



**VI ER FORSKELLIGE - BRUG DET!**

## **Service innovation - den seneste buzz?**

*Indlæg af Susanne Justesen på Berlingske Business.dk (blogpost # 7) den 3. april 2007*

Serviceydelser udgør en stadigt større del af den samlede økonomi, mere end tre fjerdedele af arbejdsstyrken beskæftiger sig ifølge Danmarks Statistik med det at udvikle eller levere en eller anden form for service. Et tal der har været stadigt stigende de sidste mange år.

Og det er ikke kun i Danmark at service spiller en stadigt større rolle. Fx meddelte nyhedsbrevet Global Employment Trends for blot et par måneder siden at antallet af beskæftigede indenfor servicefagene på verdensplan, nu for første gang nogensinde var højere end antallet af beskæftigede indenfor landbrugsfagene.

Hvis man ser bort fra den klassiske opdeling imellem landbrug, industri og servicefag bliver tallet hurtigt meget højere, fordi en stor del af den værdi der genereres indenfor både landbrug og industri også har service som et vigtigt element i det endelige produkt.

Udviklingen af nye former for service og serviceydelser spiller derfor en ikke uvæsentlig rolle i både den danske og den globale økonomi, hvorfor det kan synes temmelig overraskende hvor lidt opmærksomhed lige præcis innovation af service og tjenesteydelser egentlig fylder i innovationsdebatten. Det er på høje tid at innovation kommer til at handle om andet og mere end produktudvikling og produktdesign.

Lanceringen af det ambitiøse Service Research & Innovation (SRI) non-profit konsortium i sidste uge har imidlertid været med til at skabe lidt velfortjent buzz omkring fænomenet, der nu endelig sat på den internationale agenda. Det amerikanske BusinessWeek har fx netop udråbt service innovation til "the next big thing". Denne udmelding bakked op af innovationseksperter Jeneane Rae, der er præsident for amerikanske Peer Insight og forsker i netop service innovation. Hun beskriver i den forbindelse hvordan det bliver stadigt sværere at forestille sig at tænke innovation og udvikling af et produkt, uden også at tænke innovation af serviceydelser.

I Danmark ser vi således også dette stigende fokus på service innovation, når Jyske Bank pludselig begynder at tænke deres services som fysiske produktpakker der kan tages ned fra hylden i en ny-indrettet bank-café; eller når Refugees United lancerer en søgemaskine der kan hjælpe adskilte flygtningefamilier med at finde hinanden på tværs af krige og landegrænser; og

der findes et utal af andre eksempler. Så vi har skam både service innovation og service design i Danmark, vi hører bare ikke så meget om det! Men måske det nu er ved at ændre sig. Man kan da håbe!