



I'm not robot



**I am not robot!**

gain Cet article est l'aboutissement des recherches théoriques et empiriques sur le management des services publics, centrées sur la prise en compte des attentes des usagers/clients et ses conséquences. In its widest sense, service – the process of delivering a service is the result of a system of interaction between the customer, the physical environment, the contact staff, the internal organisation system and the other customers present at the place of service (Eiglier and Langeard, ; Lovelock, et al., ; Eiglier, et al.) La participation est source de valeur pour l'entreprise et le client: le client bénéficie notamment d'un plus grand contrôle du service délivré, d'avantages tangibles (ex. gain de temps, économies), d'un service mieux adapté à ses attentes, et, in fine, d'une meilleure qualité de service. La pluridisciplinarité des m-services nécessite une analyse de la littérature dans trois champs disciplinaires: l'informatique, les télécommunications et le management. Les deux premiers champs d'études définissent le continuum des formes de m-services, les travaux en management permettent d'approfondir cette recherche par l

In its widest sense, service – the process of delivering a service is the result of a system of interaction between the customer, the physical environment, the contact staff, La participation est source de valeur pour l'entreprise et le client: le client bénéficie notamment d'un plus grand contrôle du service délivré, d'avantages tangibles (ex.