

قائمة المراجع

أولاً: قائمة المراجع العربية

أ- الكتب:

- ١- أبو بكر، مصطفى محمود. (٢٠٠٥)، الإدارة العامة رؤية إستراتيجية لحماية الجهاز الإداري من التخلف والفساد، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- ٢- أحمد، فاطمة الزهراء عباس وحلمي عبد العظيم حسن. (٢٠٠٥)، القانون رقم ١٥ لسنة ٢٠٠٤ بشأن تنظيم التوقيع الإلكتروني ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار وزير الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات رقم ١٠٩ لسنة ٢٠٠٥ والقرارات المنفذه له، القاهرة، وزارة التجارة الخارجية والصناعة - الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، الطبعة الأولى.
- ٣- إدريس، ثابت عبد الرحمن. (٢٠٠١)، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- ٤- ----- (٢٠٠٥)، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- ٥- إدريس، محمد الغرازي أحمد. (١٤٢٧هـ - ٢٠٠٧م)، دعائم المدير المتميز في البيئة العربية، الناشر المؤلف.
- ٦- إسماعيل، محمد عبد الرحمن. (١٤٢٧هـ، ٢٠٠٦م)، الرقابة الإحصائية على العمليات، الرياض، معهد الإدارة العامة.
- ٧- أفندي، عطية حسين. (٢٠٠٣)، تمكين العاملين: مدخل للتحسين والتطوير المستمر، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- ٨- ----- (١٩٩٩)، الممارسات غير الأخلاقية في الإدارة العامة، في: مصطفى كامل السيد وصلاح سالم زرنوقة (محرران)، الفساد والتنمية الشروط السياسية للتنمية الإقتصادية، القاهرة، مركز دراسات وبحوث الدول النامية.
- ٩- الأسكندري، عمر وأج سفدج. (١٤١٦هـ/١٩٩٦م)، تاريخ مصر إلى الفتح العثماني مع نبذ في أخبار الأمم التي ارتبطت بمصر إلى ذلك، الطبعة الثانية، القاهرة، مكتبة مدبولي.
- ١٠- الأنصاري، ناصر. (١٤١٣هـ-١٩٩٣م)، المجمل في تاريخ مصر النظم السياسية والإدارية، الطبعة الأولى، القاهرة، دار الشروق.

- ١١ - الأيوبي، نزيه نصيف. (١٩٨٩)، الدولة المركزية في مصر، الطبعة الأولى، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، أيلول/ سبتمبر.
- ١٢ - البرادعي، ليلي مصطفى وخالد زكريا أمين. (٢٠٠٧)، إصلاح الجهاز الإداري الحكومي في مصر، في: مصطفى كامل السيد (محرر)، الإصلاح المؤسسي والتنمية في مصر، الطبعة الأولى، القاهرة، شركاء التنمية للبحوث والإستشارات والتدريب.
- ١٣ - البرادعي، ليلي. (٢٠٠٦)، الحكمانية والهيئات الدولية في مجال التعاون التنموي، في: مصطفى كامل السيد (محرر)، الحكم الرشيد والتنمية أعمال مؤتمر يومي الأحد والاثنين ٣٠ - ٣١ مارس ٢٠٠٣، القاهرة، مركز دراسات وبحوث الدول النامية بجامعة القاهرة.
- ١٤ - الجوادي، محمد. (٢٠٠٠)، البنيان الوزاري في مصر (١٨٧٨ - ٢٠٠٠) دراسة تاريخية وفهارس كمية وتفصيلية لإنشاء وإلغاء وإدماج الوزارات والقطاعات الوزارية ودراسة التوزيع والمسئوليات الوزارية والوزراء الذين تعاقبوا على كل وزارة، القاهرة، الهيئة العامة للكتاب.
- ١٥ - الرزوز، حسن مظفر. (١٤٢٧هـ - ٢٠٠٦م)، مقومات الاقتصاد الرقمي ومدخل إلى اقتصاديات الإنترنت، الرياض، معهد الإدارة العامة.
- ١٦ - السلمي، علي. (٢٠٠٤)، إدارة السلوك التنظيمي، القاهرة، دار غريب للنشر والتوزيع.
- ١٧ - الإدارة العامة، الطبعة الثانية، القاهرة، مكتبة غريب، غير مبين سنة النشر.
- ١٨ - خواطر في الإدارة المعاصرة، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- ١٩ - نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، القاهرة، مكتبة غريب.
- ٢٠ - رحلتي مع الإدارة، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- ٢١ - السيد، مصطفى كامل. (٢٠٠٦)، الحكمانية البعد السياسي للتنمية المستدامة، في: مصطفى كامل السيد (محرر)، الحكم الرشيد والتنمية أعمال مؤتمر يومي الأحد والاثنين ٣٠ - ٣١ مارس ٢٠٠٣، القاهرة، مركز دراسات وبحوث الدول النامية بجامعة القاهرة.

- ٢٢- الشرقاوي، علي ومحمد سعيد سلطان. (١٩٩٣)، الإدارة العامة، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- ٢٣- الطعامة، محمد محمود وطارق شريف العلوش. (٢٠٠٤)، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- ٢٤- الطعامة، محمد محمود و سمير محمد عبد الوهاب. (٢٠٠٥)، الحكم المحلي في الوطن العربي وإتجاهات التطوير، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- ٢٥- العلاق، بشير عباسي. (٢٠٠٤)، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق "مدخل تسويقي إستراتيجي"، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- ٢٦- العلواني، حسن. (٢٠٠٦)، اللامركزية في الدول النامية من منظور أسلوب الحكم المحلي الرشيد، في: مصطفى كامل السيد (محرر)، الحكم الرشيد والتنمية أعمال مؤتمر يومي الأحد والأثنين ٣٠ - ٣١ مارس ٢٠٠٣، القاهرة، مركز دراسات وبحوث الدول النامية بجامعة القاهرة.
- ٢٧- الكايد، زهير عبد الكريم. (٢٠٠٣)، الحكمانية Governance قضايا وتطبيقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- ٢٨- المبيض، علي وآخرون. (٢٠٠٥)، الإدارة العامة، القاهرة، غير مبين الناشر.
- ٢٩- المرسي، جمال الدين محمد وآخرون. (٢٠٠٧)، التفكير الإستراتيجي والإدارة الإستراتيجية - منهج تطبيقي، الإسكندرية، الدار الجامعة.
- ٣٠- المفرجي، عادل حرحوش وآخرون. (٢٠٠٧)، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- ٣١- المنظمة العربية للتنمية الإدارية. (٢٠٠٢)، تجارب التنمية الإدارية والإصلاح الإداري في الوطني العربي، القاهرة.
- ٣٢- الهوش، أبو بكر محمود. (٢٠٠٦)، الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق، الطبعة الأولى، القاهرة، مجموعة النيل العربية.

- ٣٣- إيفانز، جلوريا. (٢٠٠٥)، **الحكومة الإلكترونية**، ترجمة قسم الترجمة بدار الفاروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، دار الفاروق للنشر والتوزيع.
- ٣٤- بازارة، محمود صادق. (١٩٩٥)، **بحوث التسويق والتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية**، القاهرة، دار النهضة العربية.
- ٣٥- بالمر، مونت وأخرون. (١٩٩٤)، **البيروقراطية المصرية - دراسة ميدانية**، ترجمة علي ليلة ومراجعة السيد يسين، القاهرة، مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية بالأهرام.
- ٣٦- بدر الدين، إكرام. (١٩٩١)، **تقويم تجريبية وجود جهاز مركزي للخدمة المدنية في مصر**، في: السيد عبد المطلب غانم (محرر)، **التوظيف الحكومي في مصر الحاضر وإعداد المستقبل**، القاهرة، مركز البحوث والدراسات السياسية.
- ٣٧- بيرجر، مورو. (١٩٥٩)، **البيروقراطية والمجتمع في مصر الحديثة** دراسات عن موظفي الحكومة، ترجمة محمد توفيق رمزي، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية.
- ٣٨- جمعة، سلوى شعراوي وآخرون. (٢٠٠١)، **إدارة شؤون الدولة والمجتمع**، القاهرة: جامعة القاهرة، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة.
- ٣٩- جودة، محفوظ أحمد. (٢٠٠٥)، **إدارة الجودة الشاملة في أجهزة الشرطة العامة**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- ٤٠- حفني، محمد فكري. (١٩٩١)، **تطور الجهاز الإداري المصري منذ الخمسينات**، في: السيد عبد المطلب غانم (محرر)، **التوظيف الحكومي في مصر الحاضر وإعداد المستقبل**، القاهرة، مركز البحوث والدراسات السياسية.
- ٤١- رضوان، رأفت. (١٩٩٩)، **عالم التجارة الإلكترونية**، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- ٤٢- شريف، علي. (١٩٩٩)، **إدارة المنظمات الحكومية**، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- ٤٣- شوقي، محمد شوقي أحمد ومحمد العزازي أحمد إدريس. (١٤٢٨هـ - ٢٠٠٧م)، **الإدارة الحكومية الجديدة**، الزقازيق، مكتبة الجامعة الحديثة.

