

عنوان المداخلة : الحوكمة الالكترونية و تأثيرها على الجودة الخدمة العمومية

المحور الاول :مفهوم الحوكمة الالكترونية متطلبات تطبيقها

الاستاذة بن بريكة الزهرة

الطالبة تلي فريدة

الملخص :

في ظل التطور الذي يشهده العلم في عالم التكنولوجيا و الانترنت و الاتصالات و عالم الرقمية للبيانات و الوثائق ، مما لزم الحكومات التماشي مع هذه الابتكارات و التغييرات الجديدة ،مما ادى الى ظهور مفهوم الحوكمة الالكترونية التي تعمل على تحسين العلاقة بين المواطن و الحكومة و ذلك في تقديم الخدمات العمومية على احسن اوجه.

و من خلال هذه الورقة البحثية سنحاول تسليط الضوء على مفهوم الحوكمة الالكترونية و ابراز اهميتها و متطلباتها و نماذج تطبيقها و كيفية تأثيرها على الخدمة العمومية و جودتها.

الكلمات المفتاحية : الحوكمة الالكترونية ،الخدمة العمومية ، جودة الخدمة العمومية

Résumé :

Dans l'ombre du développement de la science dans le monde de la technologie, Internet, la communication et le numérique des données et des documents, ce qui a obligé les gouvernements à faire face à ces innovations et à de nouveaux changements, ce qui a conduit à l'émergence du concept de E-gouvernance visant à améliorer les relations entre les citoyens et le gouvernement Fournir les meilleurs services publics.

À travers ce document, nous tenterons de faire la lumière sur le concept de gouvernance électronique et de souligner l'importance et les exigences et les modèles d'application, ainsi que leur incidence sur le service public et la qualité

Mots clé : E-gouvernance, service public ; publique, la qualité du service public.