

# CONTENTS

## ARTICLES

- Takeshi TAKENAKA, Hiroshi NISHIKOORI,  
Nariaki NISHINO, Kentaro WATANABE  
Re-design of service systems based on employee satisfaction,  
customer satisfaction and labour productivity . . . . . 17
- Juan Carlos ZAGACETA-GARCÍA  
Service firm innovation. Disaggregated  
sectoral classification analysis for Mexico . . . . . 49
- Leonel CORONA-TREVIÑO  
Challenges for service innovation in developing countries.  
The cases of Mexico and Latin America . . . . . 73
- 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 . . . . . 109
- Benoît DESMACHELIER, Faridah DJELLAL, Faïz GALLOUJ  
Public service innovation networks (PSINs).  
An instrument for collaborative innovation  
and value co-creation in public service(s) . . . . . 133

DEBATES AND VIEWPOINTS

Gilles PACHÉ

Service innovation in historical perspective.

The case of “platforming” . . . . . 173

Abstracts . . . . . 187

# SOMMAIRE

## ARTICLES

- Takeshi TAKENAKA, Hiroshi NISHIKOORI,  
Nariaki NISHINO, Kentaro WATANABE  
Reconception des systèmes de services fondée  
sur la satisfaction des employés, la satisfaction  
des clients et la productivité du travail . . . . . 17
- Juan Carlos ZAGACETA-GARCÍA  
Innovation dans les entreprises de services. L'analyse d'une  
classification sectorielle désagrégée dans le cas du Mexique . . . . 49
- 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 . . . 73
- 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 . . . . . 109
- 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) . . . . . 133

DÉBATS ET POINTS DE VUE

Gilles PACHÉ

Innovation de service dans une perspective historique.

Le cas de la « plateformisation » ..... 173

Résumés ..... 187