

Problems on the boundary

involving external service providers in organizational
problem formulation

Doctoral Thesis

Author(s):

Sieg, Jan Henrik

Publication date:

2012

Permanent link:

<https://doi.org/10.3929/ethz-a-007332980>

Rights / license:

In Copyright - Non-Commercial Use Permitted

DISS. ETH NO. 20285

**Problems on the Boundary: Involving External Service Providers in
Organizational Problem Formulation**

A Dissertation Submitted to

ETH Zurich

for the Degree of

Doctor of Sciences

Presented by

Jan Henrik Sieg

M.A. HSG

Born 21st August, 1984

Citizen of Germany

Accepted on the Recommendation of

Prof. Georg von Krogh, PhD

Prof. Dr. Pius Baschera

2012

ABSTRACT

Organizational problem formulation constitutes an important early step in organizational processes, including strategic decision making and innovation. Although existing research on organizational problem formulation strongly focuses on intra-organizational settings, organizational problem formulation may extend beyond the boundaries of a single organization. This is the case when organizational problem formulation involves external service providers and may lead to a substantial impact on the emergence, direction, and outcome of organizational problem formulation. This dissertation investigates organizational problem-formulation processes in which external service providers are involved in two distinct empirical contexts: innovation contests conducted through innovation intermediaries and dialogues in professional–client relationships. The three essays in this dissertation present a theoretical framework of problem formulation for innovation contests, which are conducted through innovation intermediaries, explain problem formulation as a managerial challenge in client-innovation intermediary relationships, and provide a theoretical framework of how professionals influence their clients’ problem-formulation processes through “proactive diagnosis” of client problems. These findings contribute to specific streams of research in open innovation and professional services marketing. In addition, the findings advance research on organizational problem formulation in general by presenting empirically grounded theorizing on how external service providers influence organizational problem formulation. Based on these contributions, the dissertation provides managerial recommendations and outlines avenues for further research on organizational problem formulation.

ZUSAMMENFASSUNG

Die Formulierung organisationaler Probleme ist eine wichtige frühe Phase in einer Reihe von organisationalen Prozessen wie beispielweise dem Treffen strategischer Entscheidungen oder der Entwicklung von Innovationen. Die bestehende Forschung zur Formulierung organisationaler Probleme konzentriert sich stark auf intra-organisationale Kontexte. Die Formulierung organisationaler Probleme kann sich jedoch auch über die Grenzen einer einzelnen Organisation erstrecken. Dies ist der Fall, wenn externe Dienstleister an der Formulierung organisationaler Probleme teilnehmen und möglicherweise starken Einfluss auf den Ursprung, die Richtung und das Ergebnis der Formulierung organisationaler Probleme ausüben. Diese Dissertation untersucht organisationale Problemformulierungsprozesse, in welche externe Dienstleister involviert sind, in zwei verschiedenen empirischen Kontexten: Problemformulierung für Innovationswettbewerbe, die über Innovationsintermediäre durchgeführt werden, und Dialoge in Beziehungen von Mitarbeitern von *Professional Service Firms* (PSFs) und Klienten. Die drei Essays in dieser Dissertation beinhalten einen theoretischen Rahmen für die Formulierung von Problemen für Innovationswettbewerbe, die über Innovationsintermediäre durchgeführt werden, eine theoretisch fundierte Erklärung, warum Problemformulierung eine grosse Management-Herausforderung in Klienten-Innovationsintermediär-Beziehungen darstellt, und einen theoretischen Rahmen, wie PSF-Mitarbeiter die Formulierung organisationaler Probleme bei Klienten durch „proaktive Diagnose“ von Klientenproblemen beeinflussen. Diese Forschungsergebnisse leisten einen Beitrag zur Literatur über offene Innovationsprozesse und das Marketing von *Professional Services*. Zugleich tragen diese Forschungsergebnisse zur Literatur über die Formulierung organisationaler Probleme bei, da sie empirisch fundierte Theorieentwicklung zum Einfluss externer Dienstleister auf die Formulierung organisationaler Probleme beinhalten. Basierend auf den Forschungsergebnissen werden in der Dissertation Möglichkeiten für weitere Forschung zur Formulierung organisationaler Probleme vorgeschlagen und Empfehlungen für Praktiker ausgesprochen.