



CLASSIQUES
GARNIER

« Résumés », *European Review of Service Economics and Management Revue européenne d'économie et management des services*, n° 6, 2018 – 2, p. 165-167

DOI : [10.15122/isbn.978-2-406-08633-8.p.0165](https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-08633-8.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

Luis RUBALCABA, « Bridging service experiences and service innovation. A new model for understanding the future of services »

This article provides a theoretical framework for bridging service experiences with service innovations. It analyses service innovation in the light of service experiences in terms of connecting and engaging people. The hypothesis is that *the social context* is a major bridging factor and that human encounters are the basis of the social bridge. The article also proposes a ten-dimensional model to understand new service innovation trends.

Keywords: Services, experience, innovation, social, encounter, education

Cet article fournit un cadre théorique pour faire le lien entre les expériences de service et les innovations de service. Il analyse l'innovation de service à la lumière des expériences de service en termes de connexion et d'engagement des personnes. L'hypothèse est que le contexte social est un facteur de connexion majeur et que les rencontres humaines sont à la base du « pont » social. L'article propose également un modèle en dix dimensions pour comprendre les nouvelles tendances de l'innovation de service.

Mots clés : Services, expérience, innovation, social, rencontre, éducation

Olivier FURRER, « La satisfaction des clients des services captifs »

Captivity reduces customers' service quality perception and amplifies their reactions. This study tests the effects of captive customers' negative emotions and price dissatisfaction on their quality perception, dissatisfaction, and word-of-mouth. Results show that captivity arouses customers' negative emotional feelings and price dissatisfaction, which in turn reduce service quality perception and positive word-of-mouth and directly and indirectly exacerbate dissatisfaction.

Keywords: Word-of-Mouth, captivity, marketing, monopoly, service quality, satisfaction, services

La captivité des clients modifie leur perception de la qualité de service et amplifie leurs réactions. Cette étude teste empiriquement les effets du sentiment affectif négatif de clients captifs et de leur insatisfaction liée à des prix perçus comme trop élevés sur la perception de la qualité de service, l'insatisfaction et le bouche-à-oreille. Les résultats montrent que la captivité suscite un sentiment affectif négatif et une insatisfaction-prix et que ces facteurs diminuent la perception de la qualité de service et exacerbent l'insatisfaction.

Mots clés : Bouche-à-oreille, captivité, marketing, monopole, qualité des services, satisfaction, services

João Gustavo ALCANTARA GUIMARÃES, Víthor ROSA FRANCO, Cristina CASTRO-LUCAS DE SOUZA, « Sharing economy: a review of the recent literature »

Sharing Economy is studied as a new economic trend. This paper analyzed the pattern of publishing of the subject, focused on the number of papers published per year. To find what are the thematic categories addressed, this study surveyed papers in Google Scholar and correlated the 649 most relevant papers between 2006 and 2016. Themes related to the legal challenges and new types of consumption enacted by Sharing Economy are discussed, as well as the relationships between the ridesharing industry and sustainability matters.

Keywords: Sharing economy, time series analysis, hierarchical top-down classification, thematic categorization

Cette étude a réalisé un bilan des publications sur cette nouvelle tendance économique qu'est l'économie du partage, en s'appuyant sur Google Scholar pour la période 2006-2016. Elle a sélectionné les 649 articles les plus pertinents et a testé les éventuelles corrélations thématiques. Elle discute les thèmes relatifs aux défis juridiques et aux nouveaux modes de consommation permis par l'économie du partage, ainsi que les relations entre la thématique du covoiturage et celle de la durabilité.

Mots clés : Économie du partage, séries temporelles, classification hiérarchique, catégorisation thématique

Kentaro WATANABE, Kirsi HYYTINEN, Hannamaija TUOVILA, « Challenges in integrating assistive technologies into elderly care services. Comparative study between Japan and Finland »

Aging causes a global challenge in our society. While ICT and robotics are expected as potential solutions toward sustainable care, the technology

integration process in elderly-care service systems is cumbersome, especially in the international context. This study focuses on facility care services in Japan and Finland. Through the interview with managers of facility care services in both countries, this work clarified their expectation toward technologies and the barriers for technology integration.

Keywords: Aging, elderly care, service system, assistive technology, comparison

Le vieillissement constitue un défi mondial. Alors que les TIC et la robotique sont envisagés comme des solutions pour des soins durables, leur intégration dans les systèmes de services de soins aux personnes âgées est difficile. Cette étude porte sur les services de soins en établissement au Japon et en Finlande. En s'appuyant sur des entretiens auprès de gestionnaires de ces services, l'étude a clarifié leurs attentes à l'égard des technologies et les obstacles à l'intégration de celles-ci.

Mots clés : Vieillissement, soins aux personnes âgées, système de service, technologie d'assistance, comparaison

Bart KAMP, Eduardo SISTI, « Assessing the relationship between ICT services and the manufacturing industry from a meso-economic perspective. Insights from the Basque Country »

This work examines whether the development of the size and degree of internationalization of a regional ICT services sub-sector can be explained by the development of manufacturing activities from the same region. This study found mixed support for this question on the basis of quantitative analyses in Basque Country. Altogether, this findings shed new light on the ongoing debate around the importance of KIBS for industry.

Keywords: Knowledge-Intensive Business Services, Information and Communication Technology services, internationalization, sectoral development, input-output tables, regional specialization

Cet article examine dans quelle mesure le développement de l'internationalisation d'un sous-secteur régional de services de TIC peut s'expliquer par le développement des activités manufacturières de la même région. L'étude aboutit à une réponse mitigée à cette question, sur la base d'analyses quantitatives, dans le Pays Basque. Au total, ces résultats apportent un nouvel éclairage sur le débat en cours quant à l'importance des services aux entreprises intensifs en connaissances dans le développement industriel.

Mots clés : Services aux entreprises intensifs en connaissances, services de technologie de l'information et de la communication, internationalisation, développement sectoriel, tableaux entrées-sorties, spécialisation régionale