



CLASSIQUES
GARNIER

« Résumés », *European Review of Service Economics and Management*, n° 10, 2020
– 2, p. 187-192

DOI : [10.15122/isbn.978-2-406-11028-6.p.0187](https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-11028-6.p.0187)

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

Takeshi TAKENAKA, Hiroshi NISHIKOORI, Nariaki NISHINO, Kentaro WATANABE, “Re-design of service systems based on employee satisfaction, customer satisfaction and labour productivity”

This study uses standardized indicators of employee satisfaction (ES), customer satisfaction (CS), and productivity to assess existing services and to identify service eco-systems that simultaneously realize appropriate values for customers, employees, and service providers. First, results are obtained using standardized ES and CS from comparison of industries and companies. Then a theoretical service model is constructed from a game theoretic viewpoint according to empirical analysis of data. Based on the service model, a computer simulation is conducted to test possible service models that have been redesigned in terms of pay structure.

Keywords: employee satisfaction, service system, simulation, pay structure, service engineering.

Takeshi TAKENAKA, Hiroshi NISHIKOORI, Nariaki NISHINO, Kentaro WATANABE, « Re-conception des systèmes de services fondée sur la satisfaction des employés, la satisfaction des clients et la productivité du travail »

Cette étude utilise des indicateurs normalisés de satisfaction des employés (SE), de satisfaction des clients (SC) et de productivité pour évaluer les services existants et pour identifier les écosystèmes de services qui réalisent simultanément des valeurs appropriées pour les clients, les employés et les fournisseurs de services. Tout d’abord, les résultats sont obtenus en utilisant des indicateurs de SE et SC standardisés à partir de la comparaison des industries et des entreprises. Ensuite, un modèle théorique de service est construit d’un point de vue de théorie des jeux selon une analyse empirique des données. Sur la base de ce modèle de service, une simulation informatique est réalisée pour tester les modèles de service possibles qui ont été reconçus en termes de structure salariale.

Mots-clés : satisfaction des employés, système de service, simulation, structure salariale, ingénierie du service.

Juan Carlos ZAGACETA-GARCÍA, "Service firm innovation. Disaggregated sectoral classification analysis for Mexico"

This article is devoted to innovation in services in Mexico. It is based on data from service firms surveys within the 2004 and 2009 economic censuses. These surveys cover all types of innovation, including product and service, processes, organisation, and external relationship innovations. The analysis also captures innovation at branch level, therefore going beyond conventional studies that focus on sector level. We compare results using technological trajectories from the Soete-Miozzo taxonomy (1990). Survey results indicate that though all sectors are innovating, degrees of innovation differ in line with the sector's intrinsic singularities.

Keywords: service innovation, technological change, developing countries, Mexico, censuses.

Juan Carlos ZAGACETA-GARCÍA, « Innovation dans les entreprises de services. L'analyse d'une classification sectorielle désagrégée dans le cas du Mexique »

Cet article est consacré à l'innovation dans les services au Mexique. Il s'appuie sur des données provenant d'enquêtes sur les entreprises de services réalisées dans le cadre des recensements économiques de 2004 et 2009. Ces enquêtes couvrent tous les types d'innovation, y compris les innovations en matière de produits et de services, de processus, d'organisation et de relations extérieures. L'analyse aborde également l'innovation au niveau des branches, allant ainsi au-delà des études conventionnelles qui se concentrent sur le niveau sectoriel. Nous comparons les résultats en utilisant les trajectoires technologiques de la taxonomie de Soete-Miozzo (1990). Les résultats de l'enquête indiquent que si tous les secteurs innove, les degrés d'innovation diffèrent en fonction des singularités intrinsèques du secteur considéré.

Mots-clés : innovation dans les services, changement technologique, pays en développement, Mexique, recensements.

Leonel CORONA-TREVIÑO, "Challenges for service innovation in developing countries. The cases of Mexico and Latin America"

Following the methodology of two prospective studies, one by Martin (2016) and the other by Djellal and Gallouj (2016), this article's proposed agenda comprises 22 challenges faced by studies of innovation and service innovation in the context of Mexico and across Latin America. Highlighting certain specific economic and social problems in Mexico and across Latin

America, it presents a review of the evolution of innovation thinking. Four scenarios have been designed, towards which economies may evolve, depending on how the challenges posed are taken up: 1) Regional development and inclusive growth, 2) Social and economic polarization, 3) Regional disparity with income distribution, 4) Regional development and income inequality.

Keywords: innovation, service innovation, challenges, Mexico, Latin America.

Leonel CORONA-TREVIÑO, « Les défis pour l'innovation dans les services dans les pays en développement. Les cas du Mexique et de l'Amérique latine »

Cet article s'inspire de la méthodologie de deux études prospectives, l'une de Martin (2016) et l'autre de Djellal et Gallouj (2016), pour proposer un agenda de recherche qui comprend 22 défis posés aux études sur l'innovation et les services, dans le contexte du Mexique et de l'Amérique latine. Il met en lumière certains problèmes économiques et sociaux spécifiques au Mexique et à l'Amérique latine et rend compte de l'évolution de la réflexion sur l'innovation. En fonction de la manière dont les défis posés sont relevés, quatre scénarios sont proposés, vers lesquels les économies peuvent évoluer : 1) Développement régional et croissance inclusive, 2) Polarisation sociale et économique, 3) Disparité régionale avec distribution des revenus, 4) Développement régional et inégalité des revenus.

Mots-clés : innovation, innovation de service, défis, Mexique, Amérique latine.

Magali DUBOSSON, Emmanuel FRAGNIÈRE, Anne-Sylvaine HÉRITIER, Samuele MEIER, Charles WAINWRIGHT, "Fostering 'co-socialization' between patient and nurse to mitigate the risks of digitalizing health care services"

The digitalization of services has also affected the practice of hospital care, particularly among nurses. In this study, we applied the focus group method with an exploratory aim among practicing students in nursing to see if the digitalization of administrative processes in hospitals was having an impact on their usual operating modes for treating patients. The collected data shows a disconnection between the difficulties evoked by the nursing staff in regard to exercising their profession and the digitalization of processes. Following these observations, we propose a new theoretical model based on the SECI (socialization, externalization, combination, internalization) knowledge creation model. As the patient is co-producer of the service, our conceptual model

consists of coupling the “SECI loop” of the patient with the “SECI loop” of the nurse at the level of the socialization stage.

Keywords: explicit and tacit knowledge, focus group, frontliners, socialization, work process, digitalization.

Magali DUBOSSON, Emmanuel FRAGNIÈRE, Anne-Sylvaine HÉRITIER, Samuele MEIER, Charles WAINWRIGHT, « Favoriser la “co-socialisation” entre le patient et l’infirmière pour atténuer les risques de la numérisation des services de santé »

La numérisation des services a également affecté la pratique des soins hospitaliers. Ici, nous appliquons la méthode des groupes de discussion dans un but exploratoire auprès d’étudiants praticiens en soins infirmiers afin de voir si la numérisation des processus administratifs dans les hôpitaux a un impact sur leurs modes de fonctionnement habituels pour le traitement des patients. Les données recueillies montrent une déconnexion entre les difficultés évoquées par le personnel infirmier dans l’exercice de leur profession et la numérisation des processus. Suite à ces observations, nous proposons un nouveau modèle théorique basé sur le modèle de création de connaissances SECI (socialisation, externalisation, combinaison, internalisation). Notre modèle conceptuel consiste à coupler la « boucle SECI » du patient avec la « boucle SECI » du soignant au niveau de l’étape de socialisation.

Mots-clés: connaissances explicites et tacites, groupe de discussion, travailleurs de premières ligne, socialisation, processus de travail, numérisation.

Benoît DESMARCHELIER, Faridah DJELLAL, Faïz GALLOUJ, “Public service innovation networks (PSINs). An instrument for collaborative innovation and value co-creation in public service(s)”

This article is devoted to a new network form that is developing within the New Public Governance paradigm, namely “Public Service Innovation Networks” (PSINs). PSINs are multi-agent collaborative arrangements that develop within public service(s), spontaneously or at the instigation of local, national or European public policies. They mobilize a variable number of public and private agents, especially citizens, to co-produce innovations and ultimately contribute to value co-creation. Based on a review of the literature and on empirical work carried out under two European funded projects, this article aims to deepen the definition and description of PSINs, especially in

comparison with other known network forms, and to examine in particular how PSINs are formed and function to co-create, more or less efficiently, value in public service(s) through innovation.

Keywords: public service, network, innovation, value, co-creation, co-production, collaboration.

Benoît DESMARCHELIER, Faridah DJELLAL, Faïz GALLOUJ, « Les réseaux d'innovation de service public (RISP). Un instrument d'innovation collaborative et de co-crédation de valeur dans le(s) service(s) public(s) »

Cet article est consacré à une forme résilière nouvelle qui se développe dans le cadre de la nouvelle gouvernance publique : les « Réseaux d'Innovation de Service Public » (RISP). Les RISP sont des dispositifs collaboratifs multi-agents qui se développent au sein des services publics, de manière spontanée ou à l'instigation des politiques publiques. Ils mobilisent un nombre variable d'agents publics et privés, en particulier des citoyens, afin de co-produire des innovations et in fine contribuer à la co-crédation de valeur. Sur la base d'un bilan de la littérature et de travaux empiriques réalisés dans le cadre de deux contrats européens, cet article vise à approfondir la définition et la description des RISP, en comparaison d'autres formes résilières, et à examiner la manière ils se forment et fonctionnent pour co-crédier, de manière plus ou moins efficace, de la valeur à travers l'innovation.

Mots-clés : service public, réseau, innovation, valeur, co-crédation, co-production, collaboration.

Gilles PACHÉ, "Service innovation in historical perspective. The case of 'platforming'"

This viewpoint focuses on "platforming" as a major service innovation, which importance is now recognized in the organization of contemporary supply chains. On a technical level, "platforming" is based on the hub-and-spokes model, widely used in air transport, but also in retail logistics. Three historical examples show that the origins of "platforming" can be traced back to the often dramatic events that have marked the course of humanity, which puts the real originality of this service innovation into perspective.

Keywords: history, hub-and-spokes model, innovation, platforming, supply chain.

Gilles PACHÉ, « Innovation de service dans une perspective historique. Le cas de la “plateformisation” »

Le point de vue s'intéresse à la « plateformisation » en tant qu'innovation de service majeure, dont l'importance est aujourd'hui reconnue dans l'organisation des chaînes logistiques contemporaines. Sur un plan technique, la « plateformisation » s'appuie sur le modèle hub-and-spokes, largement diffusé en transport aérien, mais aussi en logistique de distribution. Trois exemples historiques indiquent que l'on peut retrouver les origines de la « plateformisation » dans des événements, souvent dramatiques, qui ont jalonné le cours de l'Humanité, ce qui permet de relativiser l'originalité réelle de cette innovation de service.

Mots-clés : histoire, modèle hub-and-spokes, innovation, plateformisation, chaîne logistique.