- ٤٤ - عاشور، أحمد صقر. (١٩٩٥)، إصلاح الإدارة الحكومية آفاق إستراتيجية للإصلاح الإداري والتنمية الإدارية العربية في مواجهة التحديات العالمية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- ٤٥ - عبد الرحيم، هشام محمد. (٢٠٠٤)، الإدارة العامة في البيئة المصرية، المؤلف.
- ٤٦ - عبد المحسن، توفيق محمد. (٢٠٠٢ - ٢٠٠٣)، تقييم الأداء مداخل جديدة لعالم جديد، توزيع دار الفكر العربي/ دار النهضة العربية.
- ٤٧ - عبد الهادي، أحمد إبراهيم. (٢٠٠٠)، إدارة التسويق وحماية المستهلك، القاهرة، دار النهضة العربية.
- ٤٨ - ----- (١٩٨٧)، الإدارة المحلية: الأسس العلمية والمشكلات التطبيقية دراسة في البيئة المصرية، بنها، المؤلف.
- ٤٩ - ----- (٢٠٠٠ / ٢٠٠١)، الإدارة: الأسس والمبادئ العلمية، القاهرة، دار النهضة العربية.
- ٥٠ - ----- (٢٠٠٦)، الإدارة العامة، المنصورة، أكاديمية الدلتا للعلوم معهد الدلتا العالي للحاسبات ونظم المعلومات.
- ٥١ - -----، إدارة الإنتاج والعمليات والتكنولوجيا، بنها، مكتبة الجامعة، غير مبين سنة النشر.
- ٥٢ - عبد الوهاب، سمير محمد. (٢٠٠٦)، الحكم المحلي، والاتجاهات الحديثة مع دراسة حالة مصر، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بجامعة القاهرة.
- ٥٣ - عيسى، حسن. (٢٠٠٣)، الجهود الدولية للشفافية، في: مصطفى كامل السيد (محرر)، الحكم الرشيد والتنمية، الحكم الرشيد والتنمية أعمال مؤتمر يومي الأحد والأثنين ٣٠ - ٣١ مارس، القاهرة، مركز دراسات وبحوث الدول النامية بجامعة القاهرة.
- ٥٤ - فاروق، عبد الخالق. (٢٠٠٦)، إقتصاد المعرفة في مصر مشكلاته.. وأفق تطوره، في: أحمد عبد الونيس و مدحت أيوب (محرران)، إقتصاد المعرفة، القاهرة، مركز دراسات وبحوث الدول النامية بجامعة القاهرة.

- ٥٥- فتحي، سامي السيد. (١٩٩١)، **اقتصاديات التوظيف الحكومي في مصر، في: السيد عبد المطلب غانم (محرر)، التوظيف الحكومي في مصر الحاضر وإعداد المستقبل، القاهرة، مركز البحوث والدراسات السياسية.**
- ٥٦- متولي، متولي السيد وآخرون. (١٩٩٧)، **أساسيات الإدارة العامة (مدخل وظيفي تحليلي)**، الطبعة الأولى، القاهرة، مكتبة عين شمس.
- ٥٧- مخيمر، عبد العزيز جميل وآخرون. (٢٠٠٠)، **قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.**
- ٥٨- ياسين، سعد غالب. (١٤٢٦هـ - ٢٠٠٥م)، **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض، معهد الإدارة العامة.**
- ٥٩- يونس، عبد الغفور. (١٩٩٧)، **نظريات التنظيم والإدارة، الإسكندرية، المكتب العربي الحديث.**

ب- دوريات ومقالات:

- ١- إبراهيم، ليث سعد الله حسين إبراهيم. (٢٠٠٤)، **الحكومة الإلكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة - إمكانيات ومتطلبات التطبيق، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العدد الثاني، المجلد الرابع والعشرون، ديسمبر/ كانون أول.**
- ٢- أبو إدريس، محمد العزازي أحمد. (٢٠٠١)، **الممارسات الإدارية والتسيب الوظيفي في الأجهزة المحلية (دراسة تطبيقية)، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، العدد الأول، المجلد الثالث والعشرون، يناير.**
- ٣- أبو بكر، مصطفى محمود. (٢٠٠٤)، **استخدام منهج الإدارة الإستراتيجية ومبادئ Six Sigma لتحسين جودة الخدمة وتحقيق رضا العملاء في المستشفيات الحكومية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، العدد الثاني، المجلد الحادي والأربعين، سبتمبر.**
- ٤- أحمد، علاء الدين عبد الرحيم. (١٤١٧هـ - ١٩٩٦م)، **بعض العوامل المؤثرة في العلاقة بين موظفي الخدمة العامة والمواطنين في عدد من الأجهزة الحكومية في الأردن، مجلة الإدارة العامة، العدد الثالث، المجلد السادس والثلاثون، رجب - ديسمبر.**

- ٥- البرادعي، ليلي مصطفى. (٢٠٠٤)، الاتجاهات المعاصرة في دراسة الإصلاح الإداري دراسة مسحية، **مجلة النهضة**، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة القاهرة، العدد العشرون، يوليو.
- ٦- الخواص، أحمد مرسي أحمد. (١٩٩٦)، دراسة احتياجات المواطنين كمدخل لتطوير أداء الجهاز الحكومي في مجال الخدمات العامة، **مجلة آفاق جديدة**، كلية التجارة جامعة المنوفية، السنة الثامنة، العدد الأول والثاني.
- ٧- الخواص، أحمد مرسي. (٢٠٠١)، تأثير وظائف نظم المعلومات في الممارسات الإدارية بالأجهزة الحكومية، **مجلة الدراسات المالية والتجارية**، كلية التجارة، جامعة بني سويف، السنة الحادية عشر، العدد الثالث، المجلد الثاني، ديسمبر.
- ٨- الرئيس، محمود. (٢٠٠١)، فعالية القيادة الإدارية في إدارة الجودة الشاملة على بعض الوحدات الحكومية، **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**، كلية التجارة جامعة عين شمس، العدد الرابع، أكتوبر.
- ٩- الزقالي، محمود علي. (١٩٩٢)، الإنحراف الإداري - دراسة ميدانية بالتطبيق على وحدات الجهاز الإداري بمحافظة سوهاج، **مجلة البحوث التجارية المعاصرة**، كلية التجارة، جامعة سوهاج، العدد الثاني، المجلد السادس، ديسمبر.
- ١٠- العواملة، نائل عبد الحافظ. (١٤٢٣هـ - ٢٠٠٣م)، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي - دراسة إستطلاعية، **مجلة جامعة الملك سعود**، العلوم الإدارية (٢)، المجلد الخامس عشر.
- ١١- المدهون، محمد إبراهيم وإبراهيم عبد اللطيف الغوطي. (٢٠٠٨)، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في فلسطين، **مجلة البحوث المالية والتجارية**، كلية التجارة بورسعيد جامعة قناة السويس، العدد الأول، يناير/ يونيو.
- ١٢- الهيتي، صلاح الدين وأمنة ماجد الربيعات. (٢٠٠٥)، أثر التهديدات الأمنية في أمن المعلومات في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية في عدد من الوزارات الأردنية وأمانة عمان الكبرى، **مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين**، كلية التجارة جامعة القاهرة، السنة الرابعة والأربعون، العدد الخامس والستون.

- ١٣- جكة، عتيق عبد العزيز وعبد الرحيم عبد اللطيف الشاهين. (٢٠٠٧)، الثقة في النظام الإداري الحكومي بالتركيز على المؤسسات الخدمية في دولة الإمارات، **المجلة العربية للعلوم الإدارية**، العدد الثالث، المجلد الرابع عشر، سبتمبر.
- ١٤- جودة، إيمان ورندة اليافي. (١٤٢٣هـ-٢٠٠٣م)، العلاقة بين البيروقراطية وضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي: دراسة حالة، **مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية (١)**، المجلد الخامس عشر.
- ١٥- جودة، يسري السيد. (٢٠٠٠)، تقييم فعالية الأداء الإداري لدى المدير الحكومي المصري، دراسة تطبيقية على بعض القطاعات الخدمية بمحافظة الشرقية، **مجلة البحوث التجارية**، كلية التجارة جامعة الزقازيق، الجزء الثاني، العدد الثاني، المجلد الثاني والعشرون، يولية.
- ١٦- حسن، صفاء أحمد الشريبي. (٢٠٠٦)، مدى إدراك المسؤولين لأبعاد جودة الخدمة الصحية وأثره على الممارسات الإدارية - دراسة تطبيقية، **المجلة المصرية للدراسات التجارية**، كلية التجارة جامعة المنصورة، العدد الأول، المجلد الثلاثون.
- ١٧- عبد الفتاح، إيمان صالح حسن. (٢٠٠٧)، اتجاهات المدير المصري نحو الإدارة الحكومية الإلكترونية وفقاً للمتغيرات الشخصية - دراسة ميدانية على الإدارة المصرية، **مجلة البحوث المالية والتجارية**، كلية تجارة بورسعيد جامعة قناة السويس، العدد الثاني يوليو/ ديسمبر.
- ١٨- عبد الهادي، أحمد إبراهيم. (١٩٨٨)، الصورة الذهنية للموظف الحكومي لدى المستفيدين من الخدمات الحكومية - تحديدها وقياسها في بعض المنظمات في مصر، **المجلة المصرية للدراسات التجارية**، العدد الخامس /٢، المجلد الثاني عشر.
- ١٩- ----- (١٩٩١)، القيم الثقافية البيروقراطية وتأثيرها على أنماط سلوك العاملين بالأجهزة الحكومية، **المجلة المصرية للدراسات التجارية**، المجلد الخامس عشر، العدد الأول.
- ٢٠- ----- (١٩٩٩)، العوامل المؤثرة في الأداء الابتكاري للعاملين دراسة تطبيقية على بعض المنظمات بمصر، **مجلة الدراسات والبحوث التجارية**، كلية التجارة، جامعة بنها، السنة التاسعة عشر، العدد الثاني.

- ٢١- عقل، يونس حسن. (٢٠٠٦)، الحكومة الإلكترونية وتأثيرها على النظام المحاسبي الحكومي - دراسة إختبارية، **مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين**، كلية التجارة، جامعة القاهرة، السنة الخامسة والأربعون، العدد السابع والستون.
- ٢٢- مدكور، فوزي شعبان. (٢٠٠٣)، قياس جودة خدمات التنقل المدركة من وجهة نظر المستخدمين تطبيقاً على مشروع مترو الأنفاق بالقاهرة الكبرى، **مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين**، كلية التجارة، جامعة القاهرة، السنة الثانية والأربعون، العدد الستون.
- ٢٣- وزارة الدولة للتنمية الإدارية. (٢٠٠٥)، خدمة جديدة يقدمها برنامج الحكومة الإلكترونية (١٩٤٦٨) خط ساخن للرد على استفسارات المواطنين، **مجلة تكنولوجيا الإدارة**، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، العدد الأول، يناير.

ج - أبحاث ودراسات:

- ١- أحمد، حازم أحمد حسني. (٢٠٠٤)، الحكومة الإلكترونية والمشروع القومي لتحديث الدولة المصرية بين إعادة هندسة الدولة وحوسبة ما هو قائم منها، **سلسلة الدولة في عالم متغير**، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بالتعاون مع مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية ومركز دراسات وبحوث الدولة النامية.
- ٢- إسماعيل، ممدوح مصطفى. (٢٠٠٤)، السلوك الأخلاقي في المنظمات العامة المصرية تحليل الموقف وبرنامج العمل، **سلسلة دور الدولة في عالم متغير**، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بالتعاون مع مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية ومركز دراسات وبحوث الدول النامية.
- ٣- ----- (٢٠٠٥)، سياسات الخدمة المدنية في مصر رؤية تقييمية، في : صالح عبد الرحمن أحمد (محرر)، **سياسات الخدمة المدنية في مصر، سلسلة منتدى السياسات العامة**، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، أكتوبر.

- ٤ - الباز، عفاف محمد أبو العينين. (٢٠٠٤)، تقييم الأداء المؤسسي للمنظمات الحكومية المصرية كمدخل للتطوير الإداري ، سلسلة الدولة في عالم متغير، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بالتعاون مع مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية ومركز دراسات وبحوث الدول النامية.
- ٥ - البرادعي، ليلي مصطفى. (٢٠٠٤)، نحو الحجم الأمثل للجهاز الإداري الحكومي ، سلسلة الدولة في عالم متغير، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بالتعاون مع مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية ومركز دراسات وبحوث الدول النامية.
- ٦ - الدقن، أحمد السيد محمد. (٢٠٠٤)، تقويم الخطط القومية للإصلاح الإداري في مصرفي الفترة ١٩٨٧ - ٢٠٠٢، سلسلة قضايا إدارية، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، العدد العاشر، أكتوبر.
- ٧ - رضوان ، رأفت. (٢٠٠١)، الحكومة الإلكترونية: الآفاق والتحديات، في: سمير عبد الوهاب (محرر)، قضايا معاصرة في الإدارة العامة ، سلسلة محاضرات الموسم الثقافي ٢٠٠٠ / ٢٠٠١ ، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، أغسطس.
- ٨ - ----- (٢٠٠٣)، الإدارة الإلكترونية، في : حازم حسني (محرر)، الإدارة الإلكترونية، سلسلة منتدى السياسات العامة، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، يناير.
- ٩ - عريقات، سمير عبد الحميد وفريد أحمد عبد العال. (٢٠٠٦)، لا مركزية التخطيط في المحافظات المصرية، في : السيد عبد المطلب غانم (محرر)، برنامج اللامركزية وقضايا المحليات، سلسلة اللامركزية وقضايا المحليات، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة.

١٠- لاشين، أحمد صبري. (٢٠٠١)، إعداد الصف الثاني في الإدارة الحكومية، في : سمير عبد الوهاب (محرر)، قضايا معاصرة في الإدارة العامة سلسلة محاضرات الموسم الثقافي ٢٠٠٠ / ٢٠٠١، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، أغسطس.

د- نشرات وتقارير:

- ١- الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا). (٢٠٠٣)، مجتمع المعلومات في جمهورية مصر العربية، ٣ نوفمبر.
- ٢- ----- (٢٠٠٣ب)، الملامح الإقليمية لمجتمع المعلومات في غربي آسيا، نيويورك.
- ٣- ----- (٢٠٠٣ج)، التكنولوجيا الجديدة لتعزيز القدرة التنافسية والإنتاجية في قطاعات مختارة، نيويورك.
- ٤- ----- (٢٠٠٣د)، بناء القدرات في تطبيقات مختارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى الدول الأعضاء في الإسكوا - الجزء الأول - الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، نيويورك.
- ٥- ----- (٢٠٠٣هـ)، مجتمع المعلومات في الإمارات العربية المتحدة، نيويورك.
- ٦- ----- (٢٠٠٥أ)، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي آسيا، العدد ٤، نيويورك.
- ٧- ----- (٢٠٠٥ب)، نحو مجتمع متكامل قائم على المعرفة في الدول العربية: الإستراتيجيات وطرائق التطبيق، نيويورك.
- ٨- ----- (٢٠٠٥ج)، مؤشرات مجتمع المعلومات، نيويورك.
- ٩- الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة. (١٩٩٧)، الإصلاح الإداري في جمهورية مصر العربية، يونيو.

- ١٠- جمهورية مصر العربية - وزارة الدولة للتنمية الإدارية. (٢٠٠٢)، دليل الخدمات الجماهيرية، يونيو.
- ١١- رئاسة الجمهورية - المجالس القومية المتخصصة. (١٩٩٢ - ١٩٩٣)، تقرير المجلس القومي للخدمات والتنمية الاجتماعية، الدورة الثالثة عشرة.
- ١٢- ----- . (١٩٩٦ - ١٩٩٧)، تقرير المجلس القومي للخدمات والتنمية الاجتماعية، الدورة السابعة عشر.
- ١٣- ----- . (١٩٩١ - ١٩٩٢)، تقرير المجلس القومي للإنتاج والشئون الاقتصادية، الدورة الثامنة عشرة، سبتمبر-يونيه.
- ١٤- رضوان، رأفت. (٢٠٠٥)، الحكومة الإلكترونية، نشرة المرصد الشهري، القاهرة: المركز الدولي للدراسات المستقبلية والإستراتيجية، السنة الأولى، العدد الخامس، مايو.
- ١٥- هلال، علي الدين وآخرون. (١٤٢٨هـ - ٢٠٠٧ م)، مصر في التقارير الدولية ٢٠٠٥ - ٢٠٠٦، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مركز البحوث والدراسات السياسية، الطبعة الأولى.

ج- مؤتمرات وندوات:

- ١- أبو زيد، محمد خير سليم وهيثم علي حجازي. (٢٠٠٨)، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية، المؤتمر العربي الأول، إدارة التميز والتنافسية في مؤسسات القطاع العام والخاص، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان - المملكة الأردنية الهاشمية، ١٢ - ١٤ إبريل (نيسان).
- ٢- أحمد، محمد العزازي. (٢٠٠٨)، دور المجتمع المدني والإعلام في ترشيد القطاع الحكومي، منتدى المائدة المستديرة - الأدوار الجديدة للحكومة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، إسطنبول - تركيا، ١٦ - ١٨ يونيو (حزيران).
- ٣- البنك الدولي للإنشاء والتعمير. (١٩٩٨)، إنشاء مؤسسات لقطاع عام قادر، ندوة إدخال آليات إدارة القطاع الخاص وقوى السوق في إدارة الأجهزة الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٣ - ١٠ / ٥.

