

DESINOVA Lessons learned om brugerdreven innovation og design i servicevirksomheder

1. Service innovation er forskellig fra produkt innovation ved (ofte) at være uhåndgribeligt og (ofte) leveret via P2P og/eller IT
2. Men også mange sammenfald omkring metoder, processer og kompetencer
3. Enkelthed, simplicitet, øjenhøjde – da (systematisk) innovation er en ung og uprøvet disciplin i de fleste servicevirksomheder
4. Skabelse af løbende, synlige resultater er afgørende for innovationsprocessens overlevelse – ellers dør innovation i kampen med driften
5. Forankring i organisationen via såvel topledelsens commitment som inddragelse af relevante medarbejdere er afgørende
6. Designkompetencen (disciplin og rolle) kan styrke innovationsprocessen ved at visualisere brugerbehov og –løsninger og gøre det uhåndgribelige håndgribeligt (service design)
7. Samspejlet mellem et antal forskellige metoder fra flere forskellige discipliner rummer det største potentiale – etnografi, kultursociologi, design, marketing, strategisk analyse
8. Ledelse af (større) innovative projekter er en særlig disciplin, der kræver klassiske projektlederkompetencer kombineret med leadership og forretningsudvikling
9. Virksomhedens brugere og kunder er – rigtigt inddraget – entusiastiske og rummer en potentiel udviklingsressource som kan berige innovationsprocessen udover behovsafdækning
10. Den rigtige sammensætning af innovationsteams er afgørende for innovationshøjde og succes