

A photograph of a person with a backpack and headphones waiting for a train. The train is blurred, suggesting motion. The image has a green overlay. The text is in white, bold, uppercase letters.

TJÄNSTEINNOVATION SOM VERKTYG FÖR HÅLLBARA OCH VÄRDESKAPANDE TJÄNSTER

SAMOT

THE SERVICE AND MARKET ORIENTED
TRANSPORT RESEARCH GROUP

NATIONELL PLATTFORM FÖR TJÄNSTEINNOVATIONER

Karlstad Service Innovation Lab är en nationell plattform för tjänsteinnovationer där kollektivtrafiken ses som en viktig del i att göra städer och regioner mer attraktiva för medborgarna. Labbet initierades 2013 av forskare vid Samot, The Service and Market Oriented Transport Research Group vid Karlstads universitet.

Med labbet som utgångspunkt kan forskarna stödja sina partners i deras utvecklingsprocesser och bidra till deras roll som samhällsutvecklare. I fokus för arbetet ligger värdeskapande, hållbarhet och ökad samverkan.

Inom ramarna för Karlstad Service Innovation Lab har forskarna Bo Enquist och Mikael Johnson, professor respektive lektor i företagsekonomi, fått i uppdrag att vidareutveckla Trafikverkets tjänsteportfölj och stärka myndighetens roll vid flerpartssamverkan.

Uppdraget är flerårigt och består av tre olika arbetspaket som beskrivs i denna broschyr. Flera av projekten har resulterat i ett antal tilläggsuppdrag, som ytterligare ska bygga upp Trafikverket som samhällsutvecklare.

Här presenteras också Karlstad Innovation Park. Där labbet har sin fysiska placering för att kunna utveckla idéer och få praktisk tillämpning av forskningen i en nätverksbaserad miljö.



Bo Enquist

Mikael Johnson

FOKUS PÅ KUNDEN OCH SERVICELOGIK

I Karlstad Service Innovation Lab finns vare sig provrör eller annan utrustning för kemiska experiment. Istället är syftet att utveckla tjänster till näringsliv och medborgare.

Med labbverksamheten kan forskarna tydligare applicera sin forskning på praktisk användning.

– Vi skapar arbetsmodeller för tjänsteinnovation som utgår från kundbehov. Vi bygger kundupplevelser och ritar tjänstekartor för hur tjänster ska struktureras och organiseras på producentsidan. Kundernas behov ringar vi in genom att göra nationella och internationella fallstudier, säger Mikael Johnson, som tillsammans med Bo Enquist ansvarar för labbet.

Labbets forskning gör det även möjligt att få fram matriser för koordinering och styrning av sammansatta och komplexa tjänster. Detta sker genom att kundbehov och kundförväntningar sammanförs på ena sidan och produktionsförmåga och resurser på andra sidan.

– Även om vår fysiska hemmabas finns på Karlstad Innovation Park så sker mycket av vårt arbete på plats hos uppdragsgivarna. På det sättet får vi förståelse för deras organisationers unika förutsättningar, förklarar Bo Enquist.

Ibland behöver också uppdragsgivarens medarbetare lämna sin miljö för att kunna jobba med utvecklingsfrågor på ett mer öppet sätt. Då samlas alla i workshops och för att testa nya tjänster på Karlstad Innovation Park.

– Allt arbete sker i nära samarbete med våra uppdragsgivare för att ge dem en så stor utväxling som möjligt. Med kundens förväntningar i fokus blir det möjligt att skapa attraktiva tjänster för såväl medborgare som näringsliv, avslutar Bo Enquist och Mikael Johnson.



FORSKNING STÄRKER TRAFIKVERKETS RESA MOT MODERN MYNDIGHET

– Vi har stor nytta av Karlstad Service Innovation Labs forskningsresultat i Trafikverkets utvecklingsarbete, säger Torbjörn Bengtsson, tjänsteportföljledare på Trafikverket.

För att kunna möta framtidens krav behöver Trafikverket utvecklas kontinuerligt. Utmaningen går under begreppet "Trafikverket en modern myndighet" och innehåller flera strategiska mål. Två av dessa är att kunderna ska vara nöjda med Trafikverkets tjänster och att forskning inklusive innovationer ska ge ökad avkastning.

Om Trafikverket ska kunna leverera efterfrågade tjänster till näringsliv och medborgare krävs ett större samspel med kommuner, regionala kollektivtrafikmyndigheter och länsstyrelser än tidigare, förklarar Pär Karlsson, förändrings- och portföljledare för forskning/utveckling på Trafikverket.

– Längre tillbaka låg en större del av de aktiviteter som behövs för att skapa ett bra resultat inom myndighetens eget ansvar. För att lyckas med vår uppgift och vara i takt med vår tid måste vi numera samverka med andra parter för att utveckla tjänster, säger han.

”Samot är stora inom forskning i tjänstelogik så deras hjälp är väldigt värdefull.”

Mycket av den kunskap som Trafikverket är i behov av finns inom akademien. Enligt Trafikverkets tjänsteportföljledare Torbjörn Bengtsson utgör forskningen ett viktigt stöd i arbetet med att gå från ett rent produktionsorienterat perspektiv till en mer kundorienterad verksamhet.

– Samot är stora inom forskning i tjänstelogik så deras hjälp är väldigt värdefull. Forskarna är välkända inom Trafikverket och deras arbete uppskattas i organisationen, säger Torbjörn Bengtsson.

– Vi samarbetar med akademien för att ta del av deras insikter i vår egen och våra samarbetspartners verksamhet. Samtidigt bidrar vi till att akademien kan fortsätta bygga kunskap, så på det sättet blir det ett ömsesidigt utbyte, avslutar Pär Karlsson.

ARBETSPAKET 1-3

ARBETSPAKET 1

STUDIE FÖR ATT STÄRKA TRAFIKVERKETS SAMVERKANSROLL

I Trafikverkets ansvar ligger att stödja de regionala kollektivtrafikmyndigheterna inför deras arbete med att ta fram trafikförsörjningsprogram. Med syfte att se hur stödet kan utvecklas genomfördes en studie som kom till nytta på flera sätt.

För att undersöka hur Trafikverkets samarbete med myndigheterna kan utformas fick Karlstad Service Innovation Lab i uppdrag att studera hur tolv av de regionala kollektivtrafikmyndigheterna hade genomfört sina första trafikförsörjningsprogram. Programmen är en konsekvens av den nya kollektivtrafiklagen från 2012 och beskriver mål och inriktning för all regional kollektivtrafik.

Studien baseras på analyser av befintliga trafikförsörjningsprogram och andra styrdokument hos fler än hälften av landets kollektivtrafikmyndigheter. Dessutom genomförde forskarna intervjuer med både Trafikverket och representanter för myndigheterna.

Studien visade att myndigheterna saknar erfarenhet av att samarbeta med andra för att uppnå gemensamma mål. Slutsatserna utvärderades i såväl mindre som större nationella workshops.

– Både de regionala kollektivtrafikmyndigheterna och Trafikverket är organisationer som har starkt fokus på inre effektivitet. De är vana vid att lösa verksamheten på egen hand och ovana vid att samverka kring gemensamma mål, berättar Mikael Johnson som genomförde studien tillsammans med doktoranden Sara Davoudi.

Resultatet från studien kom även till nytta i ett annat projekt där Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, tog fram en reviderad vägledning för nästa generations trafikförsörjningsprogram. I vägledningen betonas bland annat just vikten av samverkan.

ARBETSPAKET 2

PROJEKT KRING STADSUTVECKLING

En bok om samverkansprocesser vid stadsutveckling ska ge stöd i Trafikverkets arbete med att utveckla hållbara transporter i städer tillsammans med andra aktörer.

Trafikverket, regionerna och kommunerna behöver förstå behovet av mer utvecklade samverkansformer i sitt gemensamma uppdrag som infrastrukturbyggare och samhällsutvecklare.

– I och med ny lagstiftning har rollfördelningen mellan staden, de regionala kollektivtrafikmyndigheterna och Trafikverket ändrats. Stadsregionerna möter också nya utmaningar som tvingar fram förändringar och utmanar tidigare etablerade styrformer, säger Bo Enquist.

Därför har Trafikverket och Samot gått samman för att studera flerpартssamverkan i komplexa storstadsmiljöer med särskilt fokus på kollektivtrafikens roll att bygga staden.

Städerna som ingår i studien är Stockholm, Göteborg, Malmö, Freiburg, Zürich, London, Paris, Singapore, Kapstaden och Buenos Aires. Resultatet av studien presenteras i Bo Enquists bok "Kollektivtrafik som transformativ kraft för levande och hållbara städer".

– Boken handlar om att se kollektivtrafik som ryggraden i hållbar mobilitet för en stad. Det gäller att bryta bilen som norm och ge prioritet till gång, cykel och kollektivtrafik, förklarar han och fortsätter:

– För att skapa levande, attraktiva städer och samtidigt möta de stora utmaningarna med trängsel och miljöproblem behövs det konkreta åtgärder av mer radikala slag i de svenska storstadsregionerna.

Boken ska bland annat stödja Trafikverket i regeringsuppdraget att utveckla och sluta stadsmiljöavtal. Samtidigt har projektet varit ett metodutvecklingsarbete i Karlstad Service Innovation Lab som handlar om flervetenskaplig forskning kring samverkan mellan styrning, socialt och miljömässigt ansvar, affärsmodeller och tjänsteinnovation.

– Projektet är också till nytta för Samots andra partners och har lett till samarbete med forskare inom K2 i syfte att sprida kunskapen till hela branschen, säger Bo Enquist.

ARBETSPAKET 3

TJÄNSTEKARTOR SÄTTER TRAFIKVERKETS KUNDER I CENTRUM

Tjänstekartor förenklar för Trafikverket att se hur olika tjänster kan förbättras och anpassas till medborgarens och näringslivets behov.

Tjänstekartorna, som har tagits fram med hjälp av forskarna vid Karlstad Service Innovation Lab, tydliggör samspelet både inom Trafikverket och med andra organisationer. I tjänstekartorna beskrivs visuellt kundens väg genom en tjänst liksom hur stöd- och frontpersonal interagerar med varandra och kunden. De visar också vilka funktioner och system som behövs för att tjänsten ska kunna levereras.

Senast den 1 december 2016 ska det finnas tjänstekartor för samtliga tjänster i Trafikverket.

– Trafikverket utvecklas från att vara enbart produktionsinriktat till att bli en samhällsutvecklare. Det innebär ett ökat fokus på medborgare och näringsliv och på att skapa tjänster som utgår från deras behov. Här blir tjänstekartorna till stor nytta, säger Mikael Johnson.

Karlstad Service Innovation Lab har även producerat en film som används av Trafikverket för att pedagogiskt förklara fördelarna och syftet med tjänstekartor.

Dessutom har forskarna fått i tilläggsuppdrag att ta fram en innovationsmodell för Trafikverkets tjänsteutveckling.

– Det är spännande att forma en modell som testas direkt i deras utveckling av skarpa tjänster, konstaterar Mikael Johnson.



KARLSTADS UNIVERSITET



KARLSTAD INNOVATION PARK

AKADEMI OCH PRAKTIK MÖTS PÅ KARLSTAD INNOVATION PARK

Karlstad Innovation Park är en arena för möten mellan akademi och praktik där kunskap kan byggas i en nätverksbaserad miljö.

Karlstad Innovation Park etablerades 2014 som en plattform där forskning får praktisk tillämpning genom att företagare möter forskningsvärlden och tvärtom. Parken är placerad mitt emot Karlstads universitet och det är här som Karlstad Service Innovation Lab har sin fysiska placering.

– Samarbetet med Innovation Park är en unik möjlighet för Samot att få praktisk tillämpning av forskningen och bygga kunskap i en nätverksbaserad miljö, menar Samots föreståndare Margareta Friman.

– När våra partners kommer till oss idag träffar de enbart forskare, men på Innovation Park kan det bli mer dynamik i mötena och större fokus på nyttor. Vi kommer att ha olika aktiviteter där vi kan möta praktiken på ett nytt sätt, både informellt och formellt.

För parkens del innebär samarbetet med Samot att man kan erbjuda en neutral miljö för utveckling av idéer. Enligt Mats Williams, vd för Karlstad Innovation Park, är det viktigt att kunna tillhandahålla en testbädd.

”Att koppla ihop företag och forskning är ett behov som vi har gemensamt.”

– Innovation Park har en tydlig roll i att jobba med labbutveckling så det känns väldigt spännande att få göra detta tillsammans med Samot. Att koppla ihop företag och forskning är ett behov som vi har gemensamt. Vi ser tydliga tecken på att företag och organisationer behöver djupare kunskap för att utveckla sina tjänster och produkter, säger han.

Karlstad Innovation Park finansieras av Karlstads kommun, Region Värmland och Landstinget i Värmland.

SAMOT.KAU.SE

SAMOT

**THE SERVICE AND MARKET ORIENTED
TRANSPORT RESEARCH GROUP**