- ٤ - الذبيبات، محمد محمود. (٢٠٠٨)، الشراكة بين القطاع العام والخاص في تقديم الخدمات،
منتدى المائدة المستديرة - الأدوار الجديدة للحكومة، المنظمة العربية
للتنمية الإدارية، إسطنبول - تركيا، ١٦ - ١٨ يونيو (حزيران).
- ٥ - الربوي، يحيى. (٢٠٠٧)، واقع مشروع الحكومة الإلكترونية في الجمهورية اليمنية، مؤتمر
الحكومة الإلكترونية السادس، الإدارة العامة الجديدة والحكومة
الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الإمارات العربية المتحدة -
دبي، ٩-١٢ ديسمبر.
- ٦ - السلمى، علي. (٢٠٠٢ب)، عصر المنظمة الإلكترونية، المؤتمر السنوي الخامس للجمعية
العربية للإدارة، التحول نحو المنظمة الإلكترونية في الوطن العربي
التحديات والمتطلبات، القاهرة، ١٣-١٥ مارس.
- ٧ - الغانم، وليد عبد الله. (٢٠٠٨)، أهم ملامح الإدارة العامة المتجددة، منتدى المائدة المستديرة
- الأدوار الجديدة للحكومة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، إسطنبول -
تركيا، ١٦ - ١٨ يونيو (حزيران).
- ٨ - المبيض، علي محمود. (٢٠٠١)، الاتجاهات الحديثة في قياس أداء المنظمات الحكومية بحث
مرجعي، المؤتمر العلمي السنوي الثالث للجنة العلمية الدائمة لإدارة
الأعمال، الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال، القاهرة، ٨ - ٩ فبراير.
- ٩ - المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم - إدارة برامج العلوم والبحث العلمي. (٢٠٠٢)،
الاجتماع العربي بشأن الإستراتيجية العربية للمعلوماتية بالتعاون مع
مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء المصري، القاهرة،
٢-٥/١١.
- ١٠ - الهادي، محمد محمد. (٢٠٠٤)، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري،
المؤتمر العلمي السنوي التاسع، آفاق التنمية والإصلاح الإداري في الألفية
الثالثة ودور أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم
الإدارية، القاهرة، ٢٧ - ٢٨ ديسمبر.
- ١١ - رباح، عزيز. (٢٠٠١)، الحكومة الإلكترونية آفاق تطويرها - المغرب نموذجاً، مؤتمر
الأعمال الإلكترونية والتنمية، مجلس الوزراء المصري - مركز
المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة، ١٢ - ١٥ فبراير.

- ١٢- رضوان، رأفت. (٢٠٠٠)، الأعمال الإلكترونية في المنظمة العربية - الفرص والتحديات، مؤتمر الأعمال الإلكترونية والتنمية في مصر، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء المصري، القاهرة، ٢٥ أكتوبر.
- ١٣- رضوان، رأفت. (٢٠٠٨)، نحو مشروع متكامل للحكومة الإلكترونية، مؤتمر الحكومة الإلكترونية السابع، تطبيقات الخدمات الحكومية الإلكترونية الموجهة للمواطنين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، دمشق - الجمهورية العربية السورية، ٢٤ - ٢٨ إبريل.
- ١٤- سعودي، إيهاب. (٢٠٠٥)، الحكومة الإلكترونية وإستراتيجية تطوير الجهاز الإداري للدولة، ورشة عمل مجالات ومتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية، الجمعية العربية للإدارة، القاهرة، ١٧ - ١٨ فبراير.
- ١٥- ----- (٢٠٠٨)، الحكومة الإلكترونية في المحليات والمجالس البلدية، ندوة الحكومة الإلكترونية في المحليات والمجالس البلدية - الأدوار والخدمات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ١٧ - ٢١ فبراير.
- ١٦- سعيد، عزيز إبراهيم ومحمد إبراهيم سالم. (٢٠٠١)، تحديث مصر باستخدام الثورة التكنولوجية والإستراتيجيات المستقبلية من أجل التنمية المستدامة، المؤتمر الرابع عشر تحديث مصر، جمعية أصدقاء العلميين المصريين في الخارج، القاهرة، ديسمبر.
- ١٧- سلطان، تركي. (٢٠٠١)، الحكومة الإلكترونية في مصر - خطة للتطبيق، المؤتمر القومي الثالث لمركز بحوث التنمية التكنولوجية بجامعة حلوان، المشروع الوطني لتحديث الدولة في إطار المتغيرات المحلية والإقليمية والدولية، عين حلوان، ٧-٨ مايو.
- ١٨- سنوسي، محمد بدر. (٢٠٠٤)، معايير قياس دور وتأثير الحكومة الإلكترونية في التنمية الإدارية، المؤتمر العلمي السنوي التاسع، آفاق التنمية والإصلاح الإداري في الألفية الثالثة ودور أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة، ٢٧ - ٢٨ ديسمبر.
- ١٩- عبد الرحمن، سهير. (٢٠٠٦)، دور تكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية في تطبيق اللامركزية في توفير الخدمات العامة بالتطبيق على قطاع شئون الهجرة والمصريين في الخارج، المؤتمر الدولي الرؤى المستقبلية للامركزية والتحديث في ظل الحوكمة المحلية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة، ٢٨ - ٢٩ يناير.

- ٢٠- عبد المحسن، توفيق. (٢٠٠١أ)، أسلوب القياسي المقارن بالأفضل لتحسين أداء المنظمات الحكومية في مصر، المؤتمر العلمي السنوي الثالث للجنة العلمية الدائمة لإدارة الأعمال، الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال، القاهرة، ٨ - ٩ فبراير .
- ٢١- ----- (٢٠٠١ب)، قياس جودة الخدمات بحث مرجعي، المؤتمر العلمي السنوي الثالث للجنة العلمية الدائمة لإدارة الأعمال، الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال، القاهرة، ٨-٩ فبراير .
- ٢٢- عبد الهادي، زين الدين محمد ومحمد بن إبراهيم التويجري. (٢٠٠٤)، التقرير السنوي للحكومة الإلكترونية في العالم العربي، المؤتمر العلمي السنوي التاسع، آفاق التنمية والإصلاح الإداري في الألفية الثالثة ودور أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة، ٢٧ - ٢٨ ديسمبر .
- ٢٣- عبد الهادي، زين. (٢٠٠٨)، الحكومة الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية متطلبات جديدة للشفافية النزاهة الحكومية، منتدى المائدة المستديرة - الأدوار الجديدة للحكومة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، إسطنبول - تركيا، ١٦ - ١٨ يونيو (حزيران) .
- ٢٤- محيي الدين، عصام فاروق. (٢٠٠٦)، دور تكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية في تطبيق اللامركزية في تقديم خدمات الرعاية الصحية، المؤتمر الدولي الرؤى المستقبلية للامركزية والتحديث في ظل الحوكمة المحلية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة، ٢٨ - ٢٩ يناير .
- ٢٥- ميرو، عبد الرحمن وراتب البلخي. (٢٠٠٨)، ورقة عمل حول الخطط الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية على مستوى الحكومات والوزارات والمحليات العربية، مؤتمر الحكومة الإلكترونية السابع، تطبيقات الخدمات الحكومية الإلكترونية الموجهة للمواطنين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، دمشق - الجمهورية العربية السورية، ٢٤ - ٢٨ إبريل .
- ٢٦- ناصف، ليلي محمد. (٢٠٠٦)، التدريب كمحور من محاور تنمية الموارد البشرية ودور الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة في مجال التدريب، مؤتمر تطوير الوحدات الإدارية بالقطاع الحكومي، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، القاهرة، ٢٣ - ٢٥ يناير .

- ٢٧- نديم، جلال. (٢٠٠٧)، معايير رضا المواطن عن خدمات الحكومة الإلكترونية وكيفية قياسه، ورشة عمل الحكومة الإلكترونية والمواطنين: كيف تقيس رضا المواطنين عن برامج الحكومة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الإسكندرية، ١٢-١٦ أغسطس.
- ٢٨- هلال، فاروق محمد. (٢٠٠٥)، قضية استجابة كل من البيروقراطية والديمقراطية لتحديات عصر العولمة والمعلومات، المؤتمر السنوي العاشر، إدارة الأزمات والكوارث البيئية في ظل المتغيرات والمستجدات العالمية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٣-٤ ديسمبر.
- ٢٩- وزارة الاتصالات والمعلومات. (٢٠٠٢)، الحكومة الإلكترونية، المؤتمر السنوي الخامس للجمعية العربية للإدارة، التحول نحو المنظمة الإلكترونية في الوطن العربي التحديات والمتطلبات، القاهرة، ١٣ - ١٥ مارس.

