

CONTENTS

ARTICLES

- Eliisa SARKKINEN, Päivi PÖYRY-LASSILA
Designing a digital tool concept for business-to-business
dialogue using a customer-centric approach.
Case food services 17
- Gard RINGEN HØIBJERG
Rethinking service systems and service ecosystems 53
- Estibaliz HERNANDEZ ELENO
Key dimensions for assessing knowledge
intensive business services' competitiveness 77
- Magali DUBOSSON, Emmanuel FRAGNIÈRE,
Denis ROCHAT, Marshall SITTEN, Eric BERDEAUX
Confusion between Artificial Intelligence
and digitisation at work. Ignorance or blind trust? 97
- Laurent LAVIGNE
Management control in large intercommunalities.
A typology 119

DEBATES AND VIEWPOINTS

Ellen HARPEL
Gig and independent work
in US metropolitan economies and service industries 153

Francesco MUREDDU, David OSIMO
Co-creation of public services. Why and how? 177

Abstracts 201

SOMMAIRE

ARTICLES

- 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 17
- Gard RINGEN HØIBJERG
Repenser les systèmes de services
et les écosystèmes de services 53
- Estibaliz HERNANDEZ ELENO
Les dimensions clés pour évaluer la compétitivité
des services aux entreprises intensifs en connaissances 77
- Magali DUBOSSON, Emmanuel FRAGNIÈRE,
Denis ROCHAT, Marshall SITTEN, Eric BERDEAUX
Confusion entre intelligence artificielle et numérisation
au travail. Ignorance ou confiance aveugle? 97
- Laurent LAVIGNE
Le contrôle de gestion dans les grandes intercommunalités.
Une proposition typologique 119

DÉBATS ET POINTS DE VUE

Ellen HARPEL Le travail « gig » et indépendant dans les métropoles américaines et les activités de services	153
Francesco MUREDDU and David OSIMO Co-création des services public. Pourquoi et comment ?	177
Résumés	201