

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SALERNO



DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE E STATISTICHE

**DOTTORATO DI RICERCA
IN INGEGNERIA ED ECONOMIA DELL'INNOVAZIONE**

CICLO IX – N.S.

SERVICE INNOVATION: ORGANIZATIONAL ROUTINES, TECHNOLOGY AND CHANGE PROCESSES

**PhD THESIS
(Abstract)**

COORDINATORE

Ch.ma Prof.ssa

Alessandra Amendola

RELATORE

Ch.mo Prof.

Francesco Zirpoli

CANDIDATA

Dott.ssa Luisa Errichiello

Luglio 2012

Abstract (inglese)

This dissertation aims at contributing to knowledge and theory about innovation and change processes in service organizations. It contains three essays, one theoretical and two empirical. The field research consists of a longitudinal case study of a major fleet management company and employs inductive analysis of qualitative data.

The first essay provides the theoretical foundations for a processual theory of service innovation drawing on the concept of *organizational routine* and adopting a *structuration* and *practice-based* perspective. The second essay uses qualitative data analysis to trace the co-evolutionary changes that relate the traditional service delivery system dimensions with (inter-)organizational routines as they develop during the innovation process and, inductively, contributes to identify mechanisms underlying replicability and discontinuity in service innovation outputs. The third essay examines how path-dependence simultaneously unfolds over time at the level of technology and organizational routines as service innovation is triggered by deliberate interventions established by management. Empirical findings contributes to our understanding about how self-reinforcing mechanisms shape organizational adaptation capability over time.

Abstract (italiano)

La presente tesi intende fornire un contributo teorico sui processi di cambiamento ed innovazione nelle imprese di servizi. Essa è articolata in tre saggi, di cui uno di natura teorica e due di natura empirica. La ricerca field consiste, in particolare, di un caso studio longitudinale condotto in un'azienda di servizi italiana attiva nel settore del fleet management, in cui detiene una posizione di leadership.

Il primo saggio fornisce le fondamenta teoriche per una teoria processuale dell'innovazione nei servizi. In particolare, essa propone una nuova concettualizzazione di innovazione basata sul concetto di *routine organizzativa* ed mostra i vantaggi analitici ed esplicativi di una prospettiva *strutturalista* e *practice-based* per studiarne i relativi processi. Il secondo saggio utilizza i dati qualitativi raccolti in azienda per tracciare la co-evoluzione temporale dei cambiamenti che simultaneamente interessano le routine, le strutture organizzative e relazionali, nonché le performance operative legate alla produzione ed erogazione del servizio. Esso permette di far luce sui meccanismi generativi che portano ad output di innovazione replicabili e discontinui. Il terzo saggio, infine, esamina in che modo la *path-dependence* organizzativa si produce nel tempo ed in maniera simultanea nei *layer* della tecnologia e delle routine quando il processo di innovazione è attivato da interventi deliberati di cambiamento. I risultati empirici consentono di capire a livello micro come funzionano i meccanismi di *self-reinforcing* che possono portare nel tempo a rigidità ed inerzia influenzando la capacità di adattamento dell'organizzazione.