



ARTICLES  
11


CHAPITRE  
1

## Najoua ELOMMAL

[n.elommal@istec.fr](mailto:n.elommal@istec.fr)

Enseignant chercheur

 Isted Paris

 Depuis Mai 2023

### Bibliographie sélective

- (2019) « Measuring exchange norms and its impact on satisfaction in a B2C context », International Journal of Market Research. Vol. 61 (3), 302-319. (With R. MANITA and D. CHANAY) (Rang 3 FNEGE ).
- (2020) « The digital transformation of external Audit and its impact on corporate governance », Technological Forecasting and Social Change, Vol. (150). (With R. MANITA, P. BAUDIER, L. HIKKEROVA) (Rang 2 FNEGE ).
- (2022) « How Blockchain Innovation could affect the Audit Profession: A Qualitative Study », Journal of Innovation Economics & Management, 37, 37-63. (With R. MANITA) (Rang 2 FNEGE).

### Trois thématiques de recherche :

- Relation client / Normes de la relation.
- Transformation digitale.
- Diversité du genre, RSE et performance de l'entreprise.

### Trois axes de mon programme de recherche :

- Satisfaction client et intentions comportementales (fidélité, recommandations...) / Opérationnalisation des normes de Macneil dans le contexte B to C.
- Impact de la transformation digitale sur les métiers / Acceptabilité des nouvelles technologies.
- Impact de la RSE sur la performance de l'entreprise.

### Implications pratiques

Mes travaux de recherche permettent :

- de comprendre la formation de la satisfaction client notamment dans les services.
- de proposer aux professionnels des échelles de mesure des normes relationnelles et transactionnelles.
- d'expliquer comment les nouvelles technologies peuvent transformer les métiers dans différents secteurs.