



CLASSIQUES
GARNIER

« Résumés », *European Review of Service Economics and Management Revue européenne d'économie et management des services*, n° 2, 2016 – 2, p. 203-206

DOI : [10.15122/isbn.978-2-406-06930-0.p.0203](https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-06930-0.p.0203)

La diffusion ou la divulgation de ce document et de son contenu via Internet ou tout autre moyen de communication ne sont pas autorisées hormis dans un cadre privé.

© 2016. Classiques Garnier, Paris.
Reproduction et traduction, même partielles, interdites.
Tous droits réservés pour tous les pays.

ABSTRACTS/RÉSUMÉS

Jan BRÖCHNER, “Coordination in slowly emerging service ecosystems. Construction history”

The purpose here is to map long-term structural changes in construction ecosystems and to trace the historical forces leading to these changes. Input/output statistics reveal a growing importance of professional services for the construction industry. Ecosystem change appears as originating primarily with government customers, who are more able to effect institutional change. Over time, customers have retreated from coordinating multiple providers of increasingly specialized services.

Keywords: construction, services, ecosystems, coordination, history

Cet article vise à cartographier les changements structurels dans les écosystèmes de la construction et à retracer leur histoire. Les statistiques input/output révèlent l'importance des services professionnels dans la construction. Les changements dans l'écosystème provient principalement des clients gouvernementaux, plus à même d'initier des changements institutionnels. Au fil du temps, les clients ont renoncé à coordonner des prestataires de services multiples et de plus en plus spécialisés.

Mots clés : construction, services, écosystèmes, coordination, histoire

Metka STARE, “Multidimensional role of services in global value chains. Implications for theory and practice”

This paper addresses the multiple roles services play in GVCs and in particular in value creation process of pure service GVCs. Based on case studies of service firms, it shows that the highest value added in pure service GVCs is created in the phase of development, design, marketing and customer relationship management. The findings question the applicability of the smiley curve model for the analysis of pure service GVCs. The paper highlights implications for firms strategies and policy design.

Key words: global value chains, service, public policy, business strategy, case studies

Cet article est consacré aux rôles des services dans les CVM et en particulier dans la création de valeur des CVM de service pur. Sur la base de cas, il montre que c'est dans les phases de développement, de conception, de marketing et de gestion des relations client que le maximum de valeur ajoutée est créé. L'applicabilité du modèle de la « smiley curve » aux CVM de service pur est remise en cause. L'article souligne les implications en termes de stratégie d'entreprises et de politique publique.

Mots-clés : chaîne de valeur mondiale, service, politique publique, stratégie d'entreprise, études de cas

Christophe BECKERICH, Sylvie BENOIT, Marie DELAPLACE, "High-speed rail service and local sustainable development. A qualitative survey in eight French cities"

The expansion of HSR services is often perceived as a means of combining transportation and sustainable development in a context of growing passenger mobility. However, the operation of these services in terms of the concentration of passenger flows can mitigate their positive impacts on the economic, environmental and social aspects of sustainable development. Little information is available at the local level. To address this gap, a qualitative research has been conducted in 8 French cities.

Keywords: sustainable development, local development, transportation, high-speed rail services, France

La grande vitesse ferroviaire est souvent perçue comme un moyen de combiner les transports et le développement durable dans un contexte d'augmentation de la mobilité. Cependant, la massification des flux de passagers qu'elle induit peut atténuer ses impacts positifs sur les aspects économiques, environnementaux et sociaux du développement durable. Peu d'informations sont disponibles au niveau local. Pour combler ce manque, une analyse qualitative a été menée dans huit villes françaises.

Mots-clés : développement durable, développement local, transport, grande vitesse ferroviaire France

Marco FERRUZCA, Päivi J. TOSSAVAINEN & Virpi KAARTTI, "Educating the future generations of service innovators. Insights from Finland"

The paper highlights the role of Higher Educations Institutions in educating the future generation of service innovators and their contribution to the service

industry growth. First, the current status of service innovation education is discussed. Second, explored is a service innovation programme in Finland. The case provides insights and suggestions to improve service innovation education. The study concludes that educational transformations are required.

Keywords: higher education, service innovation, education, competences, case

Cet article s'intéresse au rôle des institutions d'enseignement supérieur dans l'éducation de la future génération d'innovateurs de service et leur contribution à la croissance des services. Il rend compte de l'état actuel de la formation à l'innovation de services. Il explore ensuite un programme d'enseignement en innovation de services en Finlande, qui fournit des idées pour améliorer l'éducation à l'innovation de service. L'article conclut que des transformations éducatives sont nécessaires.

Mots clés : enseignement supérieur, innovation de service, éducation, compétences, cas

José Luis NAVARRO ESPIGARES, Marcus BUCK, Guillermo MARAVER TARIFA, José Aureliano MARTÍN SEGURA, Tor MIDTBØ, César PÉREZ LÓPEZ, Mari Ann SAETHRE, "Municipal services within the framework of Local Agenda 21. A comparison between Norway and Spain"

The objective of this paper is to compare Norwegian and Spanish municipalities regarding their commitment to environmental expenses and citizen participation within Local Agenda 21. Models estimated using the difference in differences methodology present positive and statistically significant impact of LA21 on municipal expenses in environmental programs. These positive results appear concentrated in Norwegian small towns and in the medium-sized and large Spanish municipalities.

Keywords: Local Agenda 21, municipalities, environmental expenditures, Norway, Spain

L'objectif de cet article est de comparer les municipalités norvégiennes et espagnoles dans leurs efforts de dépenses environnementales et de participation des citoyens, dans le cadre de l'A21L. Les modèles estimés selon la méthode des doubles différences indiquent un impact positif et significatif de l'A21L sur les dépenses municipales dans les programmes environnementaux. Ces résultats positifs sont concentrés dans les petites villes en Norvège et les villes moyennes et grandes en Espagne.

Mots clés : Agenda 21 local, municipalités, dépenses environnementales, Norvège, Espagne

Daisy BERTRAND, Fabienne CHAMEROY, Pierre-Yves LÉO, Jean PHILIPPE,
« Services collaboratifs : qu'est-ce qui les rend attractifs pour les consommateurs ? Une première analyse des services d'hospitalité en France »

This paper seeks to better understand what is at stake with the increasing “collaborative” consumption. It is focused on the consumer behaviour in hospitality services in France. Qualitative approaches are used. After mapping collaborative platforms operating in the field, few typical suppliers are selected and a “netnographic” approach is conducted: suppliers’ websites and dedicated blogs and forums where consumers share and discuss their experiences are compared using content analyses.

Keywords: sharing economy, consumer behaviour, hospitality services, netnography, France

Cet article est consacré à la consommation collaborative. Il est axé sur le comportement des consommateurs dans les services d'hospitalité en France. Après une cartographie des principales plateformes collaboratives, dans ce domaine, nous avons sélectionné quelques prestataires significatifs et avons mis en œuvre une approche « netnographique » en comparant les sites Web des fournisseurs et en analysant les contenus des blogs et forums où les consommateurs partagent leurs expériences.

Mots-clés : services collaboratifs, comportement du consommateur, hôtellerie, netnographie, France