و- رسائل جامعية:

- ١- أبو الغيط، هويدا محمود إبراهيم. (٢٠٠٥)، تطوير تقديم الخدمات بالوحدات المحلية من خلال توظيف الحكومة الإلكترونية بالتطبيق على محافظة الجيزة، رسالة للحصول على درجة العضوية في العلوم الإدارية (أكاديمية السادات للعلوم الإدارية: المعهد القومي للإدارة العليا).
- ٢- إسماعيل، منال أحمد. (١٤٢١هـ - ٢٠٠١م)، تبسيط إجراءات العمل في جهاز الخدمات الحكومي بالتطبيق على مصلحة الشهر العقاري والتوثيق، رسالة عضوية في العلوم الإدارية (أكاديمية السادات للعلوم الإدارية: المعهد القومي للإدارة العليا).
- ٣- الأيوبي، محمد عبد الله أحمد محمد. (٢٠٠٤)، تفعيل دور الحكومة الإلكترونية في تنمية القطاع الصناعي - دراسة تطبيقية على دولة الإمارات، رسالة عضوية في العلوم الإدارية (أكاديمية السادات للعلوم الإدارية: المعهد القومي للإدارة العليا).
- ٤- البسيوني، أحمد محمود السيد. (١٩٨٨)، دور البيروقراطية في تنمية الريف المصري - دراسة حالة لقرية مصرية في الفترة من ١٩٦٠ - ١٩٨٢، رسالة ماجستير في علم الاجتماع (جامعة عين شمس: كلية الآداب).

- ٥- الرقابي، عبد العزيز عبد الله. (٢٠٠٢)، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية مع دراسة تطبيقية على وكالة الوزارة لشئون العمل، رسالة ماجستير في الإدارة العامة (جامعة القاهرة: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية).
- ٦- الزغبى، عفت عبد الله . (١٩٩٧)، قياس الرضاء العام كمدخل لتطوير المنظمات العامة دراسة حالة الهيئة العامة للتأمين الصحي، رسالة ماجستير في الإدارة العامة (جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية).
- ٧- الشاهين، عبد الله عبد اللطيف. (١٤٢٦هـ - ٢٠٠٥م)، تطوير إدارة المؤسسات الحكومية في ظل الدور الجديد للدولة، رسالة ماجستير في الإدارة العامة (جامعة القاهرة: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية).
- ٨- الصوفاني، علي حسين علي. (٢٠٠٧)، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية - دراسة تطبيقية على إدارات المرور في القاهرة الكبرى ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (جامعة عين شمس: كلية التجارة).
- ٩- جمال الدين، أمل محمود. (٢٠٠٥)، الإدارة العامة الجديدة: مدخل إعادة الاختراع مع إشارة خاصة للحالة المصرية، رسالة دكتوراه الفلسفة في الإدارة العامة (جامعة القاهرة: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية).
- ١٠- جمعة، بدرية أحمد عبد الله . (١٤٢٣هـ - ٢٠٠٢م)، إدارة الوظيفة العامة في المنظمات الحكومية مع التطبيق على وزارة التربية والتعليم والشباب بدولة الإمارات العربية المتحدة، رسالة للحصول على درجة العضوية في العلوم الإدارية (أكاديمية السادات للعلوم الإدارية: المعهد القومي للإدارة العليا).
- ١١- داود، علي إبراهيم. (٢٠٠١)، نحو نموذج لتحديد محددات جودة أداء الخدمة مع التطبيق على قطاع الفنادق الدرجة الأولى في جمهورية مصر العربية، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة حلوان: كلية التجارة وإدارة الأعمال).
- ١٢- عبد الله، محمد صابر. (٢٠٠٣)، أثر تكنولوجيا المعلومات على مستوى الخدمات الحكومية دراسة حالة على صندوق التأمين الاجتماعي للعاملين بالقطاع الحكومي بمكتب دكرنس، رسالة للحصول على درجة العضوية في العلوم الإدارية (أكاديمية السادات للعلوم الإدارية: المعهد القومي للإدارة العليا).

- ١٣- عبد الملاك، سامح فوزي حنين. (١٩٩٧)، المساءلة في الإدارة العامة مع إشارة خاصة لمصر، رسالة ماجستير في الإدارة العامة (جامعة القاهرة: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية).
- ١٤- عزيز، جوان إسماعيل. (١٤٢٥هـ - ٢٠٠٤م)، الحكومة الإلكترونية ومدى إمكانية تطبيقها في الإدارات العامة في إقليم كردستان العراق - دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء وموظفي القطاع العام في منظمات محافظة أربيل، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال (جامعة صلاح الدين - أربيل: كلية الإدارة والاقتصاد).
- ١٥- غانم، محمد جابر السيد. (٢٠٠٨)، إطار مقترح لأنظمة قياس وتقييم الأداء في الوحدات الصحية العامة في ظل الحكومة الإلكترونية، رسالة دكتوراه الفلسفة في المحاسبة (جامعة الإسكندرية: كلية التجارة).

ز- الإنترنت:

- ١- الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، تقرير اجتماع الخبراء الاستشاري حول تشريعات الفضاء السيبراني، عمان، ١١-١٢ كانون الأول/ ديسمبر ٢٠٠٧، في: www.google.com، ١١/١/٢٠٠٩.
- ٢- الباز، علي السيد، دور الأنظمة والتشريعات في تطبيق الحكومة الإلكترونية، في: www.google.com، ١١/١/٢٠٠٩.
- ٣- السبيل، عبد الله بن محمد، التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، ٢٠٠٣، في: [www.e.govs.com /images/files/f.pdf](http://www.e.govs.com/images/files/f.pdf) . ٤/١/٢٠٠٥.
- ٤- المتولي، محمد، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، في: www.arab law info.com ، ١٢/٨/٢٠٠٨.
- ٥- جريدة الرياض، ٧٠% من مشاريع الحكومة الإلكترونية فاشلة، العدد ١٤٠٥٣، ٢٤ ذي القعدة ١٤٢٧هـ - ١٥ ديسمبر ٢٠٠٦م، في: www.google.com ، ١١/١/٢٠٠٩.
- ٦- شبكة اقتصاديات المتكاملة، معوقات الحكومة الإلكترونية عربياً في: www.google.com ، ١١/١/٢٠٠٩.

- ٧- عطا لله، سامي، الحكومة الإلكترونية إعتبرات للدول العربية، برنامج الأمم المتحدة - قيد الإعداد، إبريل ٢٠٠١، في:
[www.surf-as.org/papers/W-Government-%20may %20 2001 – Arabic.doc](http://www.surf-as.org/papers/W-Government-%20may%202001-Arabic.doc)، ٢٠٠٣/١٢/١٢.
- ٨- عفيفي، أحمد كمال الدين ووائل محمد يوسف، المدينة العربية في ظل الحكومة الإلكترونية، في: www.google.com، ٢٠٠٩/١/١١.
- ٩- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، برنامج الحكومة الإلكترونية، في: www.mcit.gov.eg، ٢٠٠٤/٤/٢٦، ٢٠٠٤/٥/٢٦.
- ١٠- وزارة الدولة للتنمية الإدارية - لجنة الشفافية والنزاهة، التقرير الأول الفساد الإداري، في: www.edara.gov.eg، ٢٠٠٧/٤/١٨.
- ١١- وزارة الدولة للتنمية الإدارية، الخدمات الجماهيرية، في: www.edar.gov.eg، ٢٠٠٢/٩/٣.
- ١٢- وزارة الدولة للتنمية الإدارية، عن الحكومة الإلكترونية، في: www.edara.gov.eg، ٢٠٠٢/١١/٦.

ثانياً: قائمة المراجع الأجنبية

A- Books:

- 1- Allen, Barbara A. et al., (2005b), **E-Government as Collaborative Governance: Structural, Accountability and Cultural Reform**, In Mehdi Khosrow-pour (Ed.), *Practicing E-Government: A Global Perspective*, USA: Idea Group Inc.
- 2- Allen, Barbara et al., (2005a), **E-Government and Private-Public Partnerships: Relational Challenges and Strategic Directions**, In Mehdi Khosrow-Pour (Ed.), *Practicing E-Government: A Global perspective*, USA: Idea Group Inc.
- 3- Allen, Barbara et al., (2004), **The Organizational Culture of Digital government**, In Alexei Pavlichev & G. David Garson (Eds), *Digital Government: Principles and Best Practices*, USA: Idea Group Inc.
- 4- Arkin, A., (1984), *Handbook of Sampling for Auditing and Accounting*, 3rd ed., New York, McGraw – Hill.
- 5- Atkinson, Robert D. & Andrew Leigh, (2003), **Customer – Oriented E-Government: Can we Ever Get There?**, In Gregory G. Curtin et al. (Eds), *The World of E-Government*, New York: The Haworth Political Press, Inc.
- 6- Barzelay, Michael & Babak J. Armjani, (1997), **Breaking Through Bureaucracy**, In J.M. Shafritz & A.C. Hyde (Eds), *Classics of Public Administration*, 4th Ed., USA: Harcourt Brace & Company.
- 7- Bellamy, Christine, (2003), **Moving to E-government the role of ICTs in The Public Sector**, In Tony Bovaird & Elke Löffler (Eds), *Public Management and Governance*, London: Routledge.
- 8- Berkley, George & John Rouse, (1997), **The Craft of Public Administration**, 7th Ed., USA: Brown & Benchmark.
- 9- Besterfield, Dale H. et al., (1999), **Total Quality Management**, 2nd Ed., New Jersey: Prentice – Hall, Inc.

- 10- Bovaird, Tony & Elke Löffler, (2003a) **The Changing Context of Public Policy**, In Tony Bovaird & Elke Löffler (Eds), Public Management and Governance, London: Routledge.
- 11- Bovaird, Tony & Elke Löffler, (2003b), **Quality Management in Public Sector Organizations**, In Tony Bovaird & Elke Löffler (Eds), Public Management and Governance, London: Routledge.
- 12- Bovaird, Tony, (2005a), **E-Government and E-Governance: Organizational Implications, Options, and Dilemmas**, In Mehdi Khosrow-pour (Ed.), Practicing E-Government: A Global Perspective, USA: Idea Group Inc.
- 13- Bovaird, Tony, (2005b), **Performance Measurement and Evaluation of E-Government and E-Governance Programmes and Initiatives**, In Mehdi Khosrow-pour (Ed.), Practicing E-Government: A Global Perspective, USA: Idea Group Inc.
- 14- Chatillon, Georges, (2005), **Confidence in E-Government: The outlook for a legal framework for personal Data and privacy**, In Mehdi Khosrow-pour (Ed.), Practicing E-Government: A Global Perspective, USA: Idea Group Inc.
- 15- Chen, Yining et al., (2005), **Comparative study of strategic Issues of Digital Government Implementations Between Developed and Developing Countries**, In Wayne Huang et al. (Eds), Electronic Government Strategies and Implementation, USA: Idea Group publishing.
- 16- Corbett, Christopher, (2004), **The Future of Digital Government**, In Alexei Pavlichev & G. David Garson (Eds), Digital Government: Principles and Best Practices, USA: Idea Group Inc.
- 17- Corsi, Marcella, (2005), **Measuring E-Government in Italy**, In Mehdi Khosrow-Pour (Ed.), Practicing E-Government: A Global perspective, USA: Idea Group Inc.

- 18- Culberston, Stuart, (2005a), **E-government and organizational change**, In Mehdi Khosrow-Pour (Ed.), Practicing E-Government: A Global perspective, USA: Idea Group Inc.
- 19- Culberston, Stuart, (2005b), **Transformed Government: Case Studies on The Impact of E-Government in Public Administration**, In Mehdi Khosrow-Pour (Ed.), Practicing E-Government: A Global perspective, USA: Idea Group Inc.
- 20- Denhardt, Robert B. & Joseph W. Grubbs, (1999), **Public Administration. An Action Orientation**, 3rd Ed., USA: Harcourt Brace & Company, Inc.
- 21- Denhardt, Robert B. & Joseph W. Grubbs, (2003), **Public Administration- An Action Orientation**, 4th Ed., USA: Thomson Wads Worth.
- 22- Detlor, Brian & Kim Finn, (2002), **Towards a framework for Government Portal Design: The Government, Citizen and Portal perspectives**, in Áke Grönlund (Ed.), Electronic Government: Design, Applications and Management, USA: Idea Group Publishing.
- 23- Dickens, Paul, (1995), **Quality and Excellence in Human Services**, New York: John Wiley, & sons.
- 24- Duivenboden, H. Van, (2005), **Citizen Participation in Public Administration: The Impact of Citizen oriented Public Services on Government and Citizens**, In Mehdi Khosrow-Pour (Ed.), Practicing E-Government: A Global perspective, USA: Idea Group Inc.
- 25- Evaristo, Roberto & Beomsoo kim, (2005), **Astrategic framework for G2G E- Government excellence center**, In Wayne Huang et al. (Eds), Electronic Government Strategies and Implementation, USA: Idea Group publishing.

- 26- Forlano, Laura, (2004), **The Emergence of Digital Government: International Perspectives**, In Alexei Pavlichev & G. David Garson (Eds), Digital Government: Principles and Best Practices, USA: Idea Group Inc.
- 27- Frissen, Valerie A.J., (2005), **The E-mancipation of The Citizen and The Future of E-Government: Reflections on ICT and citizens' partnership**, In Mehdi Khosrow-Pour (Ed.), Practicing E-Government: A Global perspective, USA: Idea Group Inc.
- 28- Galindo, Fernando, (2002), **e-Government Trust Providers**, in Áke Grönlund (Ed.), Electronic Government: Design, Applications and Management, USA: Idea Group Publishing.
- 29- Garson, G. David, (2004), **The promise of Digital Government**, In Alexei Pavlichev & G. David Garson (Eds), Digital Government: Principles and Best Practices, USA: Idea Group Inc.
- 30- Greene, Jeffrey D., (2005), **Public Administration in The New Century A Concise Introduction**, USA: Thomson Wadsworth.
- 31- Grembergen, Wimvan et al., (2004), **Structures, Processes and Relational Mechanisms for IT Governance**, In Grembergen Wim Van (Ed.), Strategies for Information Technology Governance, USA: Idea Group Publishing.
- 32- Grönlund, Áke, (2002), **Electronic Government-Efficiency, Service Quality and Democracy**, In Áke Grönlund (Ed.), Electronic Government: Design, Applications and Management, USA: Idea Group Publishing.
- 33- Heady, Ferrel, (1996), **Public Administration – A comparative perspective**, 5th Ed., New York: Marcel Dekker, Inc.
- 34- Heizer, Jay & Barry Render, (2001), **Principles of Operations Management**, 4th Ed., New Jersey: Prentice – Hall, Inc.
- 35- Henry, Nicholas, (2007), **Public Administration and Public Affairs**, 10th Ed., New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

- 36- Holland, christiaan et al., (2005), **Measuring and Evaluating E-Government: Building Blocks and Recommendations for a Standardized Measuring Tooe**, In Mehdi Khosrow-Pour (Ed.), *Practicing E-Government: A Global perspective*, USA: Idea Group Inc.
- 37- Holmes, Douglas, (2005), **Drop the "e": Marketing E-Government to a Skeptical Public and Web-Wearry Decision Makers**, In Mehdi Khosrow-Pour (Ed.), *Practicing E-Government: A Global perspective*, USA: Idea Group Inc.
- 38- Hopkins, Alison, (2005), **E-Government: Trick or Treat?**, In Mehdi Khosrow-Pour (Ed.), *Practicing E-Government: A Global perspective*, USA: Idea Group Inc.
- 39- Huges, Owen E., (1994), **Public Management and Administration – An Introduction**, London: The Mac Millan press LTD.
- 40- Hughes, Owen E., (2003), **Public Management and Administration An Introduction**, 3rd Ed., New York: Palgrave Macmillan.
- 41- Johnson, William, (1996), **Public Administration-Policy, politics, and practice**, 2nd Ed., USA: Brown& Benchmark.
- 42- Joyce, Paul, (2000), **Strategy in The Public Sector A Guide to Effective change Management**, England: John Wiley & sons Ltd.
- 43- Kieley, Barb & al., (2002), **e-Government in Canada: Services Online or Public Service Renewal?**, in Áke Grönlund (Ed.), *Electronic Government: Design, Applications and Management*, USA: Idea Group Publishing.
- 44- Knod, Jr., Edward M. & Richard J.S., (2001), **Operations Management-Meeting Customers' Demands**, New York: McGraw-Hill, Inc.
- 45- Koehler, Jerry W. & Joseph M. Pankowski, (1996), **Quality Government designing, Developing, and Implementing TQM**, Florida: St. Lucie press.

- 46- Lane, Jane-Erik, (1997), **Public Sector Reform: Only Deregulation, privatization and Marketization?**, In Jan-Erik Iane (Ed.), Public sector Reform – Rationale, Trends and Problems, London: SAGE Publications Ltd.
- 47- LeMay, Michael C., (2002), **Public Administration clashing values in The Administration of Public Policy**, USA: Wads Worth Group.
- 48- Lenihan, Donald G., (2005), **Realigning Governance: from E-Government to E-Democracy**, In Mehdi Khosrow-Pour (Ed.), Practicing E-Government: A Global perspective, USA: Idea Group Inc.
- 49- Levin, Martin A. & Mary B. Sanger, (1994), **Making Government Work – How Entrepreneurial Executives Turn Bright Ideas Into Real Results**, San Francisco: Jossey-Bass, Inc.
- 50- Löffler, Elke, (2003), **Governance and Government Networking with External Stakeholders**, In Tony Bovaird & Elke Löffler (Eds), Public Management and Governance, London: Routledge.
- 51- Lovelock, C., (1996), **Services Marketing**, New Jersey: Hall, Englewood Cliffs, Inc.
- 52- Mele, Valentina, (2005), **Paradigm and Practice: The Innovative Organizational to Deal with E-Government**, In Mehdi Khosrow-Pour (Ed.), Practicing E-Government: A Global perspective, USA: Idea Group Inc.
- 53- Meredith, Jack R. & Scott M. Shafer, (2002), **Operations Management for MBAs**, 2nd Ed., USA: John Wiley & Sons, Inc.
- 54- Michael, Bryane & Michael Bates, (2005), **Implementing and Assessing Transparency in Digital Government: some Issues in Project Management**, In Wayne Huang et al. (Eds), Electronic Government Strategies and Implementation, USA: Iea Group publishing.

- 55- Mitra, Amitaua, (1998), **Fundamentals of Quality control and Improvement**, 2nd Ed., New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- 56- OECD, (1995), **Governance In Transition-Public Management Reforms in OECD countries**, France: OECD.
- 57- Osborne, David & Ted Gaebler, (1993), **Reinventing Government-How the Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector**, USA: Penguin Books Ltd.
- 58- Parrado, Salvador, (2005), **Skills for Electronic Service Delivery in Public Agencies**, In Mehdi Khosrow-Pour (Ed.), **Practicing E-Government: A Global perspective**, USA: Idea Group Inc.
- 59- Pavlichev, Alexei, (2004), **The E-Government Challenge for Public Administration Education**, In Alexei Pavlichev & G. David Garson (Eds), **Digital Government: Principles and Best Practices**, USA: Idea Group Inc.
- 60- Pieters, Gerald R. & Doyle W. Young, (2000), **The Ever-Changing Organization – Creating The Capacity for Continuous change, learning and Improvement**, USA: CRC press LLC.
- 61- Pollitt, Christopher & Geert Bouckaert, (2004), **Public Management Reform A comparative Analysis**, 2nd Ed., USA: Oxford University press Inc.
- 62- Rachid, A.R.H., (1994), **Public Policy Bureaucracy and Local Administration In Egypt**.
- 63- Relyea, Harold C. & Henry B. Hogue, (2004), **A Brief History of the Emergence of Digital Government in the United States**, In Alexei Pavlichev & G. David Garson (Eds), **Digital Government: Principles and Best Practices**, USA: Idea Group Inc.
- 64- Schermerhorn, JR., John R., (2004), **Core concepts of Management**, USA: John Wiley & Sons, Inc.

- 65- Settles, Alexander, (2005), **What skills are Needed in An E-World: E-Government Skills and Training Programs for the Public Sector**, In Mehdi Khosrow-Pour (Ed.), *Practicing E-Government: A Global perspective*, USA: Idea Group Inc.
- 66- Shafritz, Jay M. & E.W. Russell, (2005), **Introducing Public Administration**, 4th Ed., USA: Pearson Education, Inc.
- 67- Stahi, B. Carsten, (2005), **The Paradigm of E-commerce in E-Government and E-Democracy**, In Wayne Huang et al. (Eds.), *Electronic Government Strategies and Implementation*, USA: Idea Group publishing.
- 68- Stowers, Genie N.L., (2004), **Issues in E-Commerce and E-Government Service Delivery**, In Alexei Pavlichev & G. David Garson (Eds), *Digital Government: Principles and Best Practices*, USA: Idea Group Inc.
- 69- Tambouris, E. & Wimmer H., (2005), **Online one-stop Government**, In Wayne Huang et al. (Eds), *Electronic Government Strategies and Implementation*, USA: Idea Group publishing.
- 70- Turban, Efraim & al., (2006a), **Information Technology for Management-Transforming organizations In The Digital Economy**, 5th Ed., USA: John Wiley & sons, Inc.
- 71- Turban, Efraim & al., (2006b), **Electronic commerce 2006-A managerial perspective**, New Jersey: Upper Saddle River.
- 72- Yee, George et al., (2005), **Privacy and Trust in E-Government**, In Wayne Huang et al. (Eds), *Electronic Government Strategies and Implementation*, USA: Idea Group publishing.
- 73- Zeithaml, V.A.& Mary JoBitner,(2000), **Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm**, 2nd Ed., New York: Mc Gaw hill Irwin.

B- Periodicals and Articles:

- 1- Adosari Rashid & Malcom King, (2007), Measuring the Progress of Electronic Government Implementation at a National Level: an Interpretive Case Study, **Scientific Journal of Administrative Development Qatari Journal**, Vol. 5, June.
- 2- Allen, Barbara Ann, (2001), E-Governance and government online in Canada, **Government Information Quarterly**, vol. 18, No. 2.
- 3- Argyriades, Demetrios, (2006), Good governance, professionalism, ethics & responsibility, **International Review of Administrative Science**, vol. 72, No. 2, June.
- 4- Baharul, Islam, (2006), Gender mainstreaming in E-Government for Bringing Women into inner circle of Digital world in Africa: The GAMBIAN Experience, **African Administrative Studies**, No. 66.
- 5- Banister, Frank, (2007), The curse of the Benchmark: an assessment of the validity and value of e-Government comparisons, **International Review of Administrative Sciences**, vol. 73, No. 2, June.
- 6- Bourgon, Jocelyne, (2007), Responsive, responsible and respected government: Towards a New Public Administration Theory, **International Review of Administrative Sciences**, vol. 73.
- 7- Bretschneider, Stuart, (2002), Information Technology, E-Government, and Institutional change, **Public Administration Review**, vol. 62, No. 4, July/ August.
- 8- Brown, Trevor L. & Matthew Potoski, (2004), Managing The Public Service Market, **Public Administration Review**, vol. 64, No. 6, November/ December.

- 9- Chan, Hons., (2003), The Civil Service Under one Country Two Systems: The Cases Of Hong Kong and The People's Republic of China, PAR, Vol. 63, No,4, July/ August.
- 10- Considine, Mark & Jenny M. Lewis, (1999), Governance at Ground Level: The Frontline Bureaucrat In the Age of Markets and Networks, **Public Administration Review**, vol. 59, No. 6, November/ December.
- 11- -----, (2003), Bureaucracy, Network, or Enterprise? Comparing Models of Governance in Australia, Britain, the Netherlands, and New Zealand, **Public Administration Review**, Vol. 63, No. 2, March/ April.
- 12- Cooper, Terry L., (2004), Big Questions in Administrative Ethics: A Need for Focused, Collaborative effort, **Public Administration Review**, vol. 64, No. 4, July/ August.
- 13- Denhardt, Robert B. & Janet Vinzant Denhardt, (2000), The New Public Service: Serving Rather Than Steering, **Public Administration Review**, vol. 60, No. 6, November/ December.
- 14- Feeny, David, (2001), Making Business Sense of the E-Opportunity, **MIT Sloan Management Review**, vol. 42, No. 2, winter.
- 15- Folz, David H., (2004), Service Quality and Benchmarking The Performance of Municipal Services, **Public Administration Review**, vol. 64, No. 2, March/ April.
- 16- Gahlot, Rakesh K., (2003), A State e-Governance Model, **A Journal of Administrative Reforms Management In Government**, vol. 34, No. 4, January – March.
- 17- Haque, M. Shamsul, (2001), The Diminishing Publicness of public service under the current Mode of Governance, **Public Administration Review**, vol. 61, No. 1, January/ February.

- 18- Kernaghan, Kenneth, (2003), Integrating values Into public service: The values statement as Centerpiece, **Public Administration Review**, vol. 63, No. 6, November/ December.
- 19- Kharsan, C.R., (2002), Citizen Charter Implementation Through e-Governance, **A Journal of Administrative Reforms Management in Government**, vol. 34, No. 2, July – September.
- 20-Khassawneh, Anis, (2005), Change Resistance in Bureaucratic Organizations in Jordan: Causes and Implications for Future Trends of Administrative Reform and Development, **Journal of King Saud University, Administrative Sciences** (1), vol. 18.
- 21-Landsbergen Jr., David & George Wolken Jr., (2001), Realizing The promise: Government Information systems and The Fourth Generation of Information Technology, **Public Administration Review**, vol. 61, No. 2, March / April.
- 22- Layen, Karen & Jungwoo Lee, (2001), Developing Fully Functional E-Government: A four stage Model, **Government Information Quarterly**, vol. 18, No. 2, March.
- 23-Lonsdale, Jeremy, (2007), Helping government to be responsive, responsible and respected: a reaction to Jocelyne Bourgan, **International Review of Administrative Science**, vol. 73.
- 24- Maheswari, S.R., (2003), New Public Management, **A Journal of Administrative Reforms Management In Government**, vol. 35, No. 3, October/ December.
- 25- Meena, T.R., (2003), A pproach to e-Governance: certain possible suggestions, **A Journal of Administrative Reforms Management In Government**, vol. 34, No. 4, January – March.
- 26- Meuter, Matthew L. & al., (2000), Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology Based Service Encounters, **Journal of Marketing**, vol. 64, No. 3, July.

- 27-Mintzberg, Henry, (1996), Managing Government, Governing Management, **Harvard Business Review**, vol. 74, No., 3, May-June.
- 28- Moon, M.J., (2002), The Evolution of e-Government Among Municipalities Rhetoric or Reality, **Public Administration Review**, vol. 62, No. 4, July/ August.
- 29- Pandit, D.S., (2002), Issues in Designing Information Systems for Government organizations, **A Journal of Administrative Reforms Management In Government**, vol. 33, No. 4, January – March.
- 30- Parasuraman, A & al. (1985), A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, **Journal of Marketing**, vol. 49, No. 4.
- 31- Parasuraman, A. & al.,(1994), Reassessment of Expectations as a comparison standard In Measuring Service Quality: Implications for Further Research, **Journal of Marketing**, vol. 58, No. 1, January.
- 32- Rust, Roland T. & Katherine N.,(2001), E-Service and The Consumer, **International Journal of Electronic Commerce**, vol. 5, No. 3, spring.
- 33- Sachdeva, Sameer, (2003), E-Governance Strategy for India, **A Journal of Administrative Reforms Management In Government**, vol. 34, No. 4, January – March.
- 34-Salmiren, Ari, (2006), Accountability, values and The Ethical principles of public service: The view of finnish legislators, **International Review of Administrative Science**, vol. 72, No. 2, June.
- 35-Tat-Kei, Ho, (2002), Reinventing Local Governments of the E-Government Initiative, **Public Administration Review**, vol. 62, No. 4, July / Aug.

- 36- Thomas, John Clayton & Gregory Streib, (2003), The New Face of Government: Citizen-Initiated Contacts in The Era of E-Government, **Journal of Public Administration Research and Theory**, vol. 13, No. 1, January.
- 37- West, Darrell M., (2004), E-Government and The Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes, **Public Administration Review**, vol. 64, No. 1, January/February.
- 38- Williams, Daniel W., (2003), Measuring Government in the Early Twentieth Century, **Public Administration Review**, vol. 63, No.6, November / December.
- 39- Zeithmal, Valarie A. & al., (1996), The Behavioral Consequences of Service Quality, **Journal of Marketing**, vol. 60, No. 2, April.

C- Reports:

- 1- African Development Bank,(2006), Selected Statistics on African Countries.
- 2- The World Bank,(2003), World development report 2004, Making Services Work for poor People.

D- Conferences:

- 1- Draper, Gordon, (2005), E-governance: perspectives for countries in Transition and Development, **26th International Congress of Administrative Sciences**, Seoul-Korea July 2004, International Institute of Administrative Sciences.
- 2- Furukawa, Shunichi, (2005), E-governance: changes in Administrative Structures and processes, **26th International Congress of Administrative Sciences**, Seoul-Korea July 2004, International Institute of Administrative Sciences.

- 3- Kim, Pan Suk, (2005), Development of Democratic E-governance in Cyberspace and shaping E-governance for Quality of life, **26th International Congress of Administrative Sciences**, Seoul-Korea July 2004, International Institute of Administrative Sciences.
- 4- Mäenpää, Olli, (2005), E-governance: Effects on Civil Society, Transparency and Democracy, **26th International Congress of Administrative Sciences**, Seoul-Korea July 2004, International Institute of Administrative Sciences.

E- Thesess:

- 1- Ahmed, Maha Mostafa, (2004), The Effectiveness of the Electronic Government and Its Economic Impact on The Egyptian National Economy With A Comparison Among Developed and Developing Countries, A Master Degree In Economics (AIN-SHAMS University: Faculty of Commerce).
- 2- Hamdan, Souraya Hussein, (1984), Impact of public Bureaucracy's Obstacles on The Implementation of the Economic open Door Policy, Ph.D. in Political Science – Public Administration (Cairo University: Faculty of Economics & Political Science).

F- Internet:

- 1- Arif, Mohammed, Customer orientation in e-Government project Management: a Case study, The Electronic Journal of E-Government, vol. 6, Issue 1, 2008, at: www.ejeg.com, 16/5/2009.
- 2- Atkinson, R.D., Digital Government: The Next step to Reengineering the federal Government, 2000, at: www.ppionline.org, 7/7/2005.
- 3- Azab, N.A. et al., A suggested framework for Assessing Electronic Government Readiness in Egypt, The Electronic Journal of e-Government, vol. 7, Issue 1, 2009, at: www.ejeg.com, 16/5/2009.

- 4- Bhatnagar, S., The future of E-Government in Developing Countries, 2003, at: www.worldbank.org, 8/10/2005.
- 5- Bouaziz, Fatma, Public Administration presence on The web: a cultural Explanation, The Electronic Journal of e-Government, vol. 6, Issue 1, 2008, at: www.ejeg.com, 16/5/2009.
- 6- Caldow, Janet, E-Government: Ago-to-Market strategy, 2000, at: www.ieg.ibm.com, 24/3/2004.
- 7- Carbo, Toni and James G. Williams, Models and Metrics for Evaluating Local Electronic Government Systems and Services, The Electronic Journal of e-Government, vol. 2, Issue 2, 2004, at: www.ejeg.com, 16/5/2009.
- 8- Carter, L. & France B., The Influence of Perceived Characteristics of Innovating on e-Government Adoption, The Electronic Journal of e-Government, vol. 2, Issue 1, at: www.ejeg.com, 16/5/2009.
- 9- Chatfield, Akemi Takeoka, Public Service Reform through e-Government: a case study of "e-Tax" in Japan, The Electronic Journal of E-Government, vol. 7, Issue 2, 2009, at: www.ejeg.com, 16/5/2009.
- 10- Elshag hier, H. & al., Conceptualising Citizen's Trust in e-Government: Application of Ce Metho do eogy, Electronic Journal of e-Government, Vol.7, Issue 4, 2009, at: www.ejeg.com , 1/4/2010.
- 11-Finger, M. & Gaëlle P., From e-Government to e-Governance? Towards a model of e-Governance, The Electronic Journal of e-Government, vol. , Issue 1, 2003, at: www.ejeg.com, 16/5/2009.
- 12- Fisher, Folta, e-Government Innovation, 2000, at: www.fisherfolta.com, 17/6/2003.

- 13-Foley, Paul, Does Internet help to overcome social exclusion, The Electronic Journal of e-Government, vol. 2, Issue 2, 2004, at: www.ejeg.com, 16/5/2009.
- 14-Hahamis, Panos et al., e-Government in Greece: Bridging The Gap Between Need and Reality, The Electronic Journal of e-Government, vol. 3, Issue 4, 2005, at: www.ejeg.com, 16/5/2009.
- 15- IBM, E-Government Portals, at: www.ibm-egov-portal-v2.lwp, 14/1/2005.
- 16- Kettani, D. & Asmae E., Fez e-Government Project: An Initiative Transforming Scientific Research to Value in Morocco, Electronic Journal of e-Government, Vol.7, Issue 4, 2009, at: www.ejeg.com, 1/4/2010.
- 17-Kumar, V. et al., Factors for successful e-Government Adoption: a conceptual framework, The Electronic Journal of e-Government, vol. 5, Issue 1, 2007, at: www.ejeg.com, 16/5/2009.
- 18- Mahadeo, J.D., Towards an Understanding of The Factors Influencing the Acceptance and Diffusion of e-Government Services, Electronic Journal of e-Government, Vol.7, Issue 4, 2009, at: www.ejeg.com, 1/4/2010.
- 19- Mallard, Hon T., Newzealand E-government strategy, December 2001, at: www.e-government.govt.nz, 7/7/2005.
- 20- Mullen, Hilary & David Sanford H., The Ethical problems for e-Government: An Evaluative Framework, Electronic Journal of e-Government, vol. 2, Issue 3, 2004, at: www.ejeg.com, 16/5/2009.
- 21-Richter, Paul et al., The e-citizen as talk, as text as Technology: CRM and e-Government, TheElectronic Journal of e-Government, vol. 2, Issue 3, 2004, at: www.ejeg.com, 16/5/2009.

- 22- Schwester, R., Examining The Barriers to e-Government Adoption, The Electronic Journal of e-Government, vol. 7, Issue 1, 2009, at: www.ejeg.com, 16/5/2009.
- 23- The Italian Initiative on E-Government for Development, 2002, at: www.development_gateway.org/download/122259/documento_palermo_ok.doc, 7/7/2005.
- 24- The National Audit Office (NAO), Better public Service through e-government 2002, at: www.nao.gov.uk, 7/7/2005.
- 25- The World Bank Group, E-Government, at: www.worldbank.org/publicsector/e-gov/eprocurement htm/ , 3/10/2005.
- 26- United Nations, Global Survey of E-government, 2001, at: www.unpan.org/egovgovernment2.asp, 17/6/2003.
- 27- www.australia.gov.au, 15/4/2007.