
المؤهل العلمي: <input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> دبلوم عالي <input checked="" type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتورة	
المركز: <input checked="" type="checkbox"/> مدير <input type="checkbox"/> موظف	

القسم الاول :

ارشادات : تتعلق مجموعة العبارات التالية باتجاهاتك نحو استخدام احد خدمات الحكومة الالكترونية في المؤسسة أو الشركة التي تعمل بها، يرجى التكرم ببيان مدى اعتقادك بان خدمة الحكومة الالكترونية لها ميزة وفقا للعبارة. يرجى القيام بذلك عن طريق اختيار أحد الأرقام الخمسة المقابلة لكل فقرة. ان وضع دائرة حول الرقم 5 يعني أنك توافق بشدة على أن خدمة الحكومة الالكترونية لها هذه الميزة، كما ان وضع دائرة حول الرقم 1 تعني أنك لا توافق بشدة. يمكنك وضع دائرة على أي من الأرقام الموجودة في الوسط لإظهار قوة اتجاهك. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة وكلنا مهتمون بالرقم الذي يظهر أفضل ادراكاتك الخاصة حول خدمات الحكومة الالكترونية للشركة أو المؤسسة.

موافق بشدة					موافق					لا أوافق ولا أعارض					غير موافق					غير موافق بشدة				
5					4					3					2					1				
1. يهدف هذا القسم الى فهم جودة نظام بوابة الحكومة الالكترونية																								
																				1. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات والنماذج اللازمة ليتم تحميلها.				
																				2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية تعليمات مفيدة لأداء مهامها.				
																				3. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية سرعة في الوصول للمعلومات المطلوبة				
																				4. تقوم بوابة الحكومة الإلكترونية بتحميل جميع النصوص والرسومات بسرعة				
																				5. من السهل التصفح بين الصفحات				
																				6. لا يستغرق سوى بضع ثورات لاجاد المعلومات التي أريدها في بوابة الحكومة الإلكترونية.				
																				7. تصميم بوابة الحكومة الإلكترونية بسيط وواضح ويظهر المعلومات بشكل واضح				
2. يهدف هذا القسم الى قياس جودة المعلومات في بوابة الحكومة الالكترونية																								
																				1. المعلومات على بوابة الحكومة الإلكترونية خالية من الأخطاء				
																				2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات بدقة وفقا لحاجتي				
																				3. المعلومات الواردة في بوابة الحكومة الإلكترونية يتم تحديثها بشكل دوري				
																				4. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات التي أحتاجها في الوقت الحالي				
																				5. المعلومات الواردة في بوابة الحكومية الإلكترونية مفيدة ومرتبطة في الموضوع المطروح				

		✓			6. معلومات تتضمن الموضوعات اللازمة لإتمام المهمة
		✓			7. المعلومات الموجودة في بوابة الحكومة الإلكترونية صحيحة ومتعلقة بالأقسام الموجودة
1	2	3	4	5	3. يهدف هذا القسم الى فهم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من بوابة الحكومة الإلكترونية
	✓				1. بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل العثور على ما أحتاج من معلومات أو خدمات
		✓			2. هذه بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل التصفح الى أي مكان على الموقع
		✓			3. بوابة الحكومة الإلكترونية منظمة بشكل جيد
		✓			4. بوابة الحكومة الإلكترونية متوفرة في جميع الأوقات
	✓				5. هذه البوابة الحكومية الإلكترونية لن تسبب استخدام معلوماتي الشخصية
		✓			6. الرموز والرسائل التي تشير إلى أن بوابة الحكومة الإلكترونية آمنة ظاهرة وموجودة
		✓			7. خدمات الرد الآلي أو البريد الإلكتروني سريعة في بوابة الحكومة الإلكترونية
	✓				8. من السهل أن تجد المعلومات اللازمة للتواصل مع الشخص المسؤول في بوابة الحكومة الإلكترونية
		✓			9. أجوبة الأسئلة الأكثر تكرارا موجودة لمساعدتي في حل المشاكل بنفسني على بوابة الحكومة الإلكترونية

غير موافق بشدة					غير موافق					لا أوافق ولا أعارض					موافق					موافق بشدة				
1					2					3					4					5				
4. يهدف هذا القسم الى فهم مدى رضا المستخدم (شركة ، مؤسسة )																								
																				1. اعتقد انني اتخذت القرار الصحيح عندما بدأت باستخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت لشركتي				
																				2. بوابة الحكومة الالكترونية هذه هي بالضبط ما هو مطلوب لهذه الخدمة				
																				3. أنا راض عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة				
5. يهدف هذا القسم الى قياس مدى سهولة استخدام بوابة الحكومة الالكترونية																								
																				1. تعلم التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية سهل بالنسبة لي				
																				2. التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية هي عملي واضحة ومفهومة				
																				3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مرنة للتفاعل معها				
																				4. بوابة الحكومة الإلكترونية سهلة الاستخدام				
																				5. من السهل بالنسبة لي أن أصبح ماهرًا في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية				
6. يهدف هذا القسم الى فهم مدى فائدة استخدام بوابة الحكومة الالكترونية																								
																				1. بوابة الحكومة الإلكترونية عززت عندي فعالية البحث واستخدام هذه الخدمة				
																				2. قدمت بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة ثمينة بالنسبة لي				
																				3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مفيدة.				



	✓				4. استخدام هذه الخدمة على الانترنت يتيح لي إنجاز المهام بسرعة أكبر
		✓			5. استخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت تجعلني أقوم بمهامي بشكل أسهل

موافق بشدة	موافق	لا اوافق ولا اعارض	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

1	2	3	4	5	7. يهدف هذا القسم الى فهم الثقة في بوابة الحكومة الالكترونية
		✓			1. توفر خدمة الحكومة الالكترونية معاملات آمنة
		✓			2. خدمة الحكومة الالكترونية جديدة بالثقة
			✓		3. خدمة الحكومة الالكترونية آمنة
		✓			4. خدمة الحكومة الالكترونية لن تسبب استخدام معلوماتي الشخصية
		✓			5. أنا اؤمن ان خدمة الحكومة الالكترونية لديها سمعة جيدة
			✓		6. أنا اؤمن ان خصوصيتي محمية من خلال خدمة الحكومة الالكترونية

الشكر الجزيل على تعاونكم متمنيا لكم يوما سعيدا

## STUDY SURVEY 15

<b>1. معلومات عن الموظف</b>	
هل يستخدم موقع عملك أحد الخدمات المقدمة من الحكومة الالكترونية: <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
منذ متى وانتم تستخدمون أحد خدمات الحكومة الالكترونية؟	
<input type="checkbox"/> أقل من 1 سنة <input type="checkbox"/> 1-3 سنوات <input checked="" type="checkbox"/> 3-5 سنوات <input type="checkbox"/> أكثر من 5 سنوات	
الجنس: <input type="checkbox"/> ذكر <input checked="" type="checkbox"/> انثى	
العمر: <input type="checkbox"/> أقل من 20 سنة <input type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input checked="" type="checkbox"/> أكثر من 50	
المؤهل العلمي: <input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> دبلوم عالي <input type="checkbox"/> ماجستير <input checked="" type="checkbox"/> دكتوراة	
المركز: <input type="checkbox"/> موظف <input checked="" type="checkbox"/> مدير	

### القسم الاول :

ارشادات : تتعلق مجموعة العبارات التالية باتجاهاتك نحو استخدام احد خدمات الحكومة الالكترونية في المؤسسة أو الشركة التي تعمل بها، يرجى التكرم ببيان مدى اعتقادك بان خدمة الحكومة الالكترونية لها ميزة وفقاً للعبارة. يرجى القيام بذلك عن طريق اختيار أحد الأرقام الخمسة المقابلة لكل فقرة. ان وضع دائرة حول الرقم 5 يعني أنك توافق بشدة على أن خدمة الحكومة الالكترونية لها هذه الميزة، كما ان وضع دائرة حول الرقم 1 تعني أنك لا توافق بشدة. يمكنك وضع دائرة على أي من الأرقام الموجودة في الوسط لإظهار قوة اتجاهك. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة وكلنا مهتمون بالرقم الذي يظهر أفضل ادراكاتك الخاصة حول خدمات الحكومة الالكترونية للشركة أو المؤسسة.

موافق بشدة					موافق					لا أوافق ولا أعارض					غير موافق					غير موافق بشدة				
5					4					3					2					1				
1. يهدف هذا القسم الى فهم جودة نظام بوابة الحكومة الالكترونية																								
															✓									
1. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات والنماذج اللازمة ليتم تحميلها.																								
															✓									
2.توفر بوابة الحكومة الإلكترونية تعليمات مفيدة لاداء مهامها.																								
															✓									
3.توفر بوابة الحكومة الإلكترونية سرعة في الوصول للمعلومات المطلوبة																								
															✓									
4.تقوم بوابة الحكومة الإلكترونية بتحميل جميع النصوص والرسومات بسرعة																								
															✓									
5.من السهل التصفح بين الصفحات																								
															✓									
6. لا يستغرق سوى بضع ثورات لاجاد المعلومات التي أريدها في بوابة الحكومة الإلكترونية.																								
															✓									
7. تصميم بوابة الحكومة الالكترونية بسيط وواضح ويظهر المعلومات بشكل واضح																								
															✓									
2. يهدف هذا القسم الى قياس جودة المعلومات في بوابة الحكومة الالكترونية																								
															✓									
1.المعلومات على بوابة الحكومة الإلكترونية خالية من الأخطاء																								
															✓									
2.توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات بدقة وفقاً لحاجتي																								
															✓									
3.المعلومات الواردة في بوابة الحكومة الإلكترونية يتم تحديثها بشكل دوري																								
															✓									
4.توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات التي أحتاجها في الوقت لحالي																								
															✓									
5.المعلومات الواردة في بوابة الحكومة الإلكترونية مفيدة ومرتبطة في الموضوع المطروح																								
															✓									

		✓			6. معلومات تتضمننا الموضوعات اللازمة لإتمام المهمة
		✓			7. المعلومات الموجودة في بوابة الحكومة الإلكترونية صحيحة ومتعلقة بالأقسام الموجودة
1	2	3	4	5	3. يهدف هذا القسم الى فهم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		1. بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل العثور على ما أحتاج من معلومات أو خدمات
		✓			2. هذه بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل التصفح الى أي مكان على الموقع
		✓			3. بوابة الحكومة الإلكترونية منظمة بشكل جيد
		✓			4. بوابة الحكومة الإلكترونية متوفرة في جميع الأوقات
			✓		5. هذه البوابة الحكومية الإلكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
			✓		6. الرموز والرسائل التي تشير إلى أن بوابة الحكومة الإلكترونية آمنة ظاهرة وموجودة
			✓		7. خدمات الرد الآلي أو البريد الإلكتروني سريعة في بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		8. من السهل أن تجد المعلومات اللازمة للتواصل مع الشخص المسؤول في بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		9. اجوبة الأسئلة الأكثر تكرارا موجودة لمساعدتي في حل المشاكل بنفسني على بوابة الحكومة الإلكترونية

غير موافق بشدة					غير موافق	لا اوافق ولا اعارض	موافق	موافق بشدة	
1					2	3	4	5	
					4. يهدف هذا القسم الى فهم مدى رضا المستخدم (شركة ، مؤسسة )				
1	2	3	4	5	1. اعتقد أنني اتخذت القرار الصحيح عند ابدات باستخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت لشركتي				
			✓		2. بوابة الحكومة الإلكترونية هذه هي بالضبط ما هو مطلوب لهذه الخدمة				
			✓		3. أنا راض عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة				
					5. يهدف هذا القسم الى قياس مدى سهولة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية				
1	2	3	4	5	1. تعلم التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية سهل بالنسبة لي				
			✓		2. التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية هي عملية واضحة ومفهومة				
			✓		3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مرنة للتفاعل معها				
		✓			4. بوابة الحكومة الإلكترونية سهلة الاستخدام				
			✓		5. من السهل بالنسبة لي أن أصبح ماهرا في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية				
					6. يهدف هذا القسم الى فهم مدى فائدة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية				
1	2	3	4	5	1. بوابة الحكومة الإلكترونية عززت عندي فعالية البحث واستخدام هذه الخدمة				
				✓	2. قدمت بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة ثمينة بالنسبة لي				
			✓		3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مفيدة.				

				✓	4. استخدام هذه الخدمة على الانترنت يتيح لي إنجاز المهام بسرعة أكبر
				✓	5. استخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت تجعلني أقوم بمهامي بشكل أسهل

موافق بشدة	موافق	لا اوافق ولا اعارض	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

1	2	3	4	5	7. يهدف هذا القسم الى فهم الثقة في بوابة الحكومة الالكترونية
			✓		1. توفر خدمة الحكومة الالكترونية معاملات آمنة
			✓		2. خدمة الحكومة الالكترونية جديدة بالثقة
			✓		3. خدمة الحكومة الالكترونية آمنة
				✓	4. خدمة الحكومة الالكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
				✓	5. أنا اؤمن ان خدمة الحكومة الالكترونية لديها سمعة جيدة
				✓	6. أنا اؤمن ان خصوصيتي محمية من خلال خدمة الحكومة الالكترونية

الشكر الجزيل على تعاونكم متمنيا لكم يوما سعيدا

## STUDY SURVEY 16

1. معلومات عن الموظف	
هل يستخدم موقع عملك احد الخدمات المقدمة من الحكومة الالكترونية: <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
منذ متى وانتم تستخدمون احد خدمات الحكومة الالكترونية؟	
<input type="checkbox"/> أقل من 1 سنة <input type="checkbox"/> 1-3 سنوات <input type="checkbox"/> 3-5 سنوات <input checked="" type="checkbox"/> أكثر من 5 سنوات	
الجنس: <input checked="" type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> انثى	
العمر: <input type="checkbox"/> أقل من 20 سنة <input checked="" type="checkbox"/> 20-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> أكثر من 50	
المؤهل العلمي: <input type="checkbox"/> دبلوم <input checked="" type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> دبلوم عالي <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراة	
المركز: <input type="checkbox"/> مدير <input checked="" type="checkbox"/> موظف	

### القسم الاول :

ارشادات : تتعلق مجموعة العبارات التالية باتجاهاتك نحو استخدام احد خدمات الحكومة الالكترونية في المؤسسة أو الشركة التي تعمل بها، يرجى التكرم ببيان مدى اعتقادك بان خدمة الحكومة الالكترونية لها ميزة وفقاً للعبارة. يرجى القيام بذلك عن طريق اختيار أحد الأرقام الخمسة المقابلة لكل فقرة. ان وضع دائرة حول الرقم 5 يعني أنك توافق بشدة على أن خدمة الحكومة الالكترونية لها هذه الميزة، كما ان وضع دائرة حول الرقم 1 تعني أنك لا توافق بشدة. يمكنك وضع دائرة على أي من الأرقام الموجودة في الوسط لإظهار قوة اتجاهك. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة وكلنا مهتمون بالرقم الذي يظهر أفضل ادراكاتك الخاصة حول خدمات الحكومة الالكترونية للشركة أو المؤسسة.

غير موافق بشدة					غير موافق	لا أوافق ولا أعارض	موافق	موافق بشدة				
1					2	3	4	5				
1	2	3	4	5	1. يهدف هذا القسم الى فهم جودة نظام بوابة الحكومة الالكترونية							
		✓			1. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات والنماذج اللازمة ليتم تحميلها.							
		✓			2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية تعليمات مفيدة لأداء مهامها.							
		✓			3. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية سرعة في الوصول للمعلومات المطلوبة							
		✓			4. تقوم بوابة الحكومة الإلكترونية بتحميل جميع النصوص والرسومات بسرعة							
		✓			5. من السهل التصفح بين الصفحات							
			✓		6. لا يستغرق سوى بضع نقرات لإيجاد المعلومات التي أريدها في بوابة الحكومة الإلكترونية.							
			✓		7. تصميم بوابة الحكومة الإلكترونية بسيط وواضح ويظهر المعلومات بشكل واضح							
2. يهدف هذا القسم الى قياس جودة المعلومات في بوابة الحكومة الالكترونية					1	2	3	4	5			
			✓		1. المعلومات على بوابة الحكومة الإلكترونية خالية من الأخطاء							
			✓		2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات بدقة وفقاً لحاجتي							
		✓			3. المعلومات الواردة في بوابة الحكومة الإلكترونية يتم تحديثها بشكل دوري							
		✓			4. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات التي أحتاجها في الوقت الحالي							
		✓			5. المعلومات الواردة في بوابة الحكومة الإلكترونية مفيدة ومرتبطة في الموضوع المطروح							



		✓			6. معلومات تتضمن الموضوعات اللازمة لإتمام المهمة
		✓			7. المعلومات الموجودة في بوابة الحكومة الإلكترونية صحيحة ومتعلقة بالأقسام الموجودة
1	2	3	4	5	3. يهدف هذا القسم الى فهم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		1. بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل العثور على ما أحتاج من معلومات أو خدمات
		✓			2. هذه بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل التصفح الى أي مكان على الموقع
		✓			3. بوابة الحكومة الإلكترونية منظمة بشكل جيد
		✓			4. بوابة الحكومة الإلكترونية متوفرة في جميع الأوقات
		✓			5. هذه البوابة الحكومية الإلكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
		✓			6. الرموز والرسائل التي تشير إلى أن بوابة الحكومة الإلكترونية آمنة ظاهرة وموجودة
	✓				7. خدمات الرد الآلي أو البريد الإلكتروني سريعة في بوابة الحكومة الإلكترونية
	✓				8. من السهل أن تجد المعلومات اللازمة للتواصل مع الشخص المسؤول في بوابة الحكومة الإلكترونية
		✓			9. أجوبة الأسئلة الأكثر تكراراً موجودة لمساعدتي في حل المشاكل بنفسني على بوابة الحكومة الإلكترونية

غير موافق بشدة					غير موافق					لا أوافق ولا أعارض					موافق					موافق بشدة				
1					2					3					4					5				
4. يهدف هذا القسم الى فهم مدى رضا المستخدم (شركة ، مؤسسة )																								
																				1. اعتقد انني اتخذت القرار الصحيح عندما ابدأت باستخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت لشركتي				
																				2. بوابة الحكومة الالكترونية هذه هي بالضبط ما هو مطلوب لهذه الخدمة				
																				3. أنا راض عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة				
5. يهدف هذا القسم الى قياس مدى سهولة استخدام بوابة الحكومة الالكترونية																								
																				1. تعلم التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية سهل بالنسبة لي				
																				2. التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية هي عملية واضحة ومفهومة				
																				3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مرنة للتفاعل معها				
																				4. بوابة الحكومة الإلكترونية سهلة الاستخدام				
																				5. من السهل بالنسبة لي أن أصبح ماهراً في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية				
6. يهدف هذا القسم الى فهم مدى فائدة استخدام بوابة الحكومة الالكترونية																								
																				1. بوابة الحكومة الإلكترونية عززت عندي فعالية البحث واستخدام هذه الخدمة				
																				2. قدمت بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة ثمينة بالنسبة لي				
																				3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مفيدة.				

	✓				4. استخدام هذه الخدمة على الإنترنت يتيح لي إنجاز المهام بسرعة أكبر
		✓			5. استخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت تجعلني أقوم بمهامي بشكل أسهل

موافق بشدة	موافق	لا اوافق ولا اعارض	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

1	2	3	4	5	
					7. يهدف هذا القسم الى فهم الثقة في بوابة الحكومة الالكترونية
		✓			1. توفر خدمة الحكومة الالكترونية معاملات آمنة
		✓			2. خدمة الحكومة الالكترونية جديرة بالثقة
		✓			3. خدمة الحكومة الالكترونية آمنة
		✓			4. خدمة الحكومة الالكترونية لن تسبب استخدام معلوماتي الشخصية
		✓			5. أنا اؤمن ان خدمة الحكومة الالكترونية لديها سمعة جيدة
			✓		6. أنا اؤمن ان خصوصيتي محمية من خلال خدمة الحكومة الالكترونية

الشكر الجزيل على تعاونكم متمنيا لكم يوما سعيدا

STUDY SURVEY 17

<b>1. معلومات عن الموظف</b>	
هل يستخدم موقع عملك أحد الخدمات المقدمة من الحكومة الإلكترونية: <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
منذ متى وانتم تستخدمون أحد خدمات الحكومة الإلكترونية؟	
<input type="checkbox"/> أقل من 1 سنة <input type="checkbox"/> 1-3 سنوات <input type="checkbox"/> 3-5 سنوات <input checked="" type="checkbox"/> أكثر من 5 سنوات	
الجنس: <input type="checkbox"/> ذكر <input checked="" type="checkbox"/> انثى	
العمر: <input type="checkbox"/> أقل من 20 سنة <input type="checkbox"/> 21-30 <input checked="" type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> أكثر من 50	
المؤهل العلمي: <input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input checked="" type="checkbox"/> دبلوم عالي <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراة	
المركز: <input type="checkbox"/> مدير <input checked="" type="checkbox"/> موظف	

القسم الاول :

ارشادات : تتعلق مجموعة العبارات التالية باتجاهاتك نحو استخدام احد خدمات الحكومة الإلكترونية في المؤسسة أو الشركة التي تعمل بها، يرجى التكرم ببيان مدى اعتقادك بان خدمة الحكومة الإلكترونية لها ميزة وفقاً للعبارة. يرجى القيام بذلك عن طريق اختيار أحد الأرقام الخمسة المقابلة لكل فقرة. ان وضع دائرة حول الرقم 5 يعني أنك توافق بشدة على أن خدمة الحكومة الإلكترونية لها هذه الميزة، كما ان وضع دائرة حول الرقم 1 تعني أنك لا توافق بشدة. يمكنك وضع دائرة على أي من الأرقام الموجودة في الوسط لإظهار قوة اتجاهك. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة وكلنا مهتمون بالرقم الذي يظهر أفضل ادراكاتك الخاصة حول خدمات الحكومة الإلكترونية للشركة أو المؤسسة.

موافق بشدة					موافق					لا أوافق ولا أعارض					غير موافق					غير موافق بشدة				
5					4					3					2					1				
1. يهدف هذا القسم الى فهم جودة نظام بوابة الحكومة الالكترونية																								
															✓									
1. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات والنماذج اللازمة ليتم تحميلها.																								
															✓									
2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية تعليمات مفيدة لأداء مهامها.																								
															✓									
3. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية سرعة في الوصول للمعلومات المطلوبة																								
															✓									
4. تقوم بوابة الحكومة الإلكترونية بتحميل جميع النصوص والرسومات بسرعة																								
															✓									
5. من السهل التصفح بين الصفحات																								
															✓									
6. لا يستغرق سوى بضع ثورات لايجاد المعلومات التي أريدها في بوابة الحكومة الإلكترونية.																								
										✓														
7. تصميم بوابة الحكومة الالكترونية بسيط وواضح ويظهر المعلومات بشكل واضح																								
										✓														
2. يهدف هذا القسم الى قياس جودة المعلومات في بوابة الحكومة الالكترونية																								
															✓									
1. المعلومات على بوابة الحكومة الإلكترونية خالية من الأخطاء																								
															✓									
2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات بدقة وفقا لحاجتي																								
															✓									
3. المعلومات الواردة في بوابة الحكومة الإلكترونية يتم تحديثها بشكل دوري																								
															✓									
4. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات التي أحتاجها في الوقت الحالي																								
															✓									
5. المعلومات الواردة في بوابة الحكومية الإلكترونية مفيدة ومرتبطة في الموضوع المطروح																								
															✓									

		✓			6. معلومات تتضمن الموضوعات اللازمة لإتمام المهمة
		✓			7. المعلومات الموجودة في بوابة الحكومة الإلكترونية صحيحة ومتعلقة بالأقسام الموجودة
1	2	3	4	5	3. يهدف هذا القسم الى فهم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		1. بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل العثور على ما أحتاج من معلومات أو خدمات
		✓			2. هذه بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل التصفح الى أي مكان على الموقع
		✓			3. بوابة الحكومة الإلكترونية منظمة بشكل جيد
		✓			4. بوابة الحكومة الإلكترونية متوفرة في جميع الأوقات
			✓		5. هذه البوابة الحكومية الإلكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
		✓			6. الرموز والرسائل التي تشير إلى أن بوابة الحكومة الإلكترونية آمنة ظاهرة وموجودة
			✓		7. خدمات الرد الآلي أو البريد الإلكتروني سريعة في بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		8. من السهل أن تجد المعلومات اللازمة للتواصل مع الشخص المسؤول في بوابة الحكومة الإلكترونية
		✓			9. أجوبة الأسئلة الأكثر تكرارا موجودة لمساعدتي في حل المشاكل بنفسني على بوابة الحكومة الإلكترونية

غير موافق بشدة		غير موافق		لا أوافق ولا أعارض		موافق		موافق بشدة	
1		2		3		4		5	
4. يهدف هذا القسم الى فهم مدى رضا المستخدم (شركة ، مؤسسة )									
1	2	3	4	5	1. أعتقد أنني اتخذت القرار الصحيح عندما بدأت باستخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت لشركتي				
	✓				2. بوابة الحكومة الإلكترونية هذه هي بالضبط ما هو مطلوب لهذه الخدمة				
	✓				3. أنا راض عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة				
5. يهدف هذا القسم الى قياس مدى سهولة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية									
1	2	3	4	5	1. تعلم التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية سهل بالنسبة لي				
		✓			2. التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية هي عملية واضحة ومفهومة				
		✓			3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مرنة للتفاعل معها				
		✓			4. بوابة الحكومة الإلكترونية سهلة الاستخدام				
	✓				5. من السهل بالنسبة لي أن أصبح ماهراً في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية				
6. يهدف هذا القسم الى فهم مدى فائدة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية									
1	2	3	4	5	1. بوابة الحكومة الإلكترونية عززت عندي فعالية البحث واستخدام هذه الخدمة				
	✓				2. قدمت بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة ثمينة بالنسبة لي				
	✓				3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مفيدة.				

	✓			4. استخدام هذه الخدمة على الانترنت يتيح لي إنجاز المهام بسرعة أكبر
		✓		5. استخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت تجعلني أقوم بمهامي بشكل أسهل

موافق بشدة	موافق	لا أوافق ولا أعارض	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

1	2	3	4	5	
					7. يهدف هذا القسم الى فهم الثقة في بوابة الحكومة الالكترونية
			✓		1. توفر خدمة الحكومة الالكترونية معاملات آمنة
		✓			2. خدمة الحكومة الالكترونية جديرة بالثقة
			✓		3. خدمة الحكومة الالكترونية آمنة
		✓			4. خدمة الحكومة الالكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
		✓			5. أنا اؤمن ان خدمة الحكومة الالكترونية لديها سمعة جيدة
		✓			6. أنا اؤمن ان خصوصيتي محمية من خلال خدمة الحكومة الالكترونية

الشكر الجزيل على تعاونكم متمنيا لكم يوما سعيدا



## STUDY SURVEY 18

1. معلومات عن الموظف	
هل يستخدم موقع عملك أحد الخدمات المقدمة من الحكومة الإلكترونية: <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
منذ متى وانتم تستخدمون أحد خدمات الحكومة الإلكترونية؟	
<input type="checkbox"/> أقل من 1 سنة <input type="checkbox"/> 1-3 سنوات <input type="checkbox"/> 3-5 سنوات <input checked="" type="checkbox"/> أكثر من 5 سنوات	
الجنس: <input type="checkbox"/> ذكر <input checked="" type="checkbox"/> انثى	
العمر: <input type="checkbox"/> أقل من 20 سنة <input checked="" type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> أكثر من 50	
المؤهل العلمي: <input type="checkbox"/> دبلوم <input checked="" type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> دبلوم عالي <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراة	
المركز: <input type="checkbox"/> مدير <input checked="" type="checkbox"/> موظف	

### القسم الاول :

ارشادات : تتعلق مجموعة العبارات التالية باتجاهاتك نحو استخدام احد خدمات الحكومة الإلكترونية في المؤسسة أو الشركة التي تعمل بها، يرجى التكرم ببيان مدى اعتقادك بان خدمة الحكومة الإلكترونية لها ميزة وفقا للعبارة. يرجى القيام بذلك عن طريق اختيار أحد الأرقام الخمسة المقابلة لكل فقرة. ان وضع دائرة حول الرقم 5 يعني أنك توافق بشدة على أن خدمة الحكومة الإلكترونية لها هذه الميزة، كما ان وضع دائرة حول الرقم 1 تعني أنك لا توافق بشدة. يمكنك وضع دائرة على أي من الأرقام الموجودة في الوسط لإظهار قوة اتجاهك. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة وكلنا مهتمون بالرقم الذي يظهر أفضل ادراكاتك الخاصة حول خدمات الحكومة الإلكترونية للشركة أو المؤسسة.

موافق بشدة					موافق					لا أوافق ولا أعارض					غير موافق					غير موافق بشدة				
5					4					3					2					1				
1. يهدف هذا القسم الى فهم جودة نظام بوابة الحكومة الالكترونية																								
															✓									
1. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات والنماذج اللازمة ليتم تحميلها																								
2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية تعليمات مفيدة لاداء مهامها.																								
										✓														
3. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية سرعة في الوصول للمعلومات المطلوبة																								
										✓														
4. تقوم بوابة الحكومة الإلكترونية بتحميل جميع النصوص والرسومات بسرعة																								
										✓														
5. من السهل التصفح بين الصفحات																								
										✓														
6. لا يستغرق سوى بضع نقرات لاجاد المعلومات التي أريدها في بوابة الحكومة الإلكترونية.																								
										✓														
7. تصميم بوابة الحكومة الإلكترونية بسيط وواضح ويظهر المعلومات بشكل واضح																								
										✓														
2. يهدف هذا القسم الى قياس جودة المعلومات في بوابة الحكومة الالكترونية																								
															✓									
1. المعلومات على بوابة الحكومة الإلكترونية خالية من الأخطاء																								
										✓														
2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات بدقة وفقا لحاجتي																								
															✓									
3. المعلومات الواردة في بوابة الحكومة الإلكترونية يتم تحديثها بشكل دوري																								
															✓									
4. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات التي أحتاجها في الوقت الحالي																								
										✓														
5. المعلومات الواردة في بوابة الحكومية الإلكترونية مفيدة ومرتبطة في الموضوع المطروح																								
															✓									

		✓			6. معلومات تتضمن الموضوعات اللازمة لإتمام المهمة
		✓			7. المعلومات الموجودة في بوابة الحكومة الإلكترونية صحيحة ومتعلقة بالأقسام الموجودة
1	2	3	4	5	3. يهدف هذا القسم الى فهم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من بوابة الحكومة الإلكترونية
		✓			1. بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل العثور على ما أحتاج من معلومات أو خدمات
		✓			2. هذه بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل التصفح الى أي مكان على الموقع
		✓			3. بوابة الحكومة الإلكترونية منظمة بشكل جيد
		✓			4. بوابة الحكومة الإلكترونية متوفرة في جميع الأوقات
			✓		5. هذه البوابة الحكومية الإلكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
		✓			6. الرموز والرسائل التي تشير الى أن بوابة الحكومة الإلكترونية آمنة ظاهرة وموجودة
	✓				7. خدمات الرد الآلي أو البريد الإلكتروني سريعة في بوابة الحكومة الإلكترونية
	✓				8. من السهل أن تجد المعلومات اللازمة للتواصل مع الشخص المسؤول في بوابة الحكومة الإلكترونية
		✓			9. أجوبة الأسئلة الأكثر تكرارا موجودة لمساعدتي في حل المشاكل بنفسني على بوابة الحكومة الإلكترونية

موافق بشدة					موافق					لاوافق ولا اعراض					غير موافق					غير موافق بشدة				
5					4					3					2					1				
4. يهدف هذا القسم الى فهم مدى رضا المستخدم (شركة ، مؤسسة )																								
																				1. أعتقد أنني اتخذت القرار الصحيح عندم ابدأت باستخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت لشركتي				
																				2. بوابة الحكومة الالكترونية هذه هي بالضبط ما هو مطلوب لهذه الخدمة				
																				3. أنا راض عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة				
5. يهدف هذا القسم الى قياس مدى سهولة استخدام بوابة الحكومة الالكترونية																								
																				1. تعلم التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية سهل بالنسبة لي				
																				2. التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية هي عملية واضحة ومفهومة				
																				3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مرنة للتفاعل معها				
																				4. بوابة الحكومة الإلكترونية سهلة الاستخدام				
																				5. من السهل بالنسبة لي ان أصبح ماهرا في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية				
6. يهدف هذا القسم الى فهم مدى فائدة استخدام بوابة الحكومة الالكترونية																								
																				1. بوابة الحكومة الإلكترونية عززت عندي فعالية البحث واستخدام هذه الخدمة				
																				2. قدمت بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة ثمينة بالنسبة لي				
																				3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مفيدة.				

		✓			4. استخدام هذه الخدمة على الانترنت يتيح لي إنجاز المهام بسرعة أكبر
		✓			5. استخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت تجعلني أقوم بمهامي بشكل أسهل

موافق بشدة	موافق	لا أوافق ولا أعارض	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

1	2	3	4	5	7. يهدف هذا القسم الى فهم الثقة في بوابة الحكومة الالكترونية
			✓		1. توفر خدمة الحكومة الالكترونية معاملات آمنة
			✓		2. خدمة الحكومة الالكترونية جديرة بالثقة
			✓		3. خدمة الحكومة الالكترونية آمنة
		✓			4. خدمة الحكومة الالكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
		✓			5. أنا اؤمن ان خدمة الحكومة الالكترونية لديها سمعة جيدة
		✓			6. أنا اؤمن أن خصوصيتي محمية من خلال خدمة الحكومة الالكترونية

الشكر الجزيل على تعاونكم متمنيا لكم يوما سعيدا

## STUDY SURVEY 19

<b>1. معلومات عن الموظف</b>	
هل يستخدم موقع عملك أحد الخدمات المقدمة من الحكومة الإلكترونية: <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
منذ متى وانتم تستخدمون أحد خدمات الحكومة الإلكترونية؟	
<input type="checkbox"/> أقل من 1 سنة <input checked="" type="checkbox"/> 1-3 سنوات <input type="checkbox"/> 3-5 سنوات <input type="checkbox"/> أكثر من 5 سنوات	
الجنس: <input type="checkbox"/> ذكر <input checked="" type="checkbox"/> انثى	
العمر: <input type="checkbox"/> أقل من 20 سنة <input checked="" type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> أكثر من 50	
المؤهل العلمي: <input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input checked="" type="checkbox"/> دبلوم عالي <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراة	
المركز: <input type="checkbox"/> مدير <input checked="" type="checkbox"/> موظف	

### القسم الاول :

ارشادات : تتعلق مجموعة العبارات التالية باتجاهاتك نحو استخدام احد خدمات الحكومة الإلكترونية في المؤسسة أو الشركة التي تعمل بها، يرجى التكرم ببيان مدى اعتقادك بان خدمة الحكومة الإلكترونية لها ميزة وفقاً للعبارة. يرجى القيام بذلك عن طريق اختيار أحد الأرقام الخمسة المقابلة لكل فقرة. ان وضع دائرة حول الرقم 5 يعني أنك توافق بشدة على أن خدمة الحكومة الإلكترونية لها هذه الميزة، كما ان وضع دائرة حول الرقم 1 تعني أنك لا توافق بشدة. يمكنك وضع دائرة على أي من الأرقام الموجودة في الوسط لإظهار قوة اتجاهك. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة وكلنا مهتمون بالرقم الذي يظهر أفضل ادراكاتك الخاصة حول خدمات الحكومة الإلكترونية للشركة أو المؤسسة.

غير موافق بشدة		غير موافق		لا اوافق ولا اعارض		موافق		موافق بشدة		
1		2		3		4		5		
1		2		3		4		5		1. يهدف هذا القسم الى فهم جودة نظام بوابة الحكومة الالكترونية
										1. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات والنماذج اللازمة ليتم تحميلها.
										2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية تعليمات مفيدة لأداء مهامها.
										3. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية سرعة في الوصول للمعلومات المطلوبة
										4. تقوم بوابة الحكومة الإلكترونية بتحميل جميع النصوص والرسومات بسرعة
										5. من السهل التصفح بين الصفحات
										6. لا يستغرق سوى بضع نقرات لإيجاد المعلومات التي أريدها في بوابة الحكومة الإلكترونية.
										7. تصميم بوابة الحكومة الإلكترونية بسيط وواضح ويظهر المعلومات بشكل واضح
1		2		3		4		5		2. يهدف هذا القسم الى قياس جودة المعلومات في بوابة الحكومة الالكترونية
										1. المعلومات على بوابة الحكومة الإلكترونية خالية من الأخطاء
										2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات بدقة وفقا لحاجتي
										3. المعلومات الواردة في بوابة الحكومة الإلكترونية يتم تحديثها بشكل دوري
										4. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات التي أحتاجها في الوقت الحالي
										5. المعلومات الواردة في بوابة الحكومية الإلكترونية مفيدة ومرتبطة في الموضوع المطروح

			✓		6. معلومات تتضمن الموضوعات اللازمة لإتمام المهمة
			✓		7. المعلومات الموجودة في بوابة الحكومة الإلكترونية صحيحة ومتعلقة بالأقسام الموجودة
1	2	3	4	5	3. يهدف هذا القسم الى فهم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		1. بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل العثور على ما أحتاج من معلومات أو خدمات
			✓		2. هذه بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل التصفح الى أي مكان على الموقع
			✓		3. بوابة الحكومة الإلكترونية منظمة بشكل جيد
		✓			4. بوابة الحكومة الإلكترونية متوفرة في جميع الأوقات
			✓		5. هذه البوابة الحكومية الإلكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
		✓			6. الرموز والرسائل التي تشير إلى أن بوابة الحكومة الإلكترونية آمنة ظاهرة وموجودة
		✓			7. خدمات الرد الآلي أو البريد الإلكتروني سريعة في بوابة الحكومة الإلكترونية
		✓			8. من السهل أن تجد المعلومات اللازمة للتواصل مع الشخص المسؤول في بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		9. أجوبة الأسئلة الأكثر تكراراً موجودة لمساعدتي في حل المشاكل بنفسني على بوابة الحكومة الإلكترونية



غير موافق بشدة					غير موافق	لا اوافق ولا اعارض	موافق	موافق بشدة				
1					2	3	4	5				
1	2	3	4	5	4. يهدف هذا القسم الى فهم مدى رضا المستخدم (شركة ، مؤسسة )							
			✓		1. أعتقد أنني اتخذت القرار الصحيح عندم ابدأت باستخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت لشركتي							
			✓		2. بوابة الحكومة الإلكترونية هذه هي بالضبط ما هو مطلوب لهذه الخدمة							
			✓		3. أنا راض عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة							
1	2	3	4	5	5. يهدف هذا القسم الى قياس مدى سهولة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية							
			✓		1. تعلم التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية سهل بالنسبة لي							
		✓			2. التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية هي عملية واضحة ومفهومة							
		✓			3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مرنة للتفاعل معها							
		✓			4. بوابة الحكومة الإلكترونية سهلة الاستخدام							
	✓				5. من السهل بالنسبة لي ان أصبح ماهرا في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية							
1	2	3	4	5	6. يهدف هذا القسم الى فهم مدى فائدة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية							
		✓			1. بوابة الحكومة الإلكترونية عززت عندي فعالية البحث واستخدام هذه الخدمة							
		✓			2. قدمت بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة ثمينة بالنسبة لي							
			✓		3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مفيدة.							

		✓			4. استخدام هذه الخدمة على الإنترنت يتيح لي إنجاز المهام بسرعة أكبر
		✓			5. استخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت تجعلني أقوم بمهامي بشكل أسهل

موافق بشدة	موافق	لا أوافق ولا أعارض	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

1	2	3	4	5	7. يهدف هذا القسم الى فهم الثقة في بوابة الحكومة الالكترونية
		✓			1. توفر خدمة الحكومة الالكترونية معاملات آمنة
		✓			2. خدمة الحكومة الالكترونية جديرة بالثقة
			✓		3. خدمة الحكومة الالكترونية آمنة
				✓	4. خدمة الحكومة الالكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
				✓	5. أنا اؤمن ان خدمة الحكومة الالكترونية لديها سمعة جيدة
				✓	6. أنا اؤمن ان خصوصيتي محمية من خلال خدمة الحكومة الالكترونية

الشكر الجزيل على تعاونكم متمنيا لكم يوما سعيدا

## STUDY SURVEY 20

<b>1. معلومات عن الموظف</b>	
هل يستخدم موقع عملك أحد الخدمات المقدمة من الحكومة الإلكترونية: <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
منذ متى وانتم تستخدمون احد خدمات الحكومة الإلكترونية؟	
<input type="checkbox"/> أقل من 1 سنة <input type="checkbox"/> 1-3 سنوات <input checked="" type="checkbox"/> 3-5 سنوات <input type="checkbox"/> أكثر من 5 سنوات	
الجنس: <input checked="" type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> انثى	
العمر: <input type="checkbox"/> أقل من 20 سنة <input type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input checked="" type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> أكثر من 50	
المؤهل العلمي: <input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input checked="" type="checkbox"/> دبلوم عالي <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتورة	
المركز: <input checked="" type="checkbox"/> مدير <input type="checkbox"/> موظف	

### القسم الاول :

ارشادات : تتعلق مجموعة العبارات التالية باتجاهاتك نحو استخدام احد خدمات الحكومة الإلكترونية في المؤسسة أو الشركة التي تعمل بها، يرجى التكرم ببيان مدى اعتقادك بان خدمة الحكومة الإلكترونية لها ميزة وفقاً للعبارة. يرجى القيام بذلك عن طريق اختيار أحد الأرقام الخمسة المقابلة لكل فقرة. ان وضع دائرة حول الرقم 5 يعني أنك توافق بشدة على أن خدمة الحكومة الإلكترونية لها هذه الميزة، كما ان وضع دائرة حول الرقم 1 تعني أنك لا توافق بشدة. يمكنك وضع دائرة على أي من الأرقام الموجودة في الوسط لإظهار قوة اتجاهك. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة وكلنا مهتمون بالرقم الذي يظهر أفضل ادراكاتك الخاصة حول خدمات الحكومة الإلكترونية للشركة أو المؤسسة.

					موافق بشدة	موافق	لا أوافق ولا أعارض	غير موافق	غير موافق بشدة
					5	4	3	2	1
					1. يهدف هذا القسم الى فهم جودة نظام بوابة الحكومة الالكترونية				
1	2	3	4	5	1. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات والنماذج اللازمة ليتم تحميلها.				
			✓		2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية تعليمات مفيدة لأداء مهامها.				
			✓		3. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية سرعة في الوصول للمعلومات المطلوبة				
			✓		4. تقوم بوابة الحكومة الإلكترونية بتحميل جميع النصوص والرسومات بسرعة				
			✓		5. من السهل التصفح بين الصفحات				
			✓		6. لا يستغرق سوى بضع نقرات لإيجاد المعلومات التي أريدها في بوابة الحكومة الإلكترونية.				
			✓		7. تصميم بوابة الحكومة الإلكترونية بسيط وواضح ويظهر المعلومات بشكل واضح				
					2. يهدف هذا القسم الى قياس جودة المعلومات في بوابة الحكومة الالكترونية				
1	2	3	4	5	1. المعلومات على بوابة الحكومة الإلكترونية خالية من الأخطاء				
			✓		2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات بدقة وفقا لحاجتي				
			✓		3. المعلومات الواردة في بوابة الحكومة الإلكترونية يتم تحديثها بشكل دوري				
		✓			4. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات التي أحتاجها في الوقت الحالي				
			✓		5. المعلومات الواردة في بوابة الحكومية الإلكترونية مفيدة ومرتبطة في الموضوع المطروح				

			✓		6. معلومات تتضمن الموضوعات اللازمة لإتمام المهمة
			✓		7. المعلومات الموجودة في بوابة الحكومة الإلكترونية صحيحة ومتعلقة بالأقسام الموجودة
1	2	3	4	5	3. يهدف هذا القسم الى فهم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		1. بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل العثور على ما أحتاج من معلومات أو خدمات
				✓	2. هذه بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل التصفح الى أي مكان على الموقع
			✓		3. بوابة الحكومة الإلكترونية منظمة بشكل جيد
			✓		4. بوابة الحكومة الإلكترونية متوفرة في جميع الأوقات
			✓		5. هذه البوابة الحكومية الإلكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
			✓		6. الرموز والرسائل التي تشير الى أن بوابة الحكومة الإلكترونية آمنة ظاهرة وموجودة
				✓	7. خدمات الرد الآلي أو البريد الإلكتروني سريعة في بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		8. من السهل أن تجد المعلومات اللازمة للتواصل مع الشخص المسؤول في بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		9. أجوبة الأسئلة الأكثر تكرارا موجودة لمساعدتي في حل المشاكل بنفسني على بوابة الحكومة الإلكترونية

غير موافق بشدة					غير موافق	لا أوافق ولا أعارض	موافق	موافق بشدة						
1					2	3	4	5						
					4. يهدف هذا القسم الى فهم مدى رضا المستخدم (شركة ، مؤسسة )									
					1. أعتقد أنني اتخذت القرار الصحيح عند ابدات باستخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت لشركتي									
					2. بوابة الحكومة الإلكترونية هذه هي بالضبط ما هو مطلوب لهذه الخدمة									
					3. أنا راض عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة									
1					2	3	4	5	5. يهدف هذا القسم الى قياس مدى سهولة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية					
					1.تعلم التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية سهل بالنسبة لي									
					2.التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية هي عملية واضحة ومفهومة									
					3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مرنة للتفاعل معها									
					4. بوابة الحكومة الإلكترونية سهلة الاستخدام									
					5. من السهل بالنسبة لي أن أصبح ماهرا في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية									
1					2	3	4	5	6. يهدف هذا القسم الى فهم مدى فائدة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية					
					1.بوابة الحكومة الإلكترونية عززت عندي فعالية البحث واستخدام هذه الخدمة									
					2. قدمت بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة ثمينة بالنسبة لي									
					3.أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مفيدة.									

		✓			4. استخدام هذه الخدمة على الانترنت يتيح لي إنجاز المهام بسرعة أكبر
			✓		5. استخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت تجعلني أقوم بمهامي بشكل أسهل

موافق بشدة	موافق	لا أوافق ولا أعارض	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

1	2	3	4	5	7. يهدف هذا القسم الى فهم الثقة في بوابة الحكومة الالكترونية
			✓		1. توفر خدمة الحكومة الالكترونية معاملات آمنة
		✓			2. خدمة الحكومة الالكترونية جديرة بالثقة
			✓		3. خدمة الحكومة الالكترونية آمنة
				✓	4. خدمة الحكومة الالكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
				✓	5. أنا اؤمن ان خدمة الحكومة الالكترونية لديها سمعة جيدة
				✓	6. أنا اؤمن أن خصوصيتي محمية من خلال خدمة الحكومة الالكترونية

الشكر الجزيل على تعاونكم متمنيا لكم يوما سعيدا

## STUDY SURVEY 21

1. معلومات عن الموظف	
هل يستخدم موقع عملك احد الخدمات المقدمة من الحكومة الالكترونية: <input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
منذ متى وانتم تستخدمون احد خدمات الحكومة الالكترونية؟	
<input type="checkbox"/> اقل من 1 سنة <input type="checkbox"/> 1-3 سنوات <input checked="" type="checkbox"/> 3-5 سنوات <input type="checkbox"/> اكثر من 5 سنوات	
الجنس: <input checked="" type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> انثى	
العمر: <input type="checkbox"/> اقل من 20 سنة <input checked="" type="checkbox"/> 20-31 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> اكثر من 50	
المؤهل العلمي: <input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> دبلوم عالي <input checked="" type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراة	
المركز: <input checked="" type="checkbox"/> مدير <input type="checkbox"/> موظف	

### القسم الاول :

ارشادات : تتعلق مجموعة العبارات التالية باتجاهاتك نحو استخدام احد خدمات الحكومة الالكترونية في المؤسسة أو الشركة التي تعمل بها، يرجى التكرم ببيان مدى اعتقادك بان خدمة الحكومة الالكترونية لها ميزة وفقاً للعبارة. يرجى القيام بذلك عن طريق اختيار أحد الأرقام الخمسة المقابلة لكل فقرة. ان وضع دائرة حول الرقم 5 يعني أنك توافق بشدة على أن خدمة الحكومة الالكترونية لها هذه الميزة، كما ان وضع دائرة حول الرقم 1 تعني أنك لا توافق بشدة. يمكنك وضع دائرة على أي من الأرقام الموجودة في الوسط لإظهار قوة اتجاهك. لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة وكلنا مهتمون بالرقم الذي يظهر أفضل ادراكاتك الخاصة حول خدمات الحكومة الالكترونية للشركة أو المؤسسة.



					موافق بشدة	موافق	لا اوافق ولا اعارض	غير موافق	غير موافق بشدة
					5	4	3	2	1
					1. يهدف هذا القسم الى فهم جودة نظام بوابة الحكومة الالكترونية				
1	2	3	4	5	1. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات والنماذج اللازمة ليتم تحميلها.				
			✓		2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية تعليمات مفيدة لأداء مهامها.				
		✓			3. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية سرعة في الوصول للمعلومات المطلوبة				
		✓			4. تقوم بوابة الحكومة الإلكترونية بتحميل جميع النصوص والرسومات بسرعة				
		✓			5. من السهل التصفح بين الصفحات				
			✓		6. لا يستغرق سوى بضع ثورات لإيجاد المعلومات التي أريدها في بوابة الحكومة الإلكترونية.				
		✓			7. تصميم بوابة الحكومة الإلكترونية بسيط وواضح ويظهر المعلومات بشكل واضح				
					2. يهدف هذا القسم الى قياس جودة المعلومات في بوابة الحكومة الالكترونية				
1	2	3	4	5	1. المعلومات على بوابة الحكومة الإلكترونية خالية من الأخطاء				
			✓		2. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات بدقة وفقا لحاجتي				
			✓		3. المعلومات الواردة في بوابة الحكومة الإلكترونية يتم تحديثها بشكل دوري				
		✓			4. توفر بوابة الحكومة الإلكترونية المعلومات التي أحتاجها في الوقت الحالي				
			✓		5. المعلومات الواردة في بوابة الحكومة الإلكترونية مفيدة ومرتبطة في الموضوع المطروح				

	✓				6. معلومات تتضمن الموضوعات اللازمة لإتمام المهمة
			✓		7. المعلومات الموجودة في بوابة الحكومة الإلكترونية صحيحة ومتعلقة بالأقسام الموجودة
1	2	3	4	5	3. يهدف هذا القسم الى فهم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من بوابة الحكومة الإلكترونية
			✓		1. بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل العثور على ما أحتاج من معلومات أو خدمات
		✓			2. هذه بوابة الحكومة الإلكترونية تجعل من السهل التصفح الى أي مكان على الموقع
			✓		3. بوابة الحكومة الإلكترونية منظمة بشكل جيد
		✓			4. بوابة الحكومة الإلكترونية متوفرة في جميع الأوقات
			✓		5. هذه البوابة الحكومية الإلكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
		✓			6. الرموز والرسائل التي تشير إلى أن بوابة الحكومة الإلكترونية آمنة ظاهرة وموجودة
			✓		7. خدمات الرد الآلي أو البريد الإلكتروني سريعة في بوابة الحكومة الإلكترونية
	✓				8. من السهل أن تجد المعلومات اللازمة للتواصل مع الشخص المسؤول في بوابة الحكومة الإلكترونية
	✓				9. أجوبة الأسئلة الأكثر تكرارا موجودة لمساعدتي في حل المشاكل بنفسني على بوابة الحكومة الإلكترونية

موافق بشدة					موافق					لا أوافق ولا أعارض					غير موافق					غير موافق بشدة				
5					4					3					2					1				
4. يهدف هذا القسم الى فهم مدى رضا المستخدم (شركة ، مؤسسة )																								
																				1. أعتقد أنني اتخذت القرار الصحيح عندما بدأت باستخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت لشركتي				
																				2. بوابة الحكومة الإلكترونية هذه هي بالضبط ما هو مطلوب لهذه الخدمة				
																				3. أنا راض عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة				
5. يهدف هذا القسم الى قياس مدى سهولة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية																								
																				1. تعلم التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية سهل بالنسبة لي				
																				2. التفاعل مع بوابة الحكومة الإلكترونية هي عملية واضحة ومفهومة				
																				3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مرنة للتفاعل معها				
																				4. بوابة الحكومة الإلكترونية سهلة الاستخدام				
																				5. من السهل بالنسبة لي أن أصبح ماهرا في استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية				
6. يهدف هذا القسم الى فهم مدى فائدة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية																								
																				1. بوابة الحكومة الإلكترونية عززت عندي فعالية البحث واستخدام هذه الخدمة				
																				2. قدمت بوابة الحكومة الإلكترونية خدمة ثمينة بالنسبة لي				
																				3. أجد بوابة الحكومة الإلكترونية مفيدة.				

		✓			4. استخدام هذه الخدمة على الانترنت يتيح لي إنجاز المهام بسرعة أكبر
			✓		5. استخدام هذه الخدمة عبر الإنترنت تجعلني أقوم بمهامي بشكل أسهل

موافق بشدة	موافق	لا ادري	غير موافق بشدة
5	4	3	1

1	2	3	4	5	
					7. يهدف هذا القسم الى فهم الثقة في بوابة الحكومة الالكترونية
			✓		1. توفر خدمة الحكومة الالكترونية معاملات آمنة
		✓			2. خدمة الحكومة الالكترونية جديرة بالثقة
		✓			3. خدمة الحكومة الالكترونية آمنة
			✓		4. خدمة الحكومة الالكترونية لن تسيء استخدام معلوماتي الشخصية
		✓			5. أنا اؤمن ان خدمة الحكومة الالكترونية لديها سمعة جيدة
			✓		6. أنا اؤمن ان خصوصيتي محمية من خلال خدمة الحكومة الالكترونية

الشكر الجزيل على تعاونكم متمنيا لكم يوما سعيدا

## Appendix D

### Measurement Scales and Reliabilities of E-government Success Model

**Section 1.0** was about the respondents' background included: gender, age, highest level of education, does his/her company use any of the e-government services, how long has he/her been using e-government services, status in company.

**DIRECTIONS:** The following set of statements relates to your feelings about use any of the E-government services. For each statement, please show the extent to which you believe e-government services has the feature described by the statement. Do this by picking one of the five numbers next to each statement. Circling a **5** means that you strongly agree that E-government service has that feature, and circling a **1** means that you strongly disagree. You may circle any of the numbers in the middle that show how strong your feelings are. There are no right or wrong answers all we are interested in is a number that best shows your perceptions about mobile commerce services.

1.0 This section is aimed at understanding the <u>System Quality</u> of the Electronic Government (e-government) service.	Cronbach's Alpha Initial	Illustrative Support for Questions
1. This e-government portal provides necessary information and forms to be downloaded.	<b>0.879</b>	Liu and Arnett (2000), McKinney <i>et al.</i> , (2002), Smith (2001), Aladwani and Palvia (2002), Wang <i>et al.</i> , (2005), Stockdale and Borovicka (2006) and Cao, Zhang and Seydel (2005).
2. This e-government portal provides helpful instructions for performing my tasks.		
3. This e-government portal provides fast information access.		
4. This e-government portal quickly loads all the text and graphics.		
5. It is easy to go back and forth between pages.		
6. It only takes a few clicks to locate the information that I need from the e-government portal.		
7. The design of this e-government portal is simple and clear plus the information display on the portal is clear		

<b>2.0 This section is aimed at understanding the <u>Information Quality</u> of the Electronic Government (e-government) service.</b>	<b>Cronbach's Alpha Initial</b>	<b>Illustrative Support for Questions</b>
1. Information on e-government portal is free from errors. (Dropped **) 2. This e-government portal provides precise information according to my need 3. Information on this e-government portal is up to date. 4. This e-government portal provides the information that I need at the current time. 5. Information presented in this e-government portal is useful and relevant to the subject matter. (Dropped **) 6. Information contains necessary topics to complete related task 7. The Information that is provided in the e-government portal is correct and related to the existing sections	<b>0.880</b>	Aladwani and Palvia (2002), Liu and Arnett (2000), Bailey and Pearson (1983), Li (1997), Smith (2001), Wang <i>et al.</i> , (2005), McKinney <i>et al.</i> , (2002), Stockdale and Borovicka (2006), Seddon and Kiew (1996), Rai <i>et al.</i> , (2002), Cao, Zhang and Seydel (2005), and Roca <i>et al.</i> , (2006).

<b>3.0 This section is aimed at understanding the <u>Electronic Service Quality</u> (e-service) of the Electronic Government</b>	<b>Cronbach's Alpha Initial</b>	<b>Illustrative Support for Questions</b>
1. This e-government portal makes it easy to find what I need. 2. This e-government portal makes it easy to navigate anywhere on the site. 3. This e-government portal is well organized. 4. This e-government portal is available at all times. 5. This e-government portal will not misuse my personal information 6. The Symbols and messages that declare the security of the e-government portal are shown. 7. Automated or human email responses are prompt in the e-government portal (Dropped **) 8. It is easy to find the responsible person's contact details. 9. FAQs are available to help me solve problems by myself on the e-government portal	<b>0.897</b>	Zeithaml, Parasuraman, and Malhotra (2000, 2002, 2005), Aladwani and Palvia (2002), Wang <i>et al.</i> , (2005), Stockdale and Borovicka (2006), Liu and Arnett (2000), Collier and Bienstock (2006), Roca <i>et al.</i> , (2006) and Smith (2001).

4.0 This section is aimed at understanding the <u>Business User Satisfaction</u> of the E-government service	Cronbach's Alpha Initial	Illustrative Support for Questions
1. I think that I made the right choice when I started using this online service for my organization. 2. This e-government portal is exactly what is needed for this service 3. I am satisfied with the online services provided by the government.	0.850	Oliver (1997) and Cronin, Brady and Hult (2000).
5.0 This section is aimed at understanding the <u>Perceived Ease of Use</u> of the E-government Service	Cronbach's Alpha Initial	Illustrative Support for Questions
1. Learning to interact with this e-government portal is easy for me. 2. Interacting with this e-government portal is a clear and understandable process. 3. I find this e-government portal to be flexible to interact with. 4. The e-government portal is easy to use. 5. It is easy for me to become skilful at using this e-government portal	0.894	Davis (1989), Gefen, Karahanna and Straub (2003), Carter and Belanger (2005), Roca, Chiu and Martinez (2006).
6.0 This section is aimed at understanding the <u>Perceived Usefulness</u> of E-government Service	Cronbach's Alpha Initial	Illustrative Support for Questions
1. This e-government portal enhanced my effectiveness in searching and using this service. 2. This e-government portal provides accurate content. 3. This e-government portal provides up-to-date content. 4. Using this online service enables me to accomplish tasks more quickly. 5. Using this online service makes it easier to do my tasks.	0.897	Davis (1989) and Carter and Belanger (2005).

---

**7.0 This section is aimed at understanding the Trust of the E-government Service.**

	<b>Cronbach's Alpha Initial</b>	<b>Illustrative Support for Questions</b>
1. The e-government service provides safe transactions		
2. The e-government service is trustworthy		
3. The e-government service is secured	<b>0.879</b>	Luarn and Lin (2003) and Gefen <i>et al.</i> , (2003).
4. The e-government service will not misuse my personal information		
5. I believe the e-government service has a good reputation		
6. I believe my privacy is protected at this e-government service		

---



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia



**Appendix E**  
**Frequency Distribution**  
**(System Quality)**

**This e-government portal provides necessary information and forms to be downloaded**

System Quality 1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	4	1.3	1.3	1.3
	48	16.1	16.1	17.4
Valid	187	62.5	62.5	79.9
	60	20.1	20.1	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**This e-government portal provides helpful instructions for performing my tasks**

<b>System Quality 2</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
DISAGREE	10	3.3	3.3	3.3
NEITHER AGREE OR DISAGREE	64	21.4	21.4	24.7
Valid AGREE	165	55.2	55.2	79.9
STRONGLY AGREE	60	20.1	20.1	100.0
Total	299	100.0	100.0	



**UUM**

**This e-government portal provides fast information access**

<b>System Quality 3</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
DISAGREE	11	3.7	3.7	3.7
NEITHER AGREE OR DISAGREE	44	14.7	14.7	18.4
Valid AGREE	170	56.9	56.9	75.3
STRONGLY AGREE	74	24.7	24.7	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**This e-government portal quickly loads all the text and graphics**

<b>System Quality 4</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STRONGLY DISAGREE	1	.3	.3
	DISAGREE	17	5.7	6.0
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	83	27.8	33.8
	AGREE	157	52.5	86.3
	STRONGLY AGREE	41	13.7	100.0
	Total	299	100.0	100.0

**It is easy to go back and forth between pages**

<b>System Quality 5</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DISAGREE	12	4.0	4.0
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	62	20.7	24.7
	AGREE	165	55.2	79.9
	STRONGLY AGREE	60	20.1	100.0
	Total	299	100.0	100.0

**It only takes a few clicks to locate the information that I need from the e-government portal**

<b>System Quality 6</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
DISAGREE	20	6.7	6.7	6.7
NEITHER AGREE OR DISAGREE	70	23.4	23.4	30.1
Valid AGREE	152	50.8	50.8	80.9
STRONGLY AGREE	57	19.1	19.1	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**The design of this e-government portal is simple and clear plus the information display on the portal is clear**

<b>System Quality 7</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STRONGLY DISAGREE	1	.3	.3	.3
DISAGREE	12	4.0	4.0	4.3
Valid NEITHER AGREE OR DISAGREE	58	19.4	19.4	23.7
AGREE	174	58.2	58.2	81.9
STRONGLY AGREE	54	18.1	18.1	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**(Information Quality)**

Information on e-government portal is free from errors

<b>Information Quality 1</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STRONGLY DISAGREE	1	.3	.3
	DISAGREE	25	8.4	8.7
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	119	39.8	48.5
	AGREE	128	42.8	91.3
	STRONGLY AGREE	26	8.7	100.0
	Total	299	100.0	100.0

**This e-government portal provides precise information according to my need**

<b>Information Quality 2</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STRONGLY DISAGREE	1	.3	.3
	DISAGREE	19	6.4	6.7
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	113	37.8	44.5
	AGREE	139	46.5	91.0
	STRONGLY AGREE	27	9.0	100.0
	Total	299	100.0	100.0

**Information on this e-government portal is up to date**

<b>Information Quality 3</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	2	.7	.7	.7
	DISAGREE	36	12.0	12.0	12.7
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	82	27.4	27.4	40.1
	AGREE	132	44.1	44.1	84.3
	STRONGLY AGREE	47	15.7	15.7	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

**This e-government portal provides the information that I need at the current time**

<b>Information Quality 4</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	DISAGREE	17	5.7	5.7	5.7
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	94	31.4	31.4	37.1
	AGREE	156	52.2	52.2	89.3
	STRONGLY AGREE	32	10.7	10.7	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

**Information presented in this e-government portal is useful and relevant to the subject matter**

<b>Information Quality 5</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	7	2.3	2.3	2.3
	89	29.8	29.8	32.1
Valid	165	55.2	55.2	87.3
	38	12.7	12.7	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**Information contains necessary topics to complete related task**

<b>Information Quality 6</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	.3	.3	.3
	10	3.3	3.3	3.7
Valid	83	27.8	27.8	31.4
	164	54.8	54.8	86.3
	41	13.7	13.7	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**The Information that is provided in the e-government portal is correct and related to the existing sections**

<b>Information Quality 7</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
DISAGREE	10	3.3	3.3	3.3
NEITHER AGREE OR DISAGREE	83	27.8	27.8	31.1
Valid AGREE	158	52.8	52.8	83.9
STRONGLY AGREE	48	16.1	16.1	100.0
Total	299	100.0	100.0	





(Electronic Service Quality)

This e-government portal makes it easy to find what I need

E-Service Quality 1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STRONGLY DISAGREE	1	.3	.3
	DISAGREE	9	3.0	3.3
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	62	20.7	24.1
	AGREE	168	56.2	80.3
	STRONGLY AGREE	59	19.7	100.0
	Total	299	100.0	100.0

This e-government portal makes it easy to navigate anywhere on the site

E-Service Quality 2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STRONGLY DISAGREE	3	1.0	1.0
	DISAGREE	8	2.7	3.7
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	70	23.4	27.1
	AGREE	168	56.2	83.3
	STRONGLY AGREE	50	16.7	100.0
	Total	299	100.0	100.0

**This e-government portal is well organized**

<b>E-Service Quality 3</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	1	.3	.3	.3
	DISAGREE	15	5.0	5.0	5.4
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	73	24.4	24.4	29.8
	AGREE	170	56.9	56.9	86.6
	STRONGLY AGREE	40	13.4	13.4	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

**This e-government portal is available at all times**

<b>E-Service Quality 4</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	1	.3	.3	.3
	DISAGREE	21	7.0	7.0	7.4
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	73	24.4	24.4	31.8
	AGREE	161	53.8	53.8	85.6
	STRONGLY AGREE	43	14.4	14.4	100.0
	Total	299		100.0	
				100.0	

**This e-government portal will not misuse my personal information**

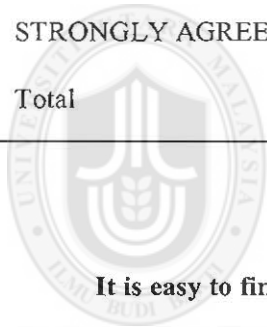
<b>E-Service Quality 5</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	1	.3	.3	.3
	DISAGREE	8	2.7	2.7	3.0
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	76	25.4	25.4	28.4
	AGREE	146	48.8	48.8	77.3
	STRONGLY AGREE	68	22.7	22.7	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

The Symbols and messages that declare the security of the e-government portal are shown

<b>E-Service Quality 6</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	1	.3	.3	.3
	DISAGREE	13	4.3	4.3	4.7
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	83	27.8	27.8	32.4
	AGREE	152	50.8	50.8	83.3
	STRONGLY AGREE	50	16.7	16.7	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

**Automated or human email responses are prompt in the e-government portal**

<b>E-Service Quality 7</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	5	1.7	1.7	1.7
	DISAGREE	17	5.7	5.7	7.4
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	113	37.8	37.8	45.2
	AGREE	124	41.5	41.5	86.6
	STRONGLY AGREE	40	13.4	13.4	100.0
	Total	299	100.0	100.0	



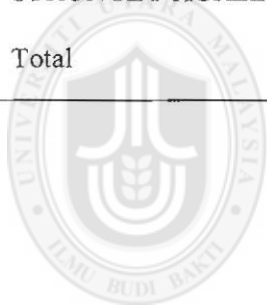
**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

**It is easy to find the responsible person's contact details**

<b>E-Service Quality 8</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	6	2.0	2.0	2.0
	DISAGREE	22	7.4	7.4	9.4
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	110	36.8	36.8	46.2
	AGREE	127	42.5	42.5	88.6
	STRONGLY AGREE	34	11.4	11.4	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

**FAQs are available to help me solve problems by myself on the e-government portal**

<b>E-Service Quality 9</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STRONGLY DISAGREE	3	1.0	1.0	1.0
DISAGREE	18	6.0	6.0	7.0
NEITHER AGREE OR DISAGREE	93	31.1	31.1	38.1
AGREE	145	48.5	48.5	86.6
STRONGLY AGREE	40	13.4	13.4	100.0
Total	299	100.0	100.0	



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

(Business User Satisfaction)

I think that I made the right choice when I started using this online service for my organization

---

**Business User Satisfaction 1**

---

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STRONGLY DISAGREE	1	.3	.3	.3
DISAGREE	13	4.3	4.3	4.7
NEITHER AGREE OR DISAGREE	72	24.1	24.1	28.8
AGREE	156	52.2	52.2	80.9
STRONGLY AGREE	57	19.1	19.1	100.0
Total	299	100.0	100.0	

---

This e-government portal is exactly what is needed for this service

---

**Business User Satisfaction 2**

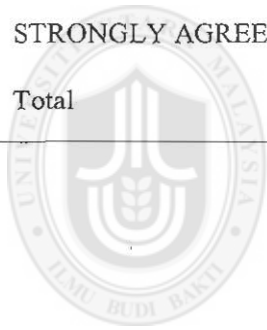
---

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STRONGLY DISAGREE	6	2.0	2.0	2.0
DISAGREE	14	4.7	4.7	6.7
NEITHER AGREE OR DISAGREE	79	26.4	26.4	33.1
AGREE	160	53.5	53.5	86.6
STRONGLY AGREE	40	13.4	13.4	100.0
Total	299	100.0	100.0	

---

**I am satisfied with the online services provided by the government**

<b>Business User Satisfaction 3</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	7	2.3	2.3	2.3
	DISAGREE	21	7.0	7.0	9.4
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	87	29.1	29.1	38.5
	AGREE	140	46.8	46.8	85.3
	STRONGLY AGREE	44	14.7	14.7	100.0
	Total	299	100.0	100.0	



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

(Perceived Ease of Use)

Learning to interact with this e-government portal is easy for me

Perceived Ease of Use 1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
DISAGREE	7	2.3	2.3	2.3
NEITHER AGREE OR DISAGREE	53	17.7	17.7	20.1
Valid AGREE	184	61.5	61.5	81.6
STRONGLY AGREE	55	18.4	18.4	100.0
Total	299	100.0	100.0	

Interacting with this e-government portal is a clear and understandable process

Perceived Ease of Use 2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
DISAGREE	13	4.3	4.3	4.3
NEITHER AGREE OR DISAGREE	56	18.7	18.7	23.1
Valid AGREE	189	63.2	63.2	86.3
STRONGLY AGREE	41	13.7	13.7	100.0
Total	299	100.0	100.0	



**I find this e-government portal to be flexible to interact with**

<b>Perceived Ease of Use 3</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	DISAGREE	10	3.3	3.3
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	73	24.4	27.8
Valid	AGREE	175	58.5	86.3
	STRONGLY AGREE	41	13.7	100.0
	Total	299	100.0	100.0

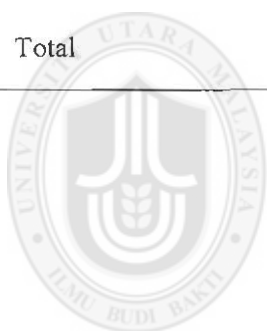


**The e-government portal is easy to use**

<b>Perceived Ease of Use 4</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	STRONGLY DISAGREE	1	.3	.3
	DISAGREE	10	3.3	3.7
Valid	NEITHER AGREE OR DISAGREE	58	19.4	23.1
	AGREE	183	61.2	84.3
	STRONGLY AGREE	47	15.7	100.0
	Total	299	100.0	100.0

**It is easy for me to become skilful at using this e-government portal**

Perceived Ease of Use 5					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	1	.3	.3	.3
	DISAGREE	12	4.0	4.0	4.3
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	50	16.7	16.7	21.1
	AGREE	166	55.5	55.5	76.6
	STRONGLY AGREE	70	23.4	23.4	100.0
	Total	299	100.0	100.0	



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

(Perceived Usefulness)

This e-government portal enhanced my effectiveness in searching and using this service

---

**Perceived Usefulness 1**

---

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STRONGLY DISAGREE	1	.3	.3	.3
DISAGREE	13	4.3	4.3	4.7
NEITHER AGREE OR DISAGREE	75	25.1	25.1	29.8
AGREE	159	53.2	53.2	82.9
STRONGLY AGREE	51	17.1	17.1	100.0
Total	299	100.0	100.0	

---

This e-government portal provides accurate content

---

**Perceived Usefulness 2**

---

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STRONGLY DISAGREE	2	.7	.7	.7
DISAGREE	15	5.0	5.0	5.7
NEITHER AGREE OR DISAGREE	83	27.8	27.8	33.4
AGREE	158	52.8	52.8	86.3
STRONGLY AGREE	41	13.7	13.7	100.0
Total	299	100.0	100.0	

---

**This e-government portal provides up-to-date content**

<b>Perceived Usefulness 3</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	1	.3	.3	.3
	DISAGREE	8	2.7	2.7	3.0
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	48	16.1	16.1	19.1
	AGREE	165	55.2	55.2	74.2
	STRONGLY AGREE	77	25.8	25.8	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

Using this online service enables me to accomplish tasks more quickly

<b>Perceived Usefulness 4</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	2	.7	.7	.7
	DISAGREE	8	2.7	2.7	3.3
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	60	20.1	20.1	23.4
	AGREE	167	55.9	55.9	79.3
	STRONGLY AGREE	62	20.7	20.7	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

Using this online service makes it easier to do my tasks

Perceived Usefulness 5					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	2	.7	.7	.7
	DISAGREE	10	3.3	3.3	4.0
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	63	21.1	21.1	25.1
	AGREE	160	53.5	53.5	78.6
	STRONGLY AGREE	64	21.4	21.4	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

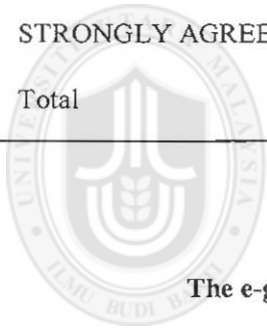


**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

(Trust)

The e-government service provides safe transactions

Trust 1					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	10	3.3	3.3	3.3
	DISAGREE	30	10.0	10.0	13.4
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	128	42.8	42.8	56.2
	AGREE	105	35.1	35.1	91.3
	STRONGLY AGREE	26	8.7	8.7	100.0
	Total	299	100.0	100.0	



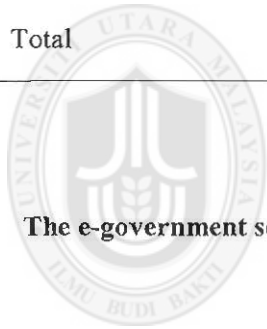
UUM  
Universiti Utara Malaysia

The e-government service is trustworthy

Trust 2					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	4	1.3	1.3	1.3
	DISAGREE	23	7.7	7.7	9.0
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	86	28.8	28.8	37.8
	AGREE	158	52.8	52.8	90.6
	STRONGLY AGREE	28	9.4	9.4	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

**The e-government service is secured**

<b>Trust 3</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	2	.7	.7	.7
	DISAGREE	20	6.7	6.7	7.4
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	86	28.8	28.8	36.1
	AGREE	166	55.5	55.5	91.6
	STRONGLY AGREE	25	8.4	8.4	100.0
	Total	299	100.0	100.0	



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

<b>Trust 4</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	2	.7	.7	.7
	DISAGREE	15	5.0	5.0	5.7
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	79	26.4	26.4	32.1
	AGREE	166	55.5	55.5	87.6
	STRONGLY AGREE	37	12.4	12.4	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

**I believe the e-government service has a good reputation**

<b>Trust 5</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	1	.3	.3	.3
	DISAGREE	14	4.7	4.7	5.0
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	94	31.4	31.4	36.5
	AGREE	154	51.5	51.5	88.0
	STRONGLY AGREE	36	12.0	12.0	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

**I believe my privacy is protected at this e-government service**

<b>Trust 6</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	STRONGLY DISAGREE	6	2.0	2.0	2.0
	DISAGREE	25	8.4	8.4	10.4
	NEITHER AGREE OR DISAGREE	98	32.8	32.8	43.1
	AGREE	139	46.5	46.5	89.6
	STRONGLY AGREE	31	10.4	10.4	100.0
	Total	299	100.0	100.0	



## Appendix F

### Quantitative Descriptive Statistics

#### Descriptive Statistics

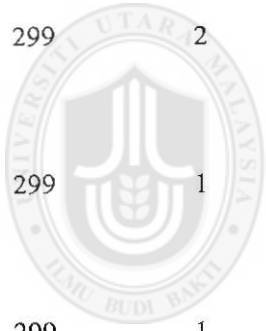
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis			
Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error	
System Quality 1	299	2	5	4.01	.037	.645	-.315	.141	.398	.281
System Quality 2	299	2	5	3.92	.043	.737	-.377	.141	.018	.281
System Quality 3	299	2	5	4.03	.043	.737	-.600	.141	.465	.281
System Quality 4	299	1	5	3.74	.045	.777	-.408	.141	.157	.281
System Quality 5	299	2	5	3.91	.043	.750	-.432	.141	.077	.281
System Quality 6	299	2	5	3.82	.047	.814	-.415	.141	-.208	.281
System Quality 7	299	1	5	3.90	.043	.746	-.611	.141	.766	.281
Information Quality 1	299	1	5	3.51	.045	.783	-.123	.141	-.176	.281
Information Quality 2	299	1	5	3.58	.044	.758	-.187	.141	-.026	.281
Information Quality 3	299	1	5	3.62	.053	.913	-.352	.141	-.425	.281

Information Quality 4	299	2	5	3.68	.043	.740	-.258	.141	-.128	.281
Information Quality 5	299	2	5	3.78	.040	.688	-.125	.141	-.151	.281
Information Quality 6	299	1	5	3.78	.042	.730	-.367	.141	.373	.281
Information Quality 7	299	2	5	3.82	.042	.735	-.207	.141	-.210	.281
E-Service Quality 1	299	1	5	3.92	.043	.742	-.515	.141	.580	.281
E-Service Quality 2	299	1	5	3.85	.044	.760	-.663	.141	1.229	.281
E-Service Quality 3	299	1	5	3.78	.043	.750	-.529	.141	.507	.281
E-Service Quality 4	299	1	5	3.75	.046	.799	-.511	.141	.186	.281
E-Service Quality 5	299	1	5	3.91	.045	.783	-.348	.141	-.054	.281
E-Service Quality 6	299	1	5	3.79	.045	.780	-.347	.141	.068	.281
E-Service Quality 7	299	1	5	3.59	.049	.852	-.323	.141	.283	.281
E-Service Quality 8	299	1	5	3.54	.050	.864	-.403	.141	.307	.281
E-Service Quality 9	299	1	5	3.67	.047	.819	-.436	.141	.308	.281
Business User Satisfaction 1	299	1	5	3.85	.045	.785	-.448	.141	.186	.281



UUM  
Universiti Utara Malaysia

Business User Satisfaction 2	299	1	5	3.72	.048	.829	-.779	.141	1.160	.281
Business User Satisfaction 3	299	1	5	3.65	.052	.898	-.611	.141	.453	.281
Perceived Ease of Use 1	299	2	5	3.96	.039	.674	-.415	.141	.490	.281
Perceived Ease of Use 2	299	2	5	3.86	.040	.694	-.600	.141	.759	.281
Perceived Ease of Use 3	299	2	5	3.83	.040	.697	-.347	.141	.200	.281
Perceived Ease of Use 4	299	1	5	3.89	.041	.710	-.627	.141	1.072	.281
Perceived Ease of Use 5	299	1	5	3.98	.045	.770	-.669	.141	.703	.281
Perceived Usefulness 1	299	1	5	3.82	.045	.772	-.432	.141	.242	.281
Perceived Usefulness 2	299	1	5	3.74	.045	.781	-.486	.141	.461	.281
Perceived Usefulness 3	299	1	5	4.03	.043	.746	-.641	.141	.774	.281



UUM  
Universiti Utara Malaysia

Perceived Usefulness 4	299	1	5	3.93	.044	.757	-.637	.141	.995	.281
Perceived Usefulness 5	299	1	5	3.92	.045	.783	-.611	.141	.716	.281
Trust 1	299	1	5	3.36	.052	.899	-.322	.141	.224	.281
Trust 2	299	1	5	3.61	.047	.813	-.649	.141	.582	.281
Trust 3	299	1	5	3.64	.044	.757	-.608	.141	.572	.281
Trust 4	299	1	5	3.74	.044	.763	-.568	.141	.677	.281
Trust 5	299	1	5	3.70	.043	.752	-.307	.141	.151	.281
Trust 6	299	1	5	3.55	.050	.863	-.529	.141	.356	.281



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

## Appendix G

### Electronic government adoption success model survey results and descriptive statistics of respondents' characteristics

In the frequency table, the frequency column summarizes the total number of variable results. The percent column displays this frequency in percentage form for all cases, including those cases that may be missing. The valid percent column is the proportion of scores only for those cases that are valid. The accumulative percent column is the summation of the percentage for that score with the percentage for all lesser scores.

#### Does your company use any of the E-government services?

		Demographic Data 1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	YES	299	100.0	100.0	100.0
	NO	0	0	0	0

#### How long have you been using the E-government service?

		Demographic Data 2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LESS THAN 1 YEAR	16	5.4	5.4	5.4
	1 - 3 YEARS	46	15.4	15.4	20.7
	3 - 5 YEARS	63	21.1	21.1	41.8
	MORE THAN 5 YEARS	174	58.2	58.2	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

**What is your Gender?**

<b>Demographic Data 3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MALE	199	66.6	66.6	66.6
	FEMALE	100	33.4	33.4	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

**What is your Age?**

<b>Demographic Data 4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21 - 30	54	18.1	18.1	18.1
	31 - 40	142	47.5	47.5	65.6
	41 - 50	78	26.1	26.1	91.6
	MORE THAN 50	25	8.4	8.4	100.0
	Total	299	100.0	100.0	

**What is your highest level of education?**

<b>Demographic Data 5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DIPLOMA	75	25.1	25.1	25.1
	BACHELOR'S DEGREE	168	56.2	56.2	81.3
	HIGH DIPLOMA	14	4.7	4.7	86.0
	MASTERS	39	13.0	13.0	99.0
	PHD	3	1.0	1.0	100.0
	Total	299	100.0	100.0	



**UUM**

What is your status? **Utara Malaysia**

<b>Demographic Data 6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MANAGER	33	11.0	11.0	11.0
	EMPLOYEE	266	89.0	89.0	100.0
	Total	299	100.0	100.0	