



CLASSIQUES
GARNIER

« Résumés », *Revue Européenne d'Économie et Management des Services*, n° 13,
2022 – 1, p. 203-209

DOI : [10.48611/isbn.978-2-406-13090-1.p.0203](https://doi.org/10.48611/isbn.978-2-406-13090-1.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.

© 2022. Classiques Garnier, Paris.
Reproduction et traduction, même partielles, interdites.
Tous droits réservés pour tous les pays.

ABSTRACTS/RÉSUMÉS

Benoît DESMARCHELIER, Faridah DJELLAL, Faïz GALLOUJ, Luis RUBALCABA,
“Inside the black box of public service innovation networks for social innovation (PSINSIs). A Public Service Logic perspective”

This paper is given over to “Public Service Innovation Networks for Social Innovation” (PSINSIs), multi-agent structural arrangements set up for the collaborative production of social innovation in public services. The paper firstly provides an analytical framework that makes it possible to distinguish PSINSIs from other expressions of innovation networks and includes a Public Service Logic perspective. Then, using a set of 24 in-depth PSINSIs case studies undertaken in five European countries, it attempts to enter the black box of PSINSIs in order to better understand the nature of social innovation at work and the modes of formation and functioning of these networks.

Keywords: public services, social innovation, network, public service logic, public innovation.

Benoît DESMARCHELIER, Faridah DJELLAL, Faïz GALLOUJ, Luis RUBALCABA,
« Dans la boîte noire des réseaux d’innovation de services publics pour l’innovation sociale »

Cet article est consacré aux réseaux d’innovation de services publics pour l’innovation sociale [« public service innovation networks for social innovation » (PSINSIs)], un arrangement structurel multi-agents constitué pour produire, selon un mode collaboratif, de l’innovation sociale dans les services publics. Il commence par proposer un cadre analytique, qui permet de distinguer, d’un point de vue morphologique et fonctionnel, les PSINSIs des autres expressions du concept de réseau d’innovation. Ensuite, en s’appuyant sur un riche matériau empirique collecté dans le cadre du projet européen COVAL et constitué de 24 études de cas approfondies de PSINSIs dans cinq pays européens, il tente de pénétrer dans la boîte noire des PSINSIs, pour mieux comprendre la nature

de l'innovation sociale qui en est l'objet ainsi que les modes de formation et de fonctionnement de ces réseaux.

Mots-clés : innovation networks, public services, social innovation, logique de service publique, innovation publique.

Peter M. SMITH, "Recent developments in European integration for services"

This paper extends and updates the previous estimates for European integration in non-financial commercial services for 2008 with EU-28 results for 2017 and country level results for 2016, the most recent years available. Foreign direct investment is still the dominant form of internationalization for services but some knowledge intensive business services are now being supplied cross-border rather than by FDI. Levels of integration differ markedly between EU countries but there has been some convergence since 2008. On BREXIT the EU market becomes both smaller and less integrated. For the non-financial services covered by this paper, the EU runs a small surplus with the UK on cross-border trade contrary to financial services. The EU also invests much more for services in the UK than the UK invests in the EU.

Keywords: services, European integration, Brexit, FDI, international trade, knowledge intensive business services.

Peter M. SMITH, « Développements récents dans l'intégration européenne des services »

Ce article étend et actualise de précédentes estimations de l'intégration européenne dans les services marchands non financiers pour 2008 avec les résultats de l'UE-28 pour 2017 et ceux au niveau des pays pour 2016, années les plus récentes disponibles. L'IDE reste la forme dominante d'internationalisation pour les services, mais certains services commerciaux intensifs en connaissances sont désormais fournis de manière transfrontalière. Les niveaux d'intégration diffèrent sensiblement entre les pays, mais on observe une certaine convergence depuis 2008. Avec le BREXIT, le marché de l'UE devient plus petit et moins intégré. Pour les services non financiers, contrairement aux services financiers, l'UE enregistre un léger excédent avec le Royaume-Uni (R-U) sur le commerce transfrontalier. L'UE investit également beaucoup plus pour les services au R-U que le R-U n'investit dans l'UE.

Mots-clés : services, intégration européenne, Brexit, IDE, commerce international, services intensifs en connaissances.

Singha CHAVEESUK, Paweensuda DECHAPRASERT, “Covid-19 pandemic and lecturers intention to use learning management system (LMS)”

This study aims to analyse lecturer intention to use the Learning Management System (LMS) in Thailand's Higher Education (HE) establishments. By using the Technology Acceptance Model (TAM) and conducting a survey of lecturers at ten universities, a total of 396 responses have been analysed, using Partial Least Square Structural Equation Modelling. The results show that User-Interface Design was what made the most decisive impact on intention to use LMS. They also show that Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, and Perceived Interaction are important mediators in the extended TAM model. The research also proved that Perceived Self-Efficacy, User-Interface Design, and Perceived Interaction are essential constructs of the TAM model. The study recommends that in order to improve lecturer-student interaction in the LMS, policymakers should improve the system's interface design.

Keywords: perceived self-efficacy, user-interface design, perceived interaction, perceived ease of use, perceived usefulness.

Singha CHAVEESUK, Paweensuda DECHAPRASERT, « La pandémie de Covid-19 et l'intention des enseignants d'utiliser un environnement numérique d'apprentissage »

Cet article analyse l'intention des enseignants d'utiliser un environnement numérique d'apprentissage (ENA). Il s'appuie sur le modèle d'acceptation de la technologie (TAM), sur une enquête auprès d'enseignants d'universités thaïlandaises (396 réponses), et sur une modélisation par équations structurelles des moindres carrés partiels. L'article souligne que la conception de l'interface utilisateur a l'impact le plus décisif sur l'intention d'utiliser un ENA, que la facilité d'utilisation perçue, l'utilité perçue et l'interaction perçue sont des médiateurs importants dans le modèle TAM étendu et que l'auto-efficacité perçue, la conception de l'interface utilisateur et l'interaction perçue sont des variables essentielles du modèle TAM. Il est nécessaire d'améliorer la conception de l'interface du système afin d'améliorer l'interaction entre les enseignants et les étudiants dans l'ENA.

Mots-clés : auto-efficacité perçue, conception de l'interface utilisateur, interaction perçue, facilité d'utilisation perçue, utilité perçue.

Dagou Hermann-Wenceslas DAGOU, “The quest for the ideal service through collaborative innovation in a public business model with customer stewardship. The case of an Ivorian university hospital”

Abstract : Providing an efficient public service increasingly requires innovation that can take a collaborative form, by involving the clients/patients themselves. Thus, in hospitals, clients/patients who have long been considered captive are now being asked to participate and contribute their experiences. By mobilizing stewardship theory, this article proposes to understand how an ideal quality service can be addressed through cultural effectiveness in a business model. The empirical investigation is carried out with patients in a university hospital in Ivory Coast. The results show that stewardship clients envision the ideal service with the cultural effectiveness attributes of change, team, empowerment, integration and accountability. The surgical service, closer to the ideal service, appears to be an example of collaborative innovation for the emergency and maternity services.

Keywords: ideal service, business model, collaborative innovation, stewardship, hospital services, Ivory Coast.

Dagou Hermann-Wenceslas DAGOU, « La quête du service idéal par l'innovation collaborative dans un business model public avec l'intendance des clients. Le cas d'un hôpital universitaire ivoirien »

Un service public performant nécessite de plus en plus une innovation collaborative, impliquant l'utilisateur lui-même. Ainsi, à l'hôpital, les usagers, longtemps considérés comme captifs, sont désormais amenés à participer et à apporter leurs expériences. En mobilisant la théorie de l'intendance, cet article propose de comprendre comment un service de qualité idéal peut être abordé à travers l'efficacité culturelle dans un modèle d'affaires. L'investigation empirique est réalisée auprès des patients d'un hôpital universitaire ivoirien. Les résultats montrent que les clients intendants envisagent le service idéal avec les attributs de l'efficacité culturelle que sont le changement, l'équipe, la capacitation, l'intégration et la responsabilité. Le service chirurgie, plus proche du service idéal, apparaît comme un exemple d'innovation collaborative pour les services d'urgences et de maternité.

Mots-clés : service idéal, modèle d'affaires, innovation collaborative, intendance, service hospitalier, Côte d'Ivoire.

Abdelmajid AMINE, Audrey BONNEMAIZON, Margaret JOSION-PORTAIL,
“The role of norms’ conflict among caregivers in shaping care practices
with vulnerable elderly patients”

This research explores the care practices carried out by personnel in contact with elderly patients, in a hospital context that is increasingly normative and driven by a managerial paradigm that comes into conflict with the personal values and ethics of caregivers. By using an immersion approach in a geriatric hospital department, this research makes it possible to understand the role of the frailty of the elderly in feeding the tensions of norms experienced by the caregivers. It also makes it possible to identify the strategies used for negotiating and circumventing norms, based on tinkering and cunning, which caregivers put in place to resolve these tensions in order to accomplish their mission. If the mobilization of these strategies makes it possible to preserve the well-being of elderly patients, it makes part of the caregivers’ work invisible and is a source of psycho-social risks.

Keywords: caregivers, elderly patients, norms, vulnerability, care practices, bricolage, cunning, health service.

Abdelmajid AMINE, Audrey BONNEMAIZON, Margaret JOSION-PORTAIL,
« Rôle des tensions de normes chez les soignants dans la configuration des
pratiques de soins avec les patients âgés vulnérables »

Cette recherche explore les pratiques de soins du personnel en contact avec les patients âgés, dans un contexte hospitalier de plus en plus normatif et animé par une logique managériale qui entre en conflit avec les valeurs personnelles et l’éthique des soignants. En utilisant une approche par immersion dans un service hospitalier de gériatrie, elle permet de comprendre le rôle de la fragilité des personnes âgées dans l’alimentation des tensions de normes vécues par les soignants, mais aussi d’identifier les stratégies de négociation et de contournement des normes, fondées sur le bricolage et la ruse, que les soignants mettent en place pour résoudre ces tensions afin d’accomplir leur mission. Si la mobilisation de ces stratégies permet de préserver le bien-être des patients âgés, elle rend invisible une partie du travail des soignants et constitue une source de risques psycho-sociaux.

Mots-clés : soignants, patients âgés, normes, vulnérabilité, pratiques de soins, bricolage, ruse, service de santé.

Cheryl Marie CORDEIRO, Jaap W. VAN HAL, "Creative innovation in gastronomy services"

Creativity and innovation are important elements in the development of new gastronomy services. This article brings insights from interviews with 25 Nordic Chefs, and their view the processes of creative innovation in the field of culinary science and gastronomy service. An integrated human-centric and product-centric perspective of gastronomy service is presented from the consolidated interview transcripts.

Key words: creativity, innovation, gastronomy service, culinary science, service.

Cheryl Marie CORDEIRO, Jaap W. VAN HAL, « Innovation créative dans les services gastronomiques »

La créativité et l'innovation sont des éléments importants dans le développement de nouveaux services gastronomiques. Cet article présente les résultats d'entretiens avec 25 chefs nordiques et leur vision des processus d'innovation créative dans le domaine des sciences culinaires et des services gastronomiques. Une perspective intégrée du service gastronomique, centrée sur l'homme et le produit, est présentée à partir des transcriptions consolidées des entretiens.

Mots-clés : créativité, innovation, service gastronomique, sciences culinaires, service.

Sen BAO, Marja TOIVONEN, "China as an opportunity and a challenge for Western service providers"

This article analyzes the issues of cultural differences in the production and delivery of services in the globalized world. A focus is set on the differences between Western and Chinese cultures. As a framework for the comparison and country-specific analysis, the basic dimensions of cultural differences are presented based on the literature. In the numerous studies carried out during the last decades, the following dimensions have been found to be typical in the Eastern cultures: collectivism, indirect communication style, high power distance, and long-term orientation. In China, these Eastern characteristics are mixed with deep traditions of the Confucian culture, with the socio-political system of the country, and with the rapid, but regionally uneven development in recent years.

Keywords: cultural differences, global business, internationalization of services, Chinese society, "guanxi".

Sen BAO, Marja TOIVONEN, « La Chine, une opportunité et un défi pour les prestataires de services occidentaux »

Cet article est consacré à la question des différences culturelles dans la prestation de services dans un monde globalisé. L'accent est mis sur les différences entre les cultures occidentales et chinoises. Les dimensions fondamentales des différences culturelles, qui constituent le cadre de la comparaison, sont présentées sur la base d'un bilan de la littérature. Dans les nombreuses études réalisées au cours des dernières décennies, les dimensions suivantes sont considérées comme caractéristiques des cultures orientales : collectivisme, style de communication indirect, distance hiérarchique élevée et orientation à long terme. En Chine, ces caractéristiques orientales se mêlent aux profondes traditions de la culture confucéenne, au système sociopolitique du pays et au développement rapide, mais inégal, de ces dernières années.

Mots-clés : différences culturelles, commerce mondial, internationalisation des services, société chinoise, « guanxi ».