

SVENSKT INNOVATIONSINDEX



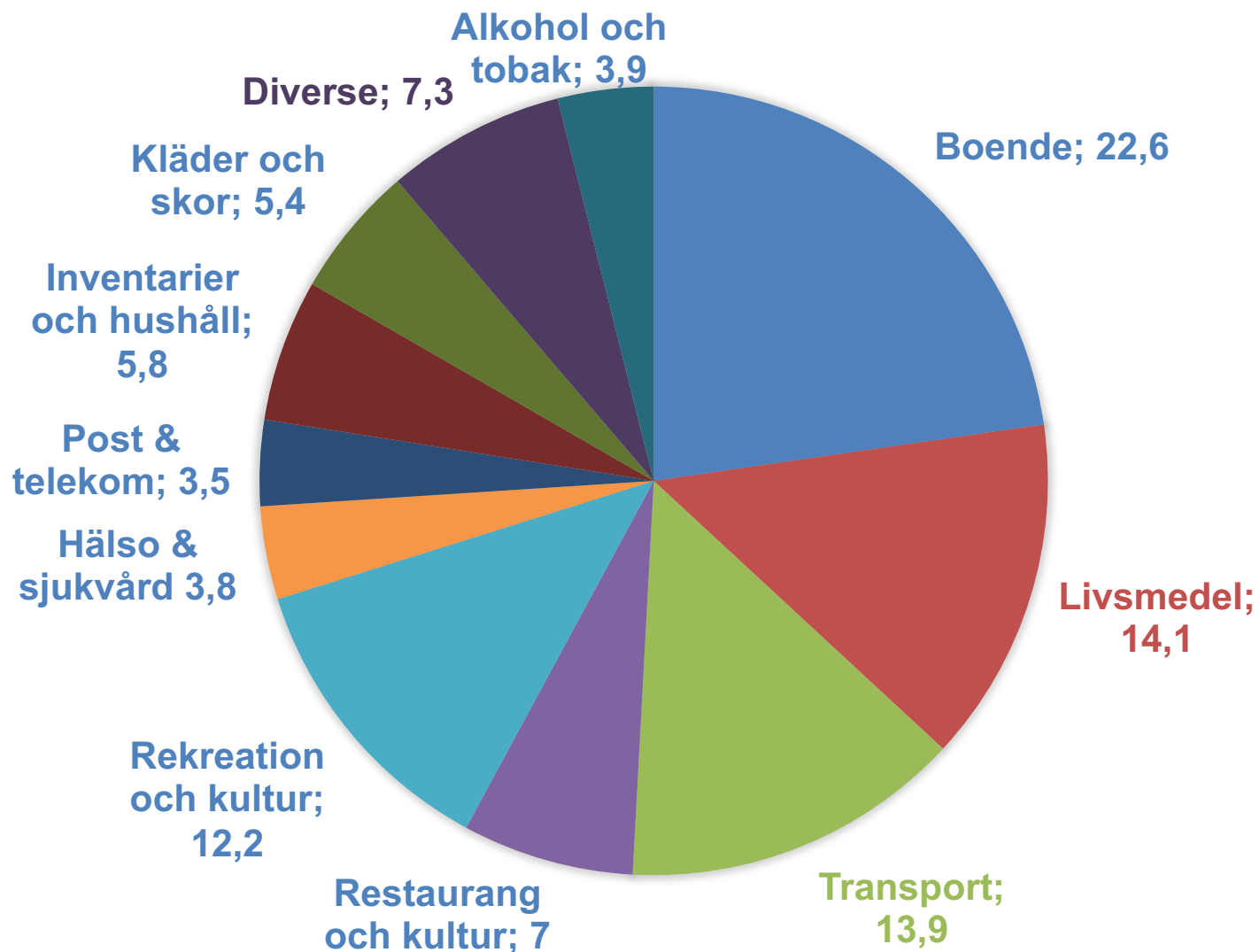
SOM KUNDERNA SER DET

*Per Kristensson
Lars Witell*

Innovation – som kunderna ser det



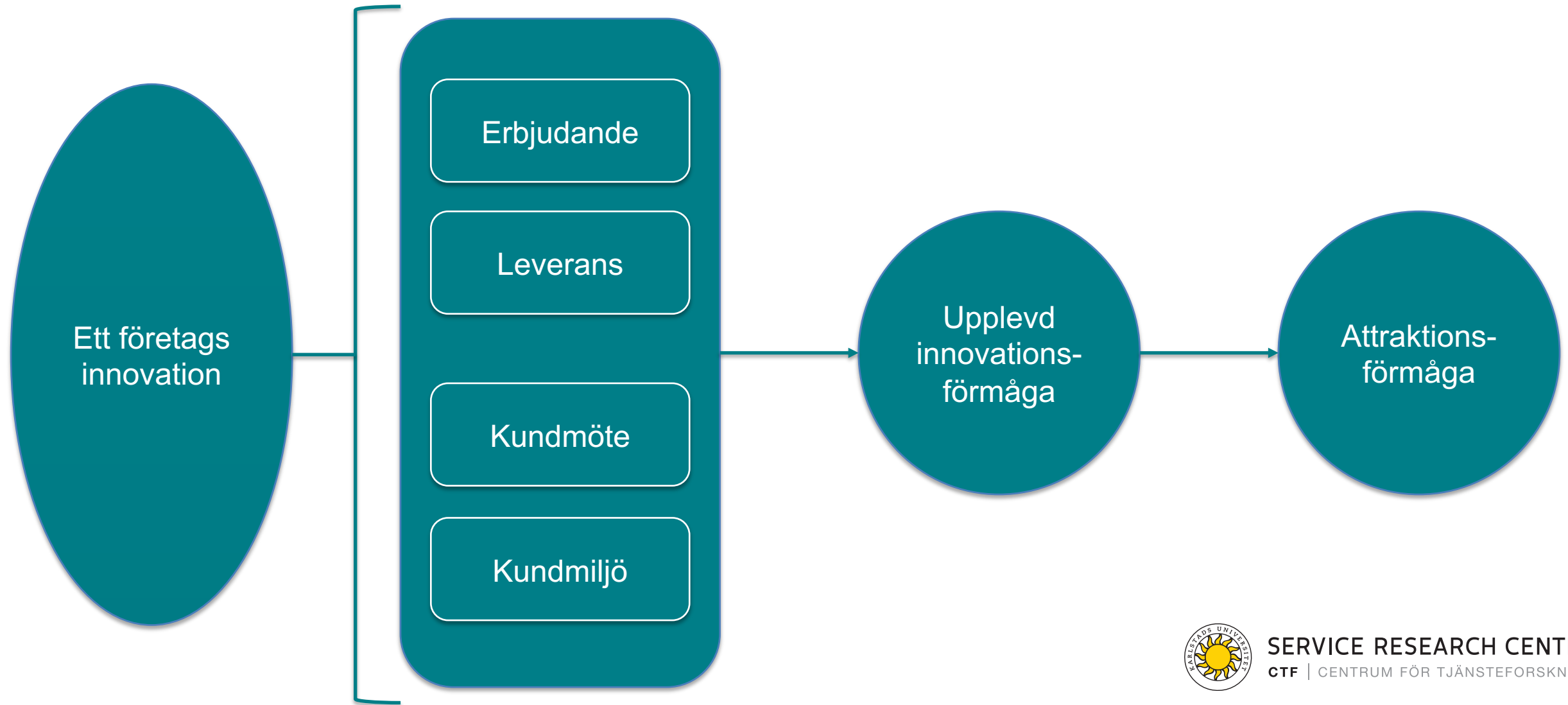
Var spenderar kunden sina pengar?



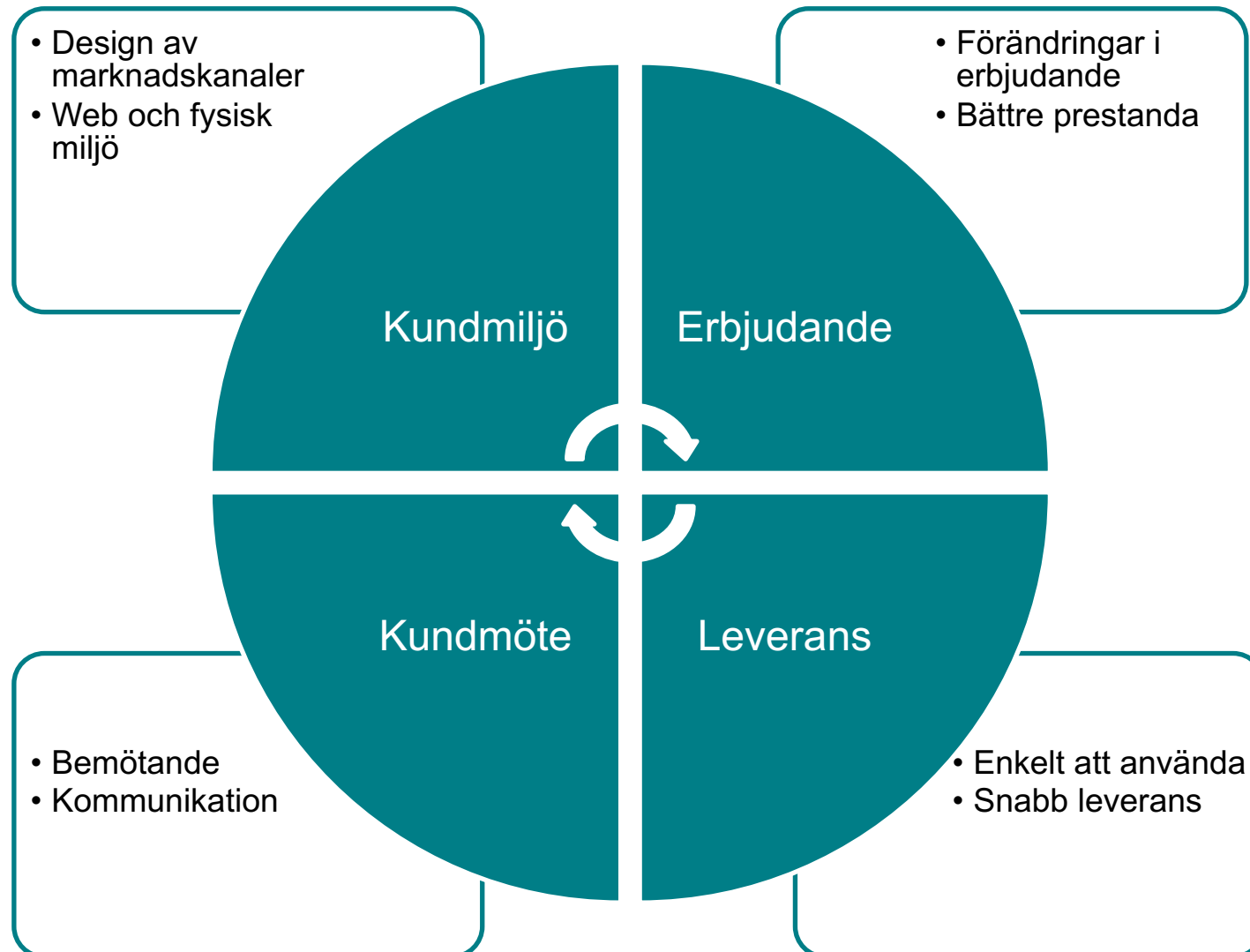
- Säkerhet
- Energi
- Bank & försäkring
- Transport
- Telekom
- Hotell & resor
- Handel
- Offentlig sektor
- Nättjänster



Modell för *Svenskt innovationsindex (SII)*



Innovation i olika delar



Statistiska beräkningar

- Vi har skapat ett innovationsindex för varje företag
 - LISREL används som stöd i beräkningar
 - Skalas om till ett index
 - [0-100]
- Vi har skapat en innovationsmodell för varje företag
 - PLS används som stöd i beräkningar
 - Fokus på att identifiera vad som driver innovation
 - [0-1]



Internationell utblick

- Norsk Innovasjonsindeks (NII)
- American Innovation Index (AII)
- Svenskt innovationsindex (SII)



SLIK KUNDENE SER DET



SERVICE RESEARCH CENTER
CTF | CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING

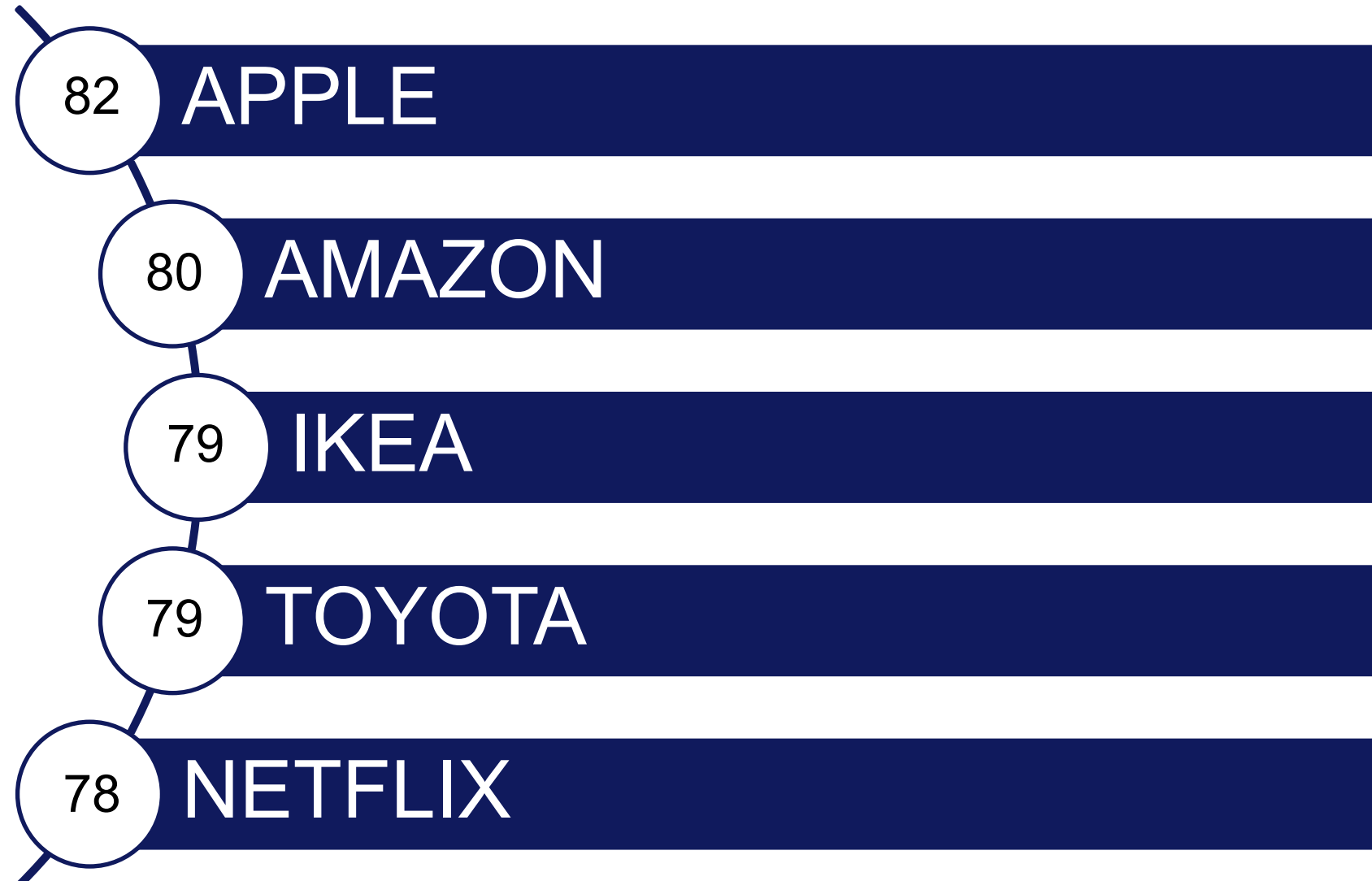
Norges mest innovativa företag 2018



SLIK KUNDENE SER DET



USA:s mest innovativa företag 2018



Årets undersökning - SII

- 70 företag i 9 branscher
- Över 13000 kunder intervjuades under sensommaren/hösten 2018
- Vi har intervjuat ca 200 kunder per företag
- Studien bygger på en enkät med ca 21 frågor
- Forskare: *Per Kristensson, Lars Witell, Jenny Karlsson, Kaisa Koskela-Huotari, Johan Netz och Aku Valtakoski*



Svenskt innovationsindex



SERVICE RESEARCH CENTER
CTF | CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING

Sveriges mest innovativa företag



IKEA – Sveriges mest innovativa företag

Nr 1
73

Nr 1
78

Nr 3
79

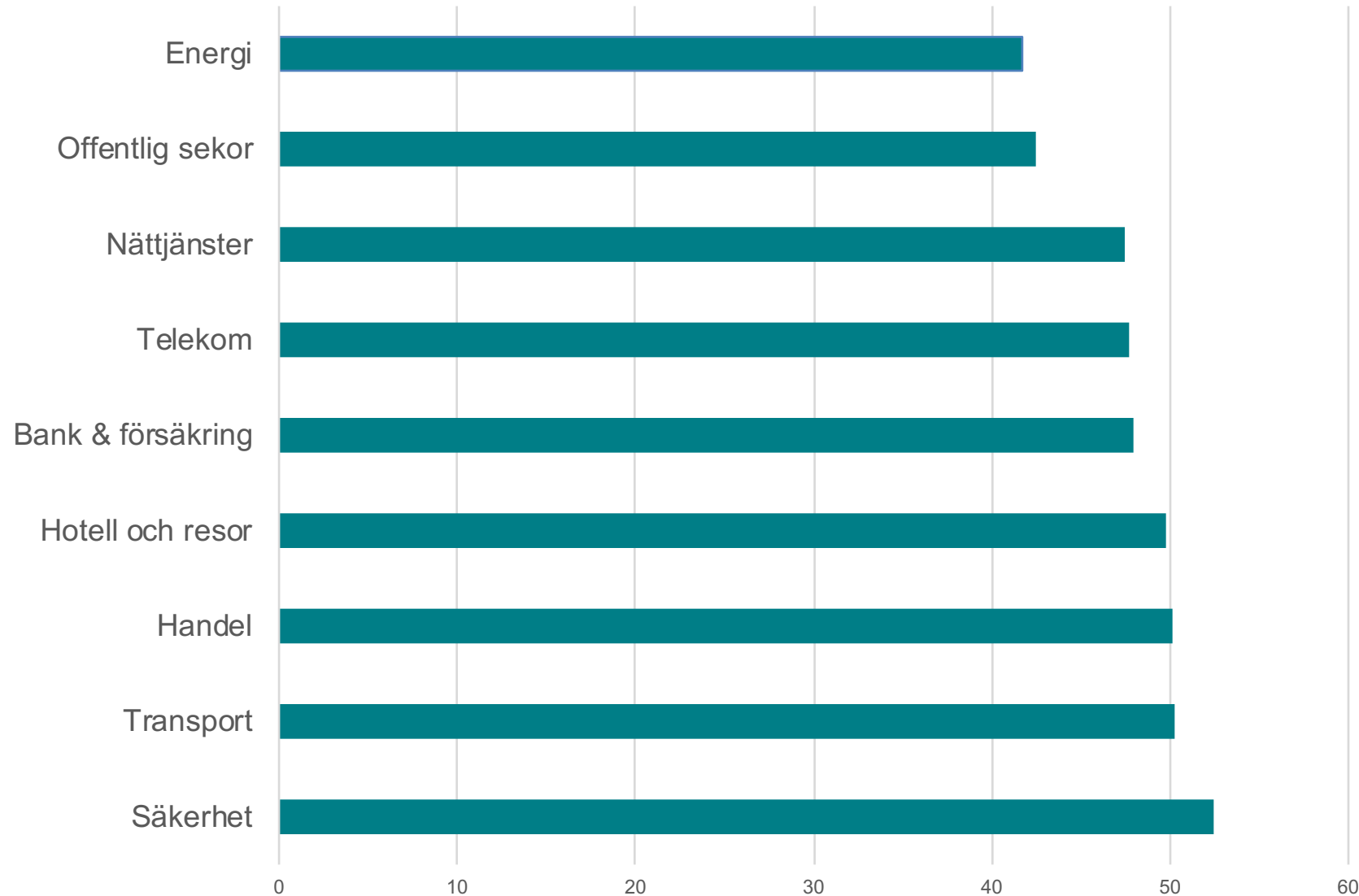


SLIK KUNDENE SER DET



SERVICE RESEARCH CENTER
CTF | CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING

Innovationsförmåga i olika branscher



Säkerhet

57

Verisure

51

Falck

48

Sector Alarm

- Säkerhet upplevs som den mest innovativa branschen
- Inom Säkerhet så drivs innovation främst av:
 - *Erbjudandet*
 - *Kundmötet*
- Innovationsförmågan upplevs stor pga IoT och det uppkopplade hemmet



Energi

43

Vattenfall

42

EON

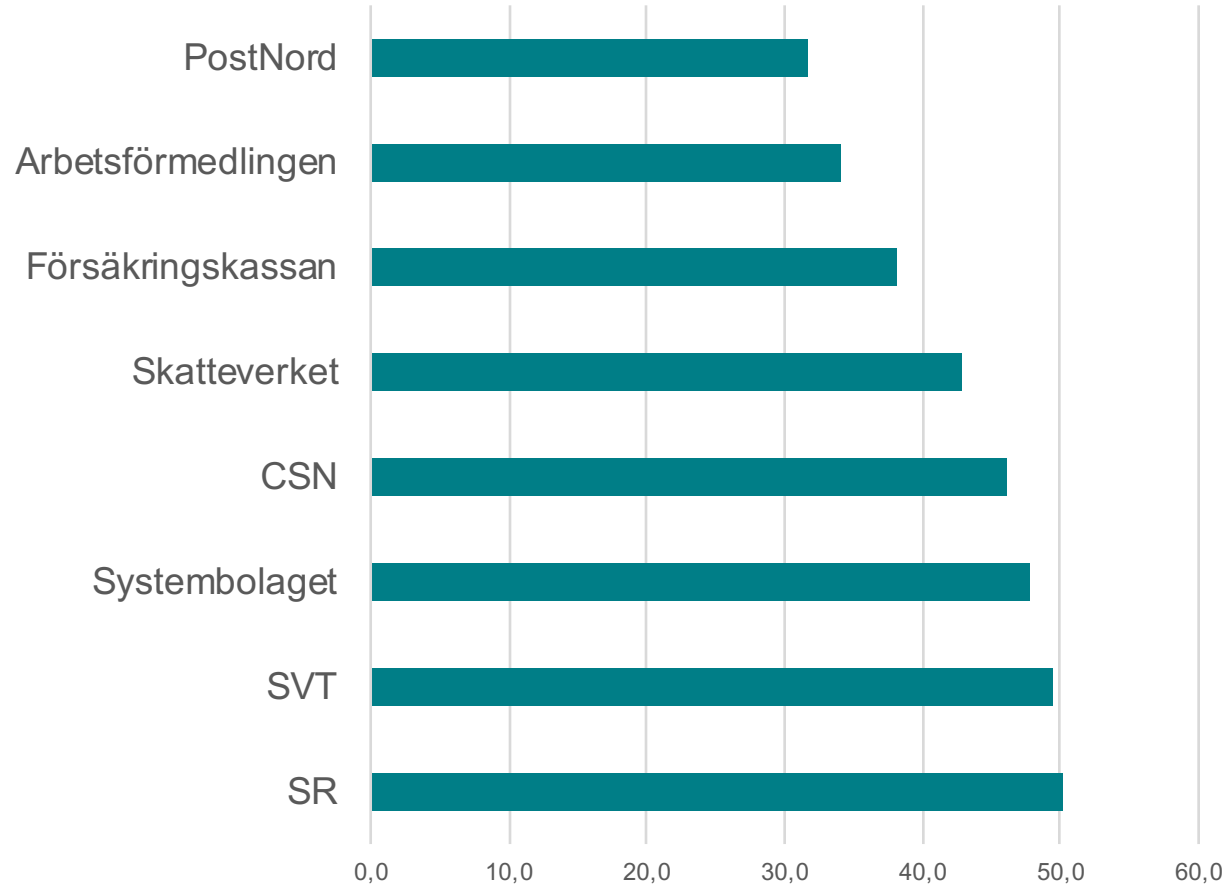
40

Fortum

- Energi upplevs som den minst innovativa branschen.
- Inom Energi drivs innovation främst av:
 - *Erbjudandet*
 - *Kundmötet*
- Kunderna upplever fokus på förnyelsebar energi, olika typer av avtal tillsammans med nya tjänster som innovativt.



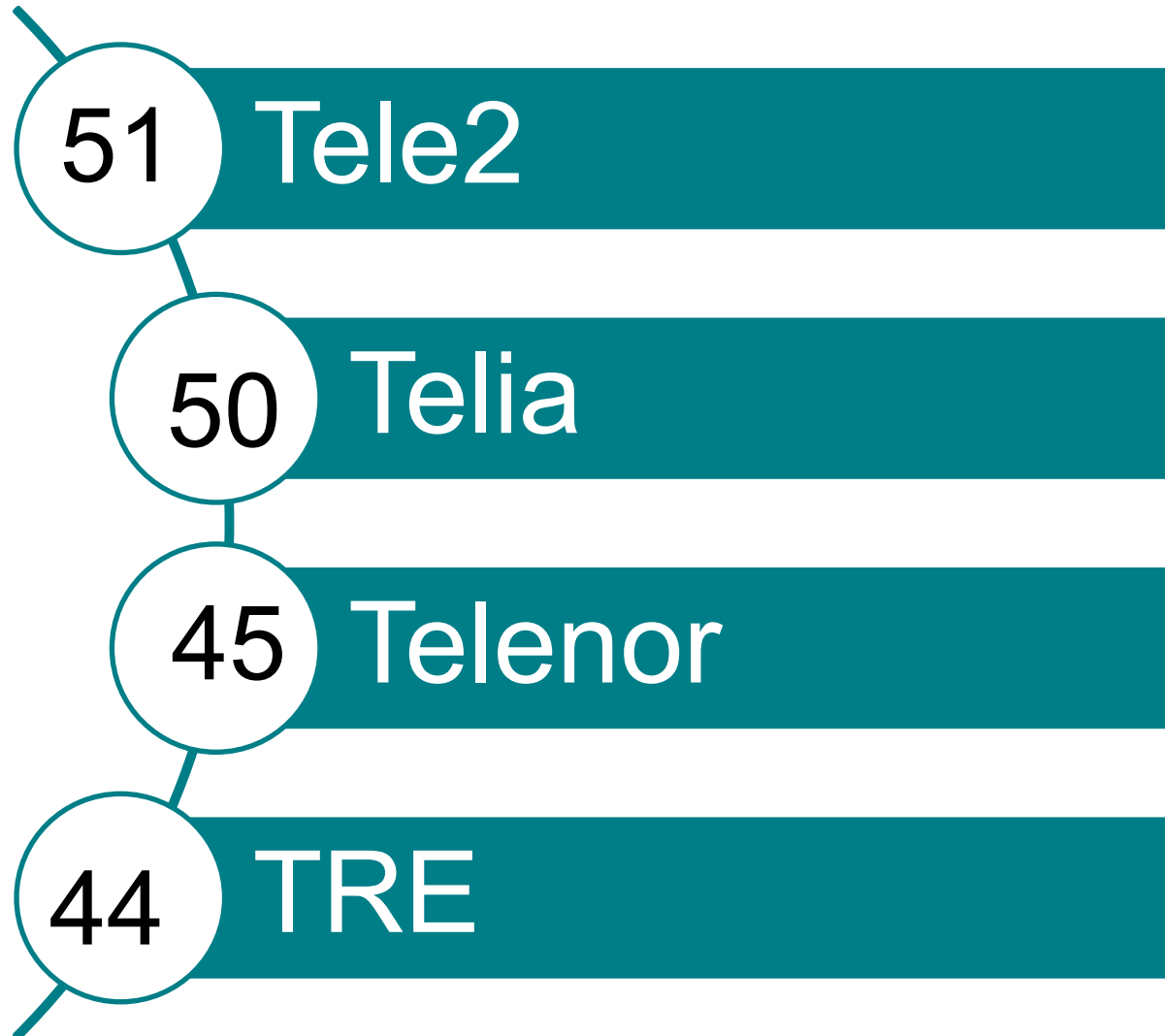
Offentlig sektor



- Stor spridning i innovationsförmåga mellan aktörerna i offentlig sektor.
- Inom offentlig sektor så drivs innovation främst av..
 - *Erbjudandet*
 - *Kundmiljö*
- SR och SVT ligger på samma nivå som de bästa aktörerna i offentlig sektor i Norge (Vinmonopolet, 54)



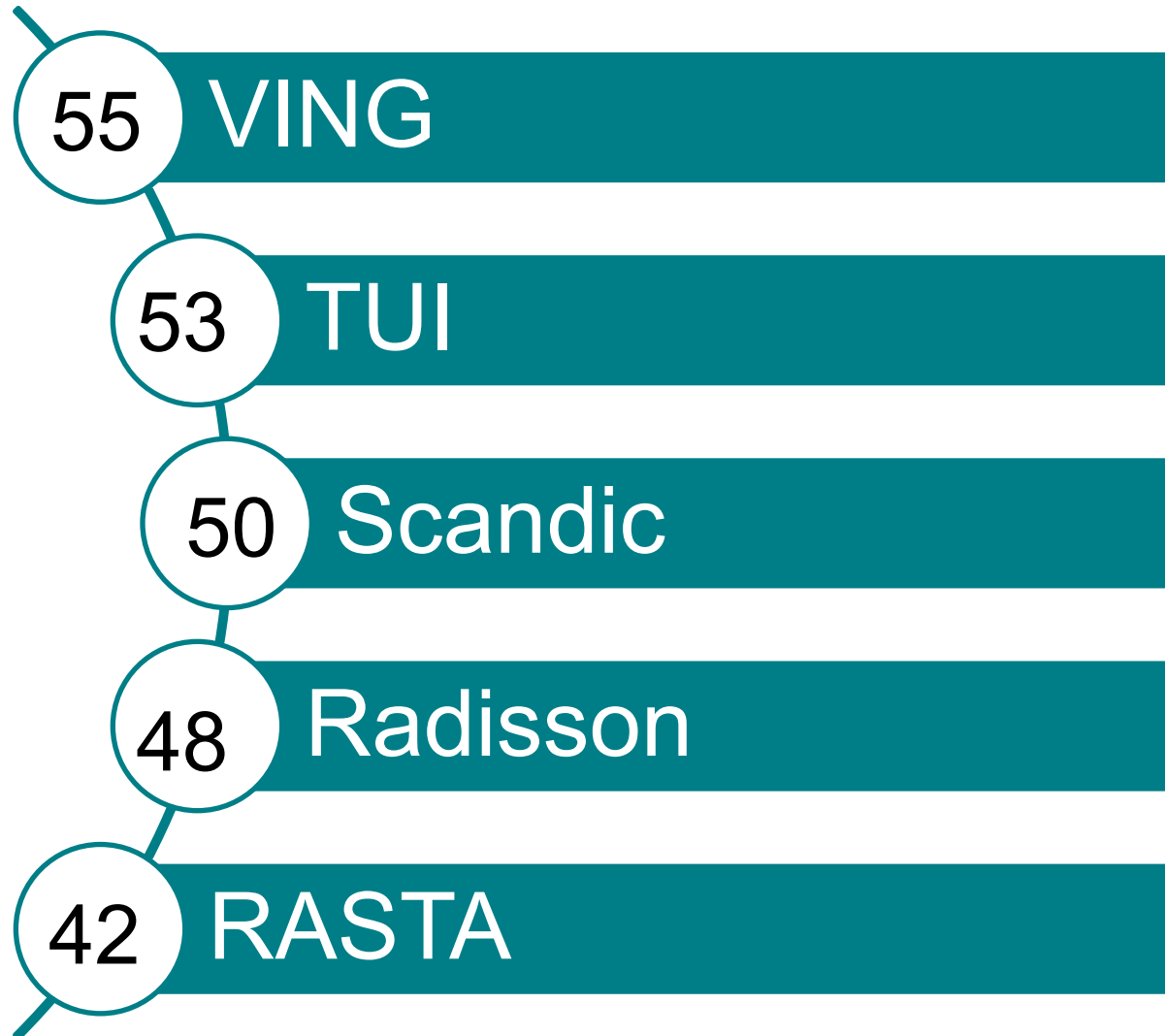
Telekom



- Tele2 och Telia sticker ut som mest innovativa företag
- Inom Telekom så drivs innovation främst av:
 - *Erbjudandet*
 - *Kundmötet*
- I jämförelse med Norge upplevs Telekom inte vara en så innovativ bransch som i Sverige



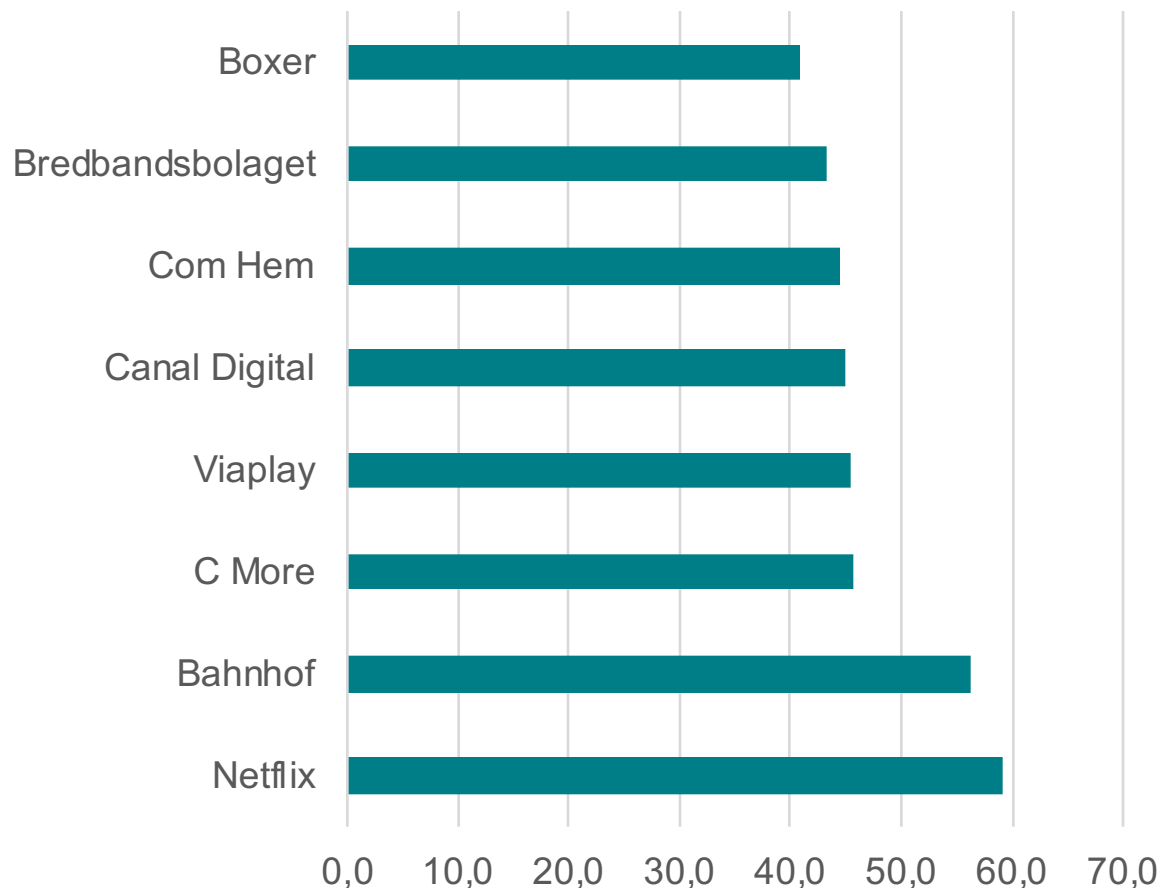
Hotell och resor



- Inom branschen så bedöms resebolagen som mer innovativa en hotell
- Inom Hotell och resor så drivs innovation främst av:
 - *Erbjudandet*
- I förändringen av resebranschen har aktörerna fokuserat på upplevelser, vilket upplevts innovativt



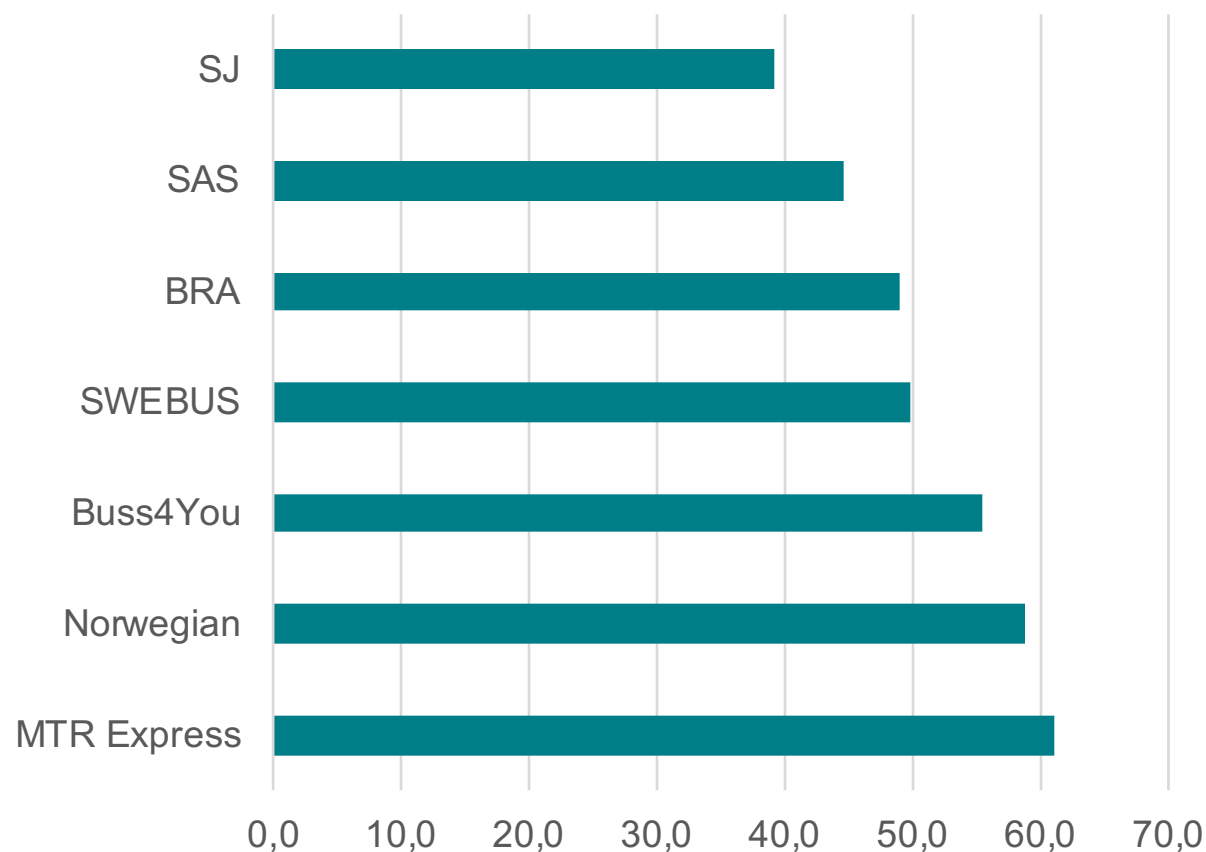
Nättjänster



- Både leverantörer av infrastruktur och innehåll upplevs som innovativa.
- Inom nättjänster så drivs innovation främst av:
 - *Erbjudandet*
 - *Kundmiljö*
 - *(Leverans)*
- Precis som i USA ses Netflix som den mest innovativa aktören i branschen. Innovation genom leverans spelar en större roll i denna bransch.



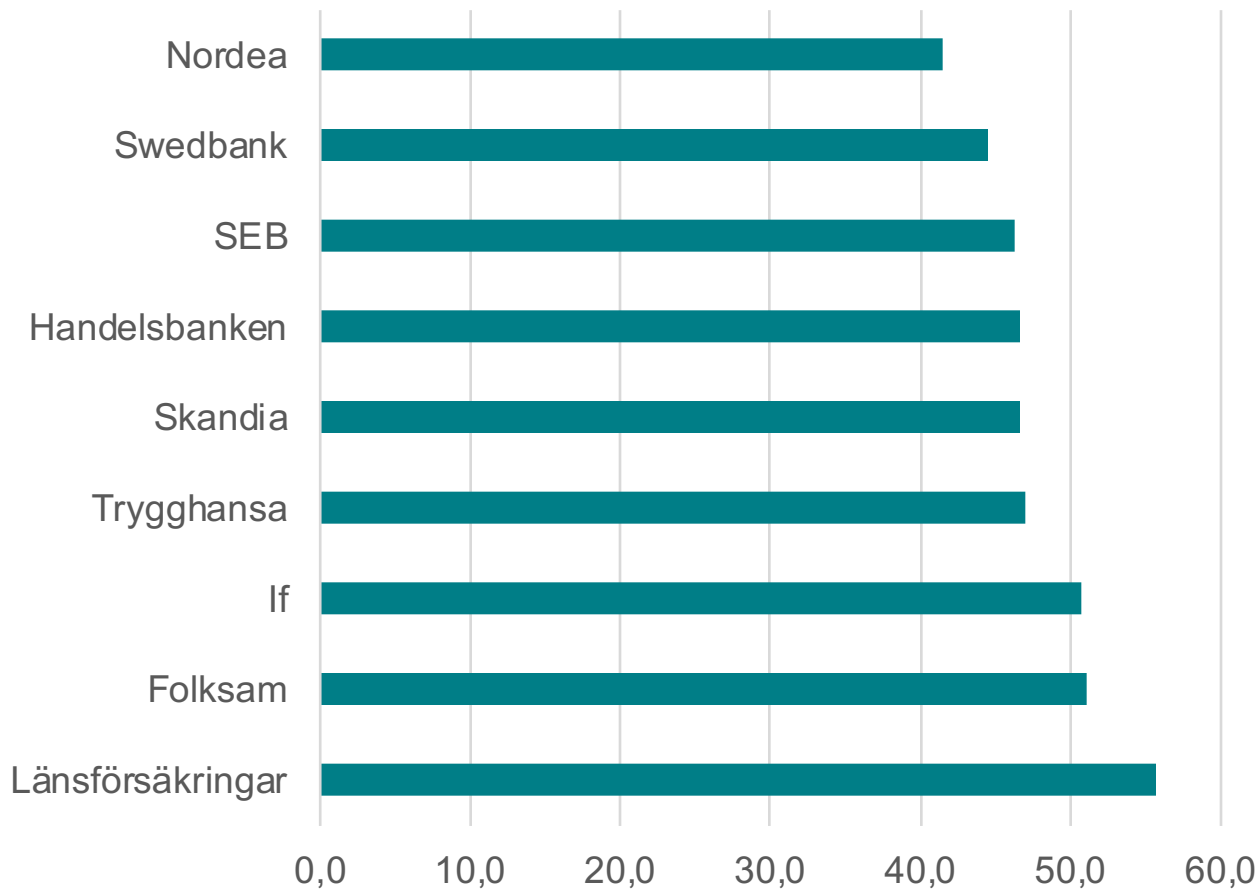
Transport



- Det är inte typ av transport som avgör om man anses som innovativ
- Inom Transport så drivs innovation främst av:
 - *Erbjudandet*
 - *Kundmiljö*
 - *Kundmöte*
- SJ och SAS ligger lite efter konkurrenter



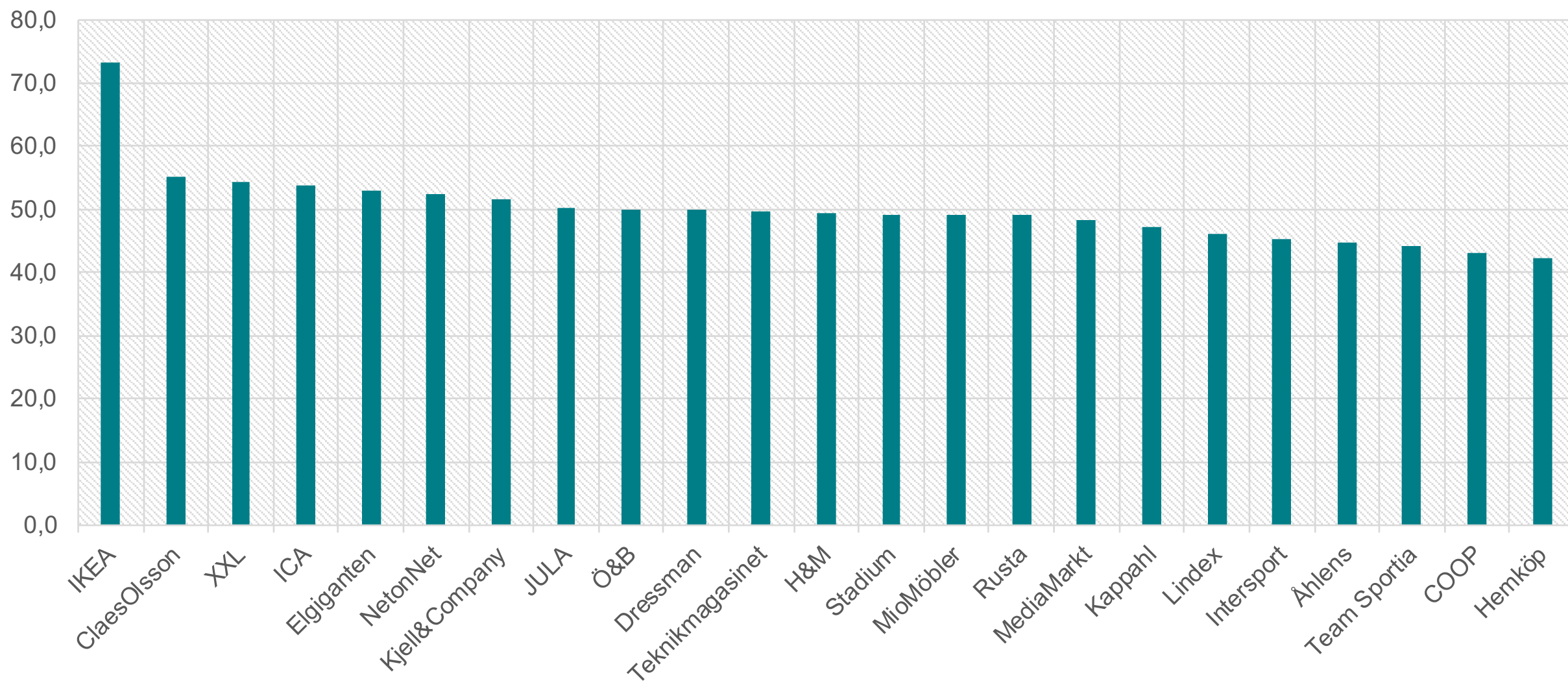
Bank och försäkring



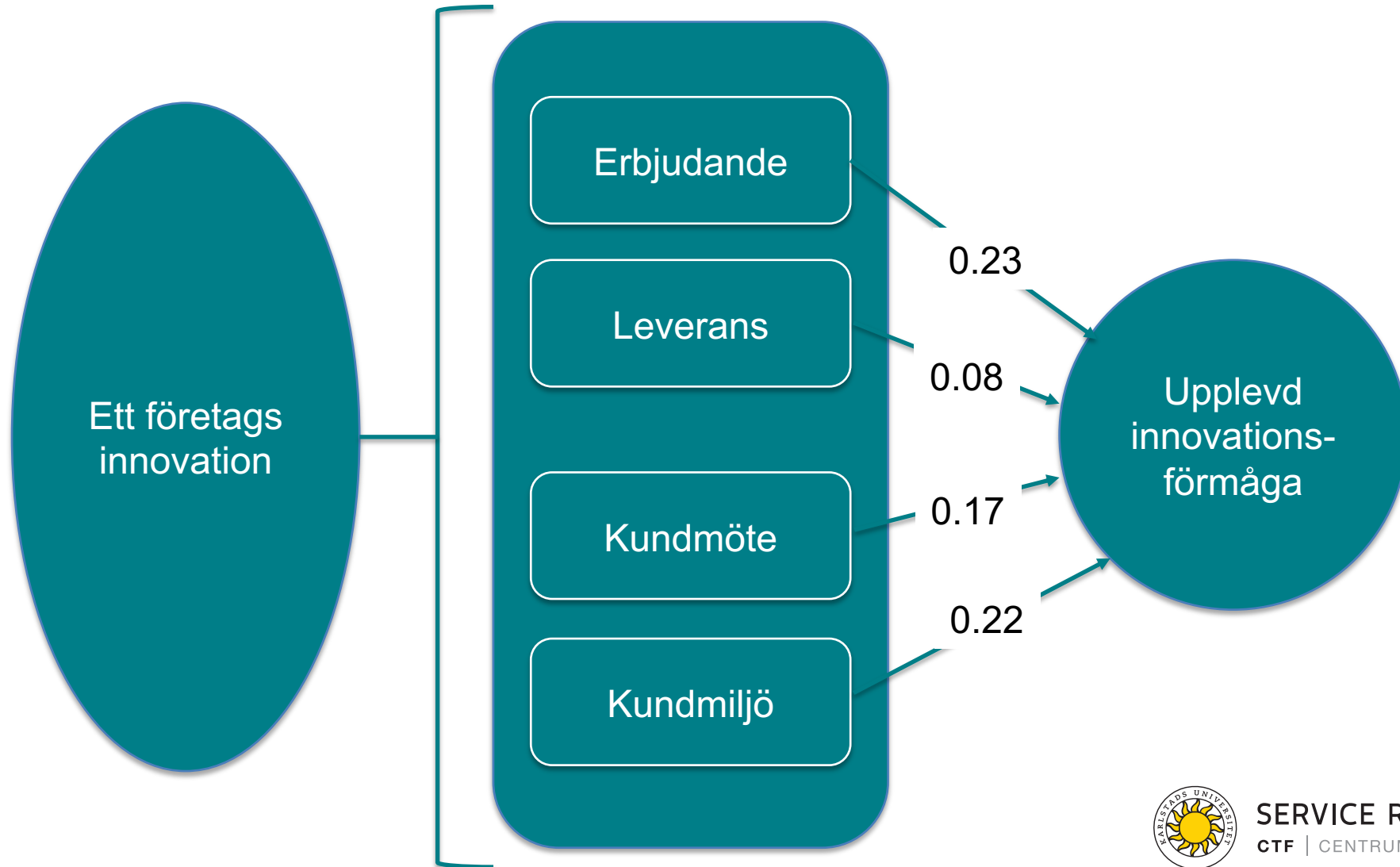
- Försäkringsbolag anses generellt som mer innovativa än banker.
- Inom bank och försäkring så drivs innovation främst av...
 - *Erbjudandet*
 - *Kundmiljö*
 - *Kundmöte*
- Av de svenska storbankerna har ingen riktigt lyckats positionera sig som mer innovativ. Precis som i Norge sticker Länsförsäkringar ut.



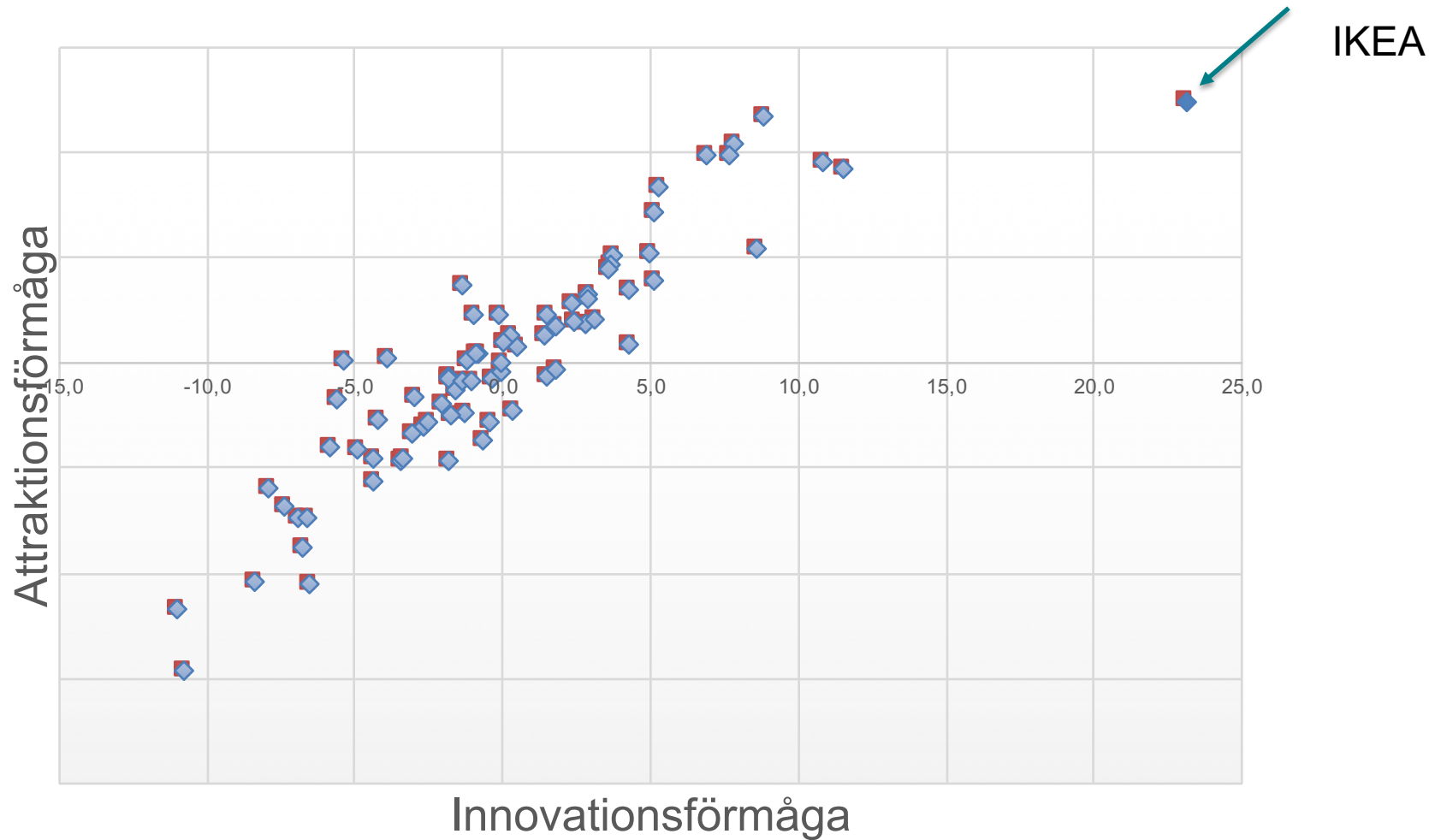
Handel



Vilka insatser driver innovation mest?



Innovation och relationen till attraktion



Sammanfattning

- IKEA är enligt vår undersökning det mest innovativa företaget i Sverige.
- Säkerhet är den bransch som upplevs mest innovativ.
- Offentlig sektor upplevs som mindre innovativ, men det är stor spridning mellan olika aktörer.
- Förändringar i *erbjudande* och *kundmiljö* driver kundens uppfattning av innovation.



Slutord

- Mätningar av innovation bör inkludera mått ur kundens perspektiv.
- Kundens perspektiv på innovation är en mer informationsrik indikator på innovationsförmåga än medel som spenderas på R&D eller antalet patent.
- Innovationer som förbättrar situationen för kunden kommer att leda till ökad attraktionskraft och tillväxt på marknader.



Forskare

Per Kristensson

Professor och föreståndare CTF, Centrum för tjänsteforskning

Lars Witell

Professor, Karlstads universitet och Linköpings universitet

Jenny Karlsson

Forskare vid CTF, Karlstads universitet

Kaisa Koskela-Huotari

Forskare vid CTF, Karlstads universitet

Johan Netz

Forskare vid CTF, Karlstads universitet

Aku Valtakoski

Gästforskare vid CTF, Karlstads universitet

- För mer information kontakta Per Kristensson.

- per.kristensson@kau.se
 - 054 -700 2128



Om CTF

- Bildades 1986
- Ämnen: företagsekonomi, arbetsvetenskap, informatik, miljö- och energisystem, sociologi, religionssociologi och psykologi
- Forskning i samverkan med näringsliv och offentliga organisationer
- Internationellt präglad forskningsmiljö
- Stort internationellt akademiskt nätverk
- Engagerade i utbildning på grund- och avancerad nivå



Nyckeltal 2018

- 139 vetenskapliga publikationer, varav 56 artiklar och 34 med internationella medförfattare
- 27,6 MSEK ny extern finansiering
- 45 aktuella forskningsprojekt
- 74 medarbetare
- 32 CTF seminarier
- 5 disputationer



Samverkan

När akademi och praktik möts och arbetar tillsammans kommer forskningen som bäst till nytta.

Vi samverkar med: Volvo, Ericsson, Ikea, Löfbergs, Ica Maxi, Försäkringskassan, Skatteverket, Region Värmland, Karlstads kommun, Landstinget i Värmland, RISE, Trafikverket, Tobii Technology och många fler.



SERVICE RESEARCH CENTER
CTF | CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING

ctf.kau.se



SERVICE RESEARCH CENTER
CTF | CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING