

CTF NEWS

CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING – SERVICE RESEARCH CENTER – NR 5 2008

FÖRÄNDRING AV TJÄNSTEPROCESSER PÅ ARBETSFÖRMEDLINGEN

När tjänster ska förändras blir det mest effektivt om medarbetarna först fått vara med och beskriva sina arbetsprocesser. Det visar en ny doktorsavhandling med titeln "Självbeskrivning och tjänstekognition - om processkartläggning på arbetsförmedlingen" av Martin Fransson nybliven doktor vid CTF.



Martin Fransson disputerade den 26 september vid Karlstads universitet. Fakultetsopponent var professor Evert Gummesson, Stockholms universitet.

Martin Fransson har en mångårig bakgrund som konsult med inriktning på processorientering inom statliga verk och myndigheter. Uppdragen har ofta varit inriktade på att genom kartläggning av arbetsprocesser upptäcka och försöka åtgärda sådant som kan förbättras. Intresset för att också forska inom området uppstod när han började fundera över hur lämpligt det är att låta experter och nyckelpersoner utforma den nya processen. Och varför ansåg uppdragsgivarna att det var så viktigt att dokumenten fastställdes av överordnade chefer? Processbeskrivningarna skulle införas och sedan revideras för att hållas "levande", men ofta verkade dokumenten leva ett eget liv utan koppling till berörda medarbetare. De som utarbetade de nya instruktionerna tyckte ofta att innebörden var väl motiverad och lätt att förstå. Men bland de anställda hade förändringarna ofta svårt att vinna gehör; de kunde tycka att det nya var felaktigt, skulle kräva mera resurser, saknade kontakt med verkligheten eller inte gick att begripa. När Martin sökte sig till befintlig forskning för att finna hur

nya arbetssätt kan införas på effektivaste sätt fann han att bara en bråkdel av de planer och instruktioner som organisationer utarbetar och fastställer någonsin blir verklighet. Överlag var forskarna t o m tveksamma till idén om att mänskligt beteende och organisationers arbetssätt alls skulle kunna styras genom instruktioner. Vad som styr är medarbetarnas tänkesätt, dvs deras uppfattning om verkligheten. Snarare än genom färdigskrivna dokument formas föreställningar om organisationen i sampråk och samspel med och mellan kunder och kollegor samt, inte minst, när de anställda själva formulerar sig i tal eller skrift. Av forskningen att döma verkar det aktiva och interaktiva utformandet av instruktioner ha en större förmåga att forma tänkesätt och beteende än det mer passiva och enskilda läsandet.

I sin doktorsavhandling har Martin studerat tjänstekognition och hur denna förändras genom självbeskrivning. Med tjänstekognition menas enskilda medarbetares uppfattning om hur egna och andras arbetsuppgifter bör utföras och om vilka samband som finns mellan arbetsuppgifterna. Självbeskrivning är den aktivitet där medarbetare under organiserade och metodmässigt styrda former utformar grafiska eller verbala beskrivningar av hur den egna verksamheten skall utföras. Forskningsobjektet har varit självbeskrivning i form av processkartläggning på Arbetsförmedlingens lokalkontor.

Martins resultat bekräftar och förklarar varför de som i sampråk och samspel gemensamt resonerar sig fram till ett logiskt arbetsflöde, kommer att tro på och bli bundna till de förändringar som tas fram. Ett brett deltagande framhåller han som förklaring i de fall där sk kvalitetsarbete medfört faktisk utveckling. Vid självbeskrivning blir tjänstekognitionen hos dem som deltar mera funktionell, men en viktig poäng är att den också blir mera enhetlig individerna emellan. Uppfattningarna om arbetsflödet blir mera ändamålsenliga, men också mera likartade – vilket är själva grunden för samordnad verksamhet.

Mycket verkar vara vunnet med brett



CTF – SERVICE
RESEARCH CENTER

deltagande vid verksamhetsutveckling, men frågan är hur mycket medarbetarna egentligen kan få bestämma? Den kanske viktigaste poängen med Martins resultat är att självständigheten snarare underlättar än hindrar central styrning och kontroll. De mer likartade uppfattningar som blir resultatet av självbeskrivning inte bara underