



La quête du service idéal par l'innovation collaborative dans un business model public avec l'intendance des clients

Le cas d'un hôpital universitaire ivoirien

Revue : [European Review of Service Economics and Management - Revue européenne d'économie et management des services](#)
2022 - 1, n° 13. varia

Array

Array

Résumé : Un service public performant nécessite de plus en plus une innovation collaborative, impliquant l'utilisateur lui-même. Ainsi, à l'hôpital, les usagers, longtemps considérés comme captifs, sont désormais amenés à participer et à apporter leurs expériences. En mobilisant la théorie de l'intendance, cet article propose de comprendre comment un service de qualité idéal peut être abordé à travers l'efficacité culturelle dans un modèle d'affaires. L'investigation empirique est réalisée auprès des patients d'un hôpital universitaire ivoirien. Les résultats montrent que les clients intendants envisagent le service idéal avec les attributs de l'efficacité culturelle que sont le changement, l'équipe, la capacitation, l'intégration et la responsabilité. Le service chirurgie, plus proche du service idéal, apparaît comme un exemple d'innovation collaborative pour les services

d'urgences et de maternité.

Nombre de pages : 209

ISBN : 978-2-406-13090-1

ISSN : 2555-0284

DOI : 10.48611/isbn.978-2-406-13090-1.p.0119

Éditeur : Classiques Garnier

Array

Mots-clés : Service idéal, modèle d'affaires, innovation collaborative, intendance, service hospitalier, Côte d'Ivoire

[Afficher en ligne](#)