

# VU Research Portal

## MANAGEMENT OF SERVICE INNOVATION QUALITY

Mu, Y.

2019

### **document version**

Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in VU Research Portal](#)

### **citation for published version (APA)**

Mu, Y. (2019). *MANAGEMENT OF SERVICE INNOVATION QUALITY*.

### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

### **E-mail address:**

[vuresearchportal.ub@vu.nl](mailto:vuresearchportal.ub@vu.nl)

## Samenvatting (Dutch Summary)

De relevantie van service innovatie wordt algemeen onderkend door zowel wetenschappers als praktijkmensen. Hoewel academisch onderzoek naar service innovatie zich al meer dan drie decennia gestaag ontwikkelt, is er nog steeds behoefte aan aanvullend begrip van, en inzicht in service innovatie.

Ten eerste, ondanks de groeiende wetenschappelijke literatuur over, en praktische aandacht voor service innovatie in organisaties, kunnen in het toenemende kennisbestand nog steeds relatief onontgonnen gebieden worden geïdentificeerd, bijvoorbeeld op het niveau van het service innovatie proces en op het niveau van de contextuele factoren in organisaties en de organisatie-omgeving. Ten tweede, een groot deel van het onderzoek naar service innovatie hanteert een markt/klant kwaliteitsperspectief, met naar verhouding minder aandacht voor de kwaliteit van de interne operationele werkwijze en –prestaties inzake service innovatie in de organisatie. Ten derde, hoewel voor categorisering van service innovatie uitgebreide aandacht is in de literatuur, is de aandacht daarbij voornamelijk gericht op een beperkt aantal grootheden, zoals de mate van verandering, of voor het type van verandering. Een gevarieerder en meerdere grootheden omvattende categorisering van service innovatie kan nieuwe inzichten opleveren.

De centrale vraag van dit proefschrift is: Op welke wijze kunnen organisaties effectief service innovaties realiseren, daarmee kwalitatief hoogwaardige resultaten bereiken, in verschillende categorieën services? Om deze vraag te beantwoorden, zijn vier studies uitgevoerd met betrekking tot de gerelateerde onderwerpen: service innovatie management, kwaliteit en categorisatie.

In de eerste studie, gebaseerd op een case studie onderzoek bij Ctrip, het grootste online reisbureau in China, ontwikkelt hoofdstuk 2 een 'service innovatie management' model. Dit model is een verfijning van een bestaand model op het gebied van nieuwe service ontwikkeling en integreert de succesfactoren van service innovatie in dit model.

In de tweede en derde studie, gebaseerd op gegevens van 168 service innovatie projecten in Nederlandse zorgorganisaties, die achtereenvolgens worden beschreven in hoofdstuk 3 en 4, worden de kwaliteitsprestaties van service innovaties in zorgorganisaties bestudeerd. De empirische studie in hoofdstuk 3 laat zien dat service innovativiteit, organisatorische vernieuwing, betrokkenheid van de frontliniëpersoneel bij het genereren van ideeën en betrokkenheid van de topmanagement bij het toepassen van ideeën, de vier belangrijke antecedenten zijn van de kwaliteitsprestaties van service innovaties in deze zorgorganisaties. De empirische studie in hoofdstuk 4 concentreert zich op de rol van service innovativiteit als moderator van de relatie tussen werknemersbetrokkenheid bij de ideefase van service innovaties en de kwaliteitsprestaties van de service innovaties die

wordt gerealiseerd.

De vierde studie, in hoofdstuk 5, ontwikkelt en presenteert een nieuwe service innovatie categorisatie, op basis van een meervoudige case study in het toerisme (met name themaparken en luchtvaartmaatschappijen), ten behoeve van het labelen van verschillende service innovatie categorieën. Deze categorisatie integreert tegelijkertijd zowel de mate van verandering als het type van verandering.

De bevindingen in dit proefschrift bieden mogelijkheden voor verder onderzoek naar de componenten van service innovatie management, de antecedenten van service innovatie kwaliteit en service innovatie categorisatie. Het proefschrift biedt daarnaast inzicht in de wijze waarop service organisaties in het algemeen en zorgorganisaties in het bijzonder de kwaliteit van service innovaties kunnen beheersen en verbeteren.