



CLASSIQUES
GARNIER

« Résumés », *European Review of Service Economics and Management Revue européenne d'économie et management des services*, n° 9, 2020 – 1, p. 201-206

DOI : [10.15122/isbn.978-2-406-10604-3.p.0201](https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-10604-3.p.0201)

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.

© 2020. Classiques Garnier, Paris.
Reproduction et traduction, même partielles, interdites.
Tous droits réservés pour tous les pays.

ABSTRACTS/RÉSUMÉS

Eliisa SARKKINEN, Päivi PÖYRY-LASSILA, “Designing a digital tool concept for business-to-business dialogue using a customer-centric approach. Case food services”

This article explores what customer-centricity is in a B2B service context, and reports the empirical case study and the resulting concept for a digital client relationship tool built by using service design and customer-dominant logic. To conclude, customer-centricity in the B2B context requires multi-directional interaction: understanding client’s world and transforming their challenges and needs into a holistic system. The resulting concept forms a joint sphere for customer-centricity by empathizing and finding solutions to the B2B client’s real-life problems.

Keywords: customer centricity, business-to-business services, digital client relationship tool, service design, food services.

Eliisa SARKKINEN, Päivi PÖYRY-LASSILA, « Concevoir un concept d’outil numérique pour le dialogue interentreprises en utilisant une approche orientée client. Le cas des services de restauration »

Cet article explore ce qu’est l’orientation client dans un contexte de service B2B et il rend compte d’une étude de cas empirique pour un outil numérique de relation client construit en utilisant la conception de service et la « customer-dominant logic ». La conclusion est que l’orientation client dans le contexte B2B nécessite une interaction multidirectionnelle : comprendre le monde du client et transformer ses défis et ses besoins en un système holistique. Le concept résultant forme une sphère commune pour l’orientation client en contribuant à comprendre les problèmes réels du client B2B et en leur trouvant des solutions.

Mots-clés : orientation client, services interentreprises, outil numérique de relation client, conception de services, services de restauration.

Gard RINGEN HØIBJERG, “Rethinking service systems and service ecosystems”

This article aims to propose and clarify a distinction between service systems and service ecosystems as different components of analysis. In recent years, the two concepts have gained prominence in service research, and are frequently used interchangeably. The article argues for an approach where the service ecosystem is understood as the wider context in which various service systems exist. Through this distinction, the theoretical coupling seeks to explain how service systems are influenced by and can make use of actors that are not part of their formalized system, as well as better understand how service systems are affected by external influences.

Keywords: service ecosystems, service systems, ecology, institutions.

Gard RINGEN HØIBJERG, « Repenser les systèmes de services et les écosystèmes de services »

Cet article se propose de clarifier la distinction entre les systèmes de services et les écosystèmes de services en tant qu'outils analytiques. Ces dernières années, ces deux concepts ont gagné en importance dans la recherche sur les services et sont fréquemment utilisés de manière interchangeable. Cet article plaide pour une approche où l'écosystème de services est envisagé comme le contexte plus large dans lequel divers systèmes de services existent. À travers cette distinction, le couplage théorique cherche à expliquer comment les systèmes de services sont influencés par et peuvent utiliser des acteurs qui ne font pas partie de leur système formalisé, ainsi qu'à mieux comprendre comment les systèmes de services sont affectés par des influences externes.

Mots-clés : écosystèmes de services, systèmes de services, écologie, institutions.

Estibaliz HERNANDEZ ELENO, “Key dimensions for assessing knowledge intensive business services’ competitiveness”

Knowledge intensive business services (KIBS) play a central role regarding competitiveness of global economies. In this paper we propose a comprehensive model to assess KIBS competitiveness at the firm level. The model is composed of four intra-organisational dimensions, each with an internal and external focus: innovation, talent, relational capital and value proposition to the client. The model has been tested in 75 KIBS companies to determine how much these four dimensions are key features of competitiveness.

Keywords: knowledge intensive business services, competitiveness, innovation, talent, relational capital, value proposition.

Estibaliz HERNANDEZ ELENO, « Les dimensions clés pour évaluer la compétitivité des services aux entreprises intensifs en connaissances »

Les services aux entreprises intensifs en connaissances (SEIC) jouent un rôle central dans la compétitivité des économies mondiales. Dans cet article, nous proposons un modèle général pour évaluer la compétitivité des SEIC au niveau de l'entreprise. Le modèle est composé de quatre dimensions intra-organisationnelles, ayant chacune une orientation interne et externe : l'innovation, le talent, le capital relationnel et la proposition de valeur pour le client. Le modèle a été testé dans 75 entreprises de SEIC pour déterminer dans quelle mesure ces quatre dimensions sont des éléments clés de la compétitivité.

Mots-clés : services aux entreprises intensifs en connaissances, compétitivité, innovation, talent, capital relationnel, proposition de valeur.

Magali DUBOSSON, Emmanuel FRAGNIÈRE, Denis ROCHAT, Marshall SITTEN, Eric BERDEAUX, "Confusion between Artificial Intelligence and digitisation at work. Ignorance or blind trust?"

AI is currently largely integrated into the production processes of products/services. Its adoption is not in question. While functional and economic benefits are considered, the impact on employees is not discussed. In 2018, we conducted 62 semi-directive interviews with employees working in French-speaking Switzerland. Our respondents are optimistic and do not fear that their expertise will be replaced by even intelligent robots. The negative impacts could therefore generate cognitive dissonance that could lead to human risks. It is disturbing to note that the implementation of AI and other digitisation technologies is managed as if it were a computer upgrade. When this does not work, the employees involved must take charge of the problems and their resolution, without being prepared or having the necessary resources.

Keywords: Artificial Intelligence, digitisation, human risks, Switzerland, qualitative survey.

Magali DUBOSSON, Emmanuel FRAGNIÈRE, Denis ROCHAT, Marshall SITTEN, Eric BERDEAUX, « Confusion entre intelligence artificielle et numérisation au travail. Ignorance ou confiance aveugle »

L'IA est actuellement largement intégrée dans les processus de production des produits/services. Son adoption n'est pas mise en cause. Si ses avantages fonctionnels et économiques sont pris en compte, son impact sur les employés ne l'est pas. En 2018, nous avons réalisé 62 entretiens semi-directifs avec des

salariés travaillant en Suisse romande. Nos répondants sont optimistes et ne craignent pas de voir leur expertise remplacée par des robots intelligents. Les impacts négatifs pourraient donc générer une dissonance cognitive susceptible de conduire à des risques humains. Il est inquiétant de noter que la mise en œuvre de l'IA et d'autres technologies de numérisation est gérée comme s'il s'agissait d'une mise à niveau informatique. Lorsque cela ne fonctionne pas, les employés impliqués doivent prendre en charge les problèmes, sans y être préparés ni disposer des ressources nécessaires.

Mots-clés : intelligence artificielle, numérisation, risques humains, Suisse, enquête qualitative.

Laurent LAVIGNE, "Management control in large intercommunalities. A typology"

This article falls within the scope of public management and management control. Its objective is to shed light on the management control function in local authorities. First, the analysis of the role of the territorial management controllers is based on academic literature and previous research. Then, a quantitative empirical study on management control in large inter-municipal organizations is presented: it identifies four types of territorial management controllers, namely the strategist, the partner, the advisor and the analyst. The role of each type is then clarified. It is in particular linked to the size of the organization and its complexity.

Keywords: territorial management control, performance, public management.

Laurent LAVIGNE, « Le contrôle de gestion dans les grandes intercommunalités. Une proposition typologique »

Cet article s'inscrit dans les champs du management public et du contrôle de gestion. Il a pour objectif d'apporter un éclairage sur la fonction contrôle de gestion dans les collectivités territoriales. Dans cette perspective, une analyse du rôle du contrôleur de gestion territorial s'appuyant sur la littérature académique et sur des recherches antérieures est exposée. Puis, une étude empirique quantitative portant sur le contrôle de gestion dans les grandes intercommunalités est présentée : elle identifie quatre types de contrôleurs de gestion territoriaux, à savoir le contrôleur de gestion stratège, partenaire, conseiller et analyste. Le rôle de chaque type de contrôleur de gestion territorial est ensuite précisé, ce rôle apparaissant lié notamment à la variabilité de la taille organisationnelle et de sa complexité.

Mots-clés : contrôle de gestion territorial, performance, management public.

Ellen HARPEL, "Gig and independent work in US metropolitan economies and service industries"

One feature of the changing nature of work is an increase in gig and independent work, which includes a variety of full- and part-time activities for earning income outside of an employer-employee relationship. In the US, most of this work occurs within service industries. This paper describes the attributes and implications of gig and independent work in a set of US metropolitan economies and in the US as a whole, with an emphasis on determining its role within select service industries.

Keywords: gig economy, future of work, flexible work, independent work, services, KIBS, USA, metropolitan areas.

Ellen HARPEL, « Le travail "gig" et indépendant dans les métropoles américaines et les activités de services »

L'une des caractéristiques de la nature changeante du travail est une augmentation du travail « gig » et indépendant, qui comprend une diversité d'activités à temps plein et à temps partiel, qui génèrent un revenu en dehors d'une relation employeur-employé. Aux États-Unis, la plupart de ces emplois se trouvent dans les services. Cet article décrit les caractéristiques et les implications du travail « gig » et indépendant dans un certain nombre de métropoles américaines et dans l'ensemble des États-Unis, en mettant l'accent sur son rôle dans certaines activités de services.

Mots-clés : économie du « gig », avenir du travail, travail flexible, travail indépendant, services, services intensifs en connaissances, États-Unis, métropoles.

Francesco MUREDDU and David OSIMO, "Co-creation of public services. Why and how?"

This article proposes a ten-step roadmap for delivering user-centric digital government, that puts co-creation at the core of government functioning. Four areas of intervention are discussed: 1. Prioritise adoption, including making user research a requirement for public services and using the public budget to stimulate co-creation; 2. Support implementation, building on reinforcing capabilities in public administration and establishing service design as an infrastructural service; 3. Remove barriers, by adapting public procurement to agile methods, enforcing the norms on open standards and open data, providing incentives for citizens' participation; 4. Monitor results, by making

metrics on the key performance indicators of digital government, providing a clear evidence base for service-design in government, and sound metrics on adoption of co-creation by public administration.

Keywords: public services, digital government, co-creation, value.

Francesco MUREDDU and David OSIMO, « Co-création des services publics. Pourquoi et comment ? »

Cet article propose une feuille de route en dix étapes pour un gouvernement numérique centré sur l'utilisateur et la co-création. Quatre domaines sont abordés : 1. Prioriser l'adoption, en faisant de la recherche des utilisateurs une exigence des services publics et en utilisant le budget public pour stimuler la co-création ; 2. Soutenir la mise en œuvre, en renforçant les capacités dans l'administration et en faisant de la conception de services un service d'infrastructure ; 3. Supprimer les barrières, en adaptant aux marchés publics les méthodes agiles, en instaurant des normes sur l'open standard et l'open data, en incitant à la participation des citoyens ; 4. Suivre les résultats, en mesurant les indicateurs de performance du gouvernement numérique, en appuyant sur des preuves la conception de services publics, et en mesurant l'adoption de la co-création par l'administration publique.

Mots-clés : services publics, gouvernement digital, co-création, valeur.