

CONTENTS

ARTICLES

- Luis RUBALCABA
Bridging service experiences and service innovation.
A new model for understanding the future of services 17
- Olivier FURRER
The satisfaction of captive service customers 51
- João Gustavo ALCANTARA GUIMARÃES, Víthor ROSA FRANCO,
Cristina CASTRO-LUCAS DE SOUZA
Sharing economy: a review of the recent literature 77
- Kentaro WATANABE, Kirsi HYYTINEN, Hannamaija TUOVILA
Challenges in integrating assistive technologies
into elderly care services. Comparative study
between Japan and Finland 97
- Bart KAMP, Eduardo SISTI
Assessing the relationship between ICT services
and the manufacturing industry
from a meso-economic perspective.
Insights from the Basque Country 123

PHD REVIEWS

Milena-Jael SILVA-MORALES, <i>Understanding the transformation of an urban public service system that is becoming smart</i>	155
Mohammed Abdessamad RHALIMI, <i>Careers of women executives and glass ceiling in Morocco: some lessons from the supermarket sector</i>	158
Alexis NICOLAÿ, <i>Innovative design of complex service lines in the European armaments industry</i>	161
Abstracts	165

SOMMAIRE

ARTICLES

- Luis RUBALCABA
Jeter un pont entre expériences de service
et innovations de service. Un nouveau modèle
pour comprendre l'avenir des services 17
- Olivier FURRER
La satisfaction des clients des services captifs 51
- João Gustavo ALCANTARA GUIMARÃES, Víthor ROSA FRANCO,
Cristina CASTRO-LUCAS DE SOUZA
Economie du partage : un bilan de la littérature récente 77
- Kentaro WATANABE, Kirsi HYYTINEN, Hannamaija TUOVILA
Les défis de l'intégration des technologies d'assistance
dans les services de soins aux personnes âgées.
Une étude comparative du Japon et de la Finlande 97
- Bart KAMP, Eduardo SISTI
Evaluer la relation entre les services de TIC et l'industrie
manufacturière dans une perspective méso-économique.
Le cas du Pays Basque 123

COMPTES-RENDUS DE THÈSES

Milena-Jael SILVA-MORALES, <i>Comprendre la transformation d'un système de service public urbain qui devient smart</i>	155
Mohammed Abdessamad RHALIMI, <i>Carrières des femmes cadres et plafond de verre au Maroc : Quelques enseignements à partir du secteur de la grande distribution</i>	158
Alexis NICOLAÏ, <i>Conception innovante de lignées de services complexes dans l'industrie d'armement européenne</i>	161
Résumés	165