

Indice

	<i>pag.</i>
<i>Ringraziamenti</i>	IX
<i>Introduzione</i>	1
Capitolo 1 L'innovazione negli studi organizzativi	
1. Introduzione	5
2. L'evoluzione del concetto di innovazione e l'approccio all'innovazione di servizio	6
2.1. L'influenza dell'innovazione nella gestione strategica	14
3. Il problema della riproducibilità dell'innovazione di servizio	16
4. Il ruolo dell'apprendimento e della conoscenza nell'innovazione di servizio	18
5. Il ruolo del contesto nella creazione di conoscenza e innovazione	26
6. Alcune considerazioni conclusive	29
Capitolo 2 L'innovazione nei servizi professionali: una literature review	
1. Introduzione	31
2. Metodologia della ricerca	33

	<i>pag.</i>
3. La letteratura sui servizi professionali	37
4. Discussione	40
5. Alcune considerazioni conclusive	47
6. Limiti della ricerca e sviluppi futuri	49

Capitolo 3

I servizi professionali: caratteristiche e numeri del fenomeno "Commercialisti" in Italia ed in altri paesi

1. Introduzione	51
2. Le principali caratteristiche dei servizi professionali	51
3. La standardizzazione nei servizi professionali	54
3.1. Il lato oscuro della standardizzazione: la regolamentazione della professione e la dipendenza dalle software houses	61
4. Il ruolo del network nei servizi professionali	63
4.1. Il rapporto professionista-cliente	67
5. I dati del caso italiano emersi da precedenti ricerche	69
6. Un confronto con i dati di altri Paesi	72
7. Alcune considerazioni conclusive	74

Capitolo 4

Case Study: questionario sulle dinamiche organizzative e sui processi innovativi nei servizi professionali in Italia

1. Introduzione	77
2. Metodologia della ricerca	78
3. Analisi dei risultati	83
3.1. Dinamiche organizzative ed aspetti strutturali	83
3.2. Processi innovativi	87
3.2.1. Aspetti dell'innovazione legati alla tecnologia	89
3.2.2. Aspetti dell'innovazione legati alla conoscenza	91
3.2.3. Il concetto di innovazione	92
4. Alcune considerazioni conclusive	93

Indice

VII

pag.

5. Limiti della ricerca e sviluppi futuri

95

6. Appendice

96

Conclusioni

101

Bibliografia

109

Appendice

121

