



SUMA DE NEGOCIOS

www.elsevier.es/sumanegocios


Artigo de revisão

Inovação em serviços: estado da arte e perspectivas futuras

Ricardo Machado Léo^{a,*} e Jorge Tello-Gamarra^b^a Mestre em Administração, Universidade Federal do Rio Grande – FURG, Santo Antônio da Patrulha, Rio Grande do Sul, Brasil^b Doutor em Administração, Universidade Federal do Rio Grande – FURG, Santo Antônio da Patrulha, Rio Grande do Sul, Brasil

INFORMAÇÃO SOBRE O ARTIGO

Historial do artigo:

Recebido a 15 de novembro de 2016

Aceite a 27 de janeiro de 2017

On-line a xxx

Palavras-chave:

Inovação

Inovação em serviços

Revisão bibliográfica

Estado da arte

Tendências futuras

RESUMO

Apesar dos importantes avanços na pesquisa em inovação em serviços, essa área ainda tem desafios a serem superados. Nesse sentido, o objetivo deste artigo é analisar o estado da arte em inovação em serviços e apontar algumas possibilidades de pesquisas futuras. O método utilizado foi uma revisão bibliográfica. Os resultados indicam que há uma transição ocorrendo da temática, cujos pesquisadores não estão mais buscando explicar o que é inovação atrelada a uma escola de pensamento da disciplina, mas tentando explicar como o fenômeno ocorre. Além disso, observa-se que a tendência de pesquisa nessa área é o estudo da inovação em serviços e a sua interligação com outras áreas.

© 2017 Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este é um artigo Open Access sob uma licença CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Innovation in services: state of the art and future perspectives

ABSTRACT

Despite significant advances in research on innovation in services, there are still major challenges in this area. The purpose of this article is to analyse the state-of-the-art on innovation in services, and point out some future possibilities. The method used was a bibliographic review. The results indicate that there is a transition taking place, where researchers are no longer trying to explain what innovation is (linked to a school of thought of the subject), but trying to explain how it occurs. Moreover, it is observed that the research trend is the study on innovation in services interconnected with other areas.

© 2017 Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Published by Elsevier España, S.L.U. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Keywords:

Innovation

Service Innovation

Literature Review

State-of-the-art

Future Trends

* Autor para correspondência.

Correio eletrônico: ricardomachado_3@hotmail.com (R. Machado Léo).<http://dx.doi.org/10.1016/j.sumneg.2017.01.002>2215-910X/© 2017 Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este é um artigo Open Access sob uma licença CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Introdução

A inovação existe desde tempos antigos, nos quais se buscavam novas maneiras de realizar coisas para melhorar o mundo em que se vivia. Essa característica, inerente ao ser humano, foi o combustível para chegarmos ao atual estágio de desenvolvimento (Fagerberg, 2004; Kryvinska, Stoshikj & Strauss, 2016). Entretanto, se anteriormente a inovação materializou-se em bens físicos, hoje essa concepção está em xeque.

A economia está em transição, não mais orientando-se em produtos, mas soluções, criando valor ou experiências para um ator, através de tecnologias e conhecimento (Ettlie & Rosenthal, 2011; Lusch & Nambisam, 2015; Papadopoulos, Thanasopon & Vidgen, 2016; Booyens & Rogerson, 2016), o que faz da inovação em serviços essencial para que essa nova lógica, através do crescimento econômico, melhore a sociedade (D'Alvano & Hidalgo, 2014; Baregheh, Rowley & Sambrook, 2011; Fombelle, Gustafsson, Kristensson, Snyder & Witell, 2016; Antonucci, Fedele & Formisano, 2016; Feimi, Kume & Pulaj, 2016).

A inovação em serviços consiste em desenvolver ideias novas para melhorar os serviços, gerando vantagem competitiva para as firmas (Chen, 2011; Bettencourt, Brown & Sirianni, 2013; Chesbrough, 2011; Cheng & Krumwiede, 2012). Parece simples, entretanto diversos *gaps* teóricos ainda permeiam a temática, levando ao mau entendimento de como as firmas inovam (McColl-Kennedy, Salunke & Weerawardena, 2013; Chang, Chen & Linton, 2012; O'Cass, Song & Yuan, 2013; Hale & Thakur, 2013). Um exemplo desses *gaps* é que, apesar de a pesquisa acadêmica estar refletindo um crescente foco na temática (Berry, Dotzel & Shankar, 2013; Ordanini & Parasuraman, 2010), através de um número crescente de publicações (Carlborg, Kindström & Kowalkowski, 2014), a inovação em serviços, por certo tempo, permaneceu vagamente definida, necessitando de mais aprofundamento e desenvolvimento (Bitner et al., 2010).

Nesse sentido, partindo-se da ideia de que a literatura conceituou vagamente inovação em serviços e que ela está passando por mudanças desde a década passada (Häikiö & Koivumäki, 2016; Cankurtaran, Hultink, Papastathopoulou & Storey, 2016), como está o estado da arte da inovação em serviços? Para responder a essa pergunta, o presente artigo tem como objetivo verificar como era, como está o desenvolvimento e, com isso, indicar possíveis caminhos futuros para a temática. Para isso, realizaram-se 2 estágios: (1) o desenvolvimento do arcabouço teórico e (2) a revisão bibliográfica.

Inovação em serviços: suas origens e uma visão geral

A inovação em serviços possui amplo escopo e natureza multi-dimensional (Choi, Gustafsson & Martin, 2016) e, apesar dessa complexidade, houve tentativas de conceituar o fenômeno. Nesse sentido, a inovação em serviços pode ser definida como a introdução de novas ideias que promovam a resolução de problemas, sem necessariamente envolver o fornecimento

de um bem. Com essas novas ideias, promove-se uma melhoria dos serviços, entregando, assim, maiores benefícios ao consumidor (Gallouj, Rubalcaba, Stare & Weber, 2015; Enz, 2012).

Parece simples, no entanto, durante o desenvolvimento da temática, utilizaram-se ideias da teoria econômica clássica, impactando os primeiros estudos do tema. Isso pode ser notado no excessivo enfoque dado à ideia de que a inovação em serviços advinha das tecnologias da indústria, tendo sido, por algum tempo, uma das principais questões de pesquisa (Djellal & Gallouj, 2016; Cucculelli & Ermini, 2013; Laperche & Picard, 2013; García-Vázquez, Rosell-Martínez & Sánchez-Sellero, 2013; Osoian, Tiron Tudor & Zaharie, 2014; Córcoles & Triguero, 2013; McDermott & Prajogo, 2014; Gallouj, 2002). Essa perspectiva denomina-se *abordagem tecnológica*.

A abordagem tecnológica surgiu devido à precariedade tecnológica do setor, balizando os primeiros estudos (Biemans, Griffin & Moenaert, 2015; Gast, Kuester, Schuhmacher & Worgul, 2013; Hultink & Papastathopoulou, 2012). Com isso, surge a concepção de que inovação em serviços é resultado das tecnologias provenientes da manufatura, tornando os serviços retardatários da manufatura (Gallouj, Rajala & Toivonen, 2016; Pikkemaat & Zehrer, 2016; Iacovone, Mattoo & Zahler, 2014). Contudo, a abordagem não se consolidou (Goffin, Lillis & Szwajczewski, 2015), pois ao considerar somente a dimensão tecnológica se menospreza o fenômeno (Morrar, 2014). Com isso, surgem mais duas abordagens, que, gradualmente começam a considerar outras dimensões do fenômeno: demarcação e integração (Carlborg et al., 2014; Brown, Michel, Reynoso, Rubalcaba & Sundbo, 2012; Edvardsson, Jonas, Koskela-Huotari, Sörhammar & Witell, 2016; Djellal & Gallouj, 2015).

Sabendo que o fenômeno não se reduz somente às tecnologias (D'Alvano & Hidalgo, 2014), a *demarcação* surgiu para responder à visão tecnológica, enfatizando que os serviços são distintos da indústria (Camisón & Monfort-Mir, 2012). Como resultado, os serviços seriam um tipo especial de produto, exigindo a alteração estrutural dos conceitos desenvolvidos para bens tangíveis (Ordanini & Parasuraman, 2010). Todavia, por enfocar o caráter distintivo, essa abordagem caiu na mesma armadilha da tecnológica ao enfatizar demasiadamente determinada característica, fato este que fez a abordagem perder generalidade de resultados, abrindo espaço para novos enfoques.

Por último, surge a *abordagem integradora*, representando, a partir da abordagem lancasteriana (Gallouj & Toivonen, 2011), uma visão de produtos e serviços sob uma mesma ótica, isto é, englobando dimensões tecnológicas e não tecnológicas dentro do mesmo conceito com o intuito de gerar valor (Amara, D'Este, Doloreux & Landry, 2014; Gummerus, Koskull, Magnusson & Skålén, 2014). Assim, o serviço pode ser definido como a mobilização de competências, internas e externas, e técnicas, internas e externas, para produzir um serviço que tenha valor de uso (Djellal, Gallouj & Miles, 2013). Dessa forma, a inovação pode ser refletida em mudanças vetoriais nessas competências e técnicas.

Apresentada a cronologia das abordagens, bem como suas características e suas visões da temática, cabe agora a apresentação do método utilizado para realizar a revisão bibliográfica.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/7428660>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/7428660>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)