



CLASSIQUES
GARNIER

« Résumés », *European Review of Service Economics and Management Revue européenne d'économie et management des services*, n° 5, 2018 – 1, p. 165-167

DOI : [10.15122/isbn.978-2-406-08064-0.p.0165](https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-08064-0.p.0165)

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.

© 2018. Classiques Garnier, Paris.
Reproduction et traduction, même partielles, interdites.
Tous droits réservés pour tous les pays.

ABSTRACTS/RÉSUMÉS

Sampsa RUUTU, Paul WINDRUM, Kirsi HYYTINEN, Marja TOIVONEN, Hannamaija TUOVILA, “Demand heterogeneity, decomposability, and the coordination of service innovation in multi-unit organizations”

This article presents a computational model of organizational search that compares different strategies of organizing service innovation in a multi-unit organization: centralisation, decentralisation, and partition search conducted by the different business units on a specific part of the innovation. The performance is compared for varying degrees of problem decomposability and varying levels of demand heterogeneity between units. It illustrates the findings using a case study from the health care sector.

Keywords: Service innovation, health care, NK model, simulation, organizational search

Cet article présente un modèle computationnel de recherche organisationnelle qui compare différentes stratégies d'organisation de l'innovation de service dans une organisation multi-unités : centralisation, décentralisation et partition de l'innovation entre différentes unités opérationnelles. La performance est comparée pour différents degrés de décomposabilité des problèmes et différents niveaux d'hétérogénéité de la demande. Les résultats sont illustrés par une étude de cas dans le secteur de la santé.

Mots clés : Innovation de service, santé, modèle NK, simulation, recherche organisationnelle

Jan BRÖCHNER, “Comparing performance measurement for industrial maintenance and facility management”

Performance indicators for industrial maintenance differ from those used for facility management. Based on the concept of measurement cost and recent survey articles, the organizational contexts, including service triads, servitization, as well as outcome-based contracts, are analysed. Differences are attributed to customer orientation, precision of initial status documentation and relative importance of subjective evaluations of performance.

Keywords: Performance, measurement cost, maintenance, facilities, servitization, contracts

Les indicateurs de performance utilisés en maintenance industrielle et en gestion des installations sont différents. Sur la base du concept de coût de la mesure et d'articles de synthèse récents, cette contribution analyse les contextes organisationnels, y compris les triades de services, la servitization et les contrats fondés sur les résultats. Les différences sont attribuées à l'orientation client, à l'imprécision quant à l'état initial des ressources évaluées et à la subjectivité des évaluations de la performance.

Mots clés : Performance, coût de mesure, maintenance, installations, servitization, contrats

Alexander RICHTER, Johanna SCHOBLIK, Bernhard KÖLMEL, Rebecca BULANDER,
“A review of influential factors for Product Service System application”

The trend towards servitization of businesses is growing in importance. But most traditional businesses have difficulties to adopt this new paradigm of the value of services and the importance of a product service offering. Therefore, the aim of this paper is to identify influential factors of product service system application. The research findings can be a basis for the development of a PSS implementation strategy for companies and for the identification of future research need in this field.

Keywords: Product Service Systems, PSS, review, benefits, barriers, challenges, drivers, trends

La tendance à la servitisation des entreprises gagne en importance. Mais la plupart des entreprises traditionnelles ont du mal à adopter ce nouveau paradigme de la valeur des services et de l'offre de produits-services. L'objet de cet article est d'identifier les facteurs qui déterminent la mise en œuvre de systèmes produits-services. Les résultats de la recherche peuvent servir de base aux stratégies de mise en œuvre de SPS dans les entreprises et à l'identification de pistes de recherche.

Mots clés : Systèmes Produits Services, SPS, bilan, avantages, barrières, défis, déterminants, tendances

Cheryl Marie CORDEIRO, “Manifestation of intent in product-service systems:
A study of type of sensing in collaborative robots”

Review type studies of product-service system (PSS) indicate different conceptualisations of PSSs across disciplines, that lead to perceived scholastic

fragmentation of terminology and methodology. This study brings integral coherence to concepts and methods in PSS through an applied linguistics approach of the study of human intent underlying all PSSs. Empirical data is collected from collaborative robot PSSs. The aim of the study is to illustrate coherence in fragmentation of perspectives.

Keywords: Product-service system, collaborative robot, systemic functional linguistics, business models, research methodology

La littérature consacrée aux systèmes produits-services (SPS) met en évidence différentes conceptualisations des SPS selon les disciplines, et donc une fragmentation scolastique des terminologies et méthodologies. En s'appuyant sur une approche de linguistique appliquée, ce travail apporte à ces concepts et méthodes une cohérence générale à travers l'étude de l'intention humaine que sous-tendent tous les SPS. Les données empiriques sont collectées à partir de SPS de robots collaboratifs.

Mots clés : Système produits-services, robot collaboratif, linguistique fonctionnelle systémique, modèles d'affaires, méthodologie de recherche

Kirsi HYYTINEN, Marja TOIVONEN, “Renewal of pre-primary education as an example of user-centric services and resource integration in the public sector”

This paper analyzes an integrative education pilot carried out in Finland. The pilot encouraged initiatives of preschool children and fostered the broadening of learning environments. As the pilot content was the creation of children's own game, the study also exemplifies the opportunities of digitalization. The research methods were observation and interviews, and the results highlight the service perspective in a field in which most earlier studies have been based on pedagogical research.

Keywords: Pre-primary education, integrative education, user-centric services, cross-professional services, resource integration

Cet article est consacré à l'analyse d'un projet pilote d'éducation intégrative mené en Finlande. Ce projet a consisté à encourager les initiatives d'enfants d'âge préscolaire (dans le domaine de la création de leur propre jeu) et à élargir les environnements d'apprentissage. L'étude illustre également les opportunités de la numérisation. Appuyée sur l'observation et des entretiens, elle introduit la perspective service, dans un domaine où la plupart des études antérieures relèvent de la recherche pédagogique.

Mots clés : Éducation pré-primaire, éducation intégrative, services centrés sur l'utilisateur, services interprofessionnels, intégration de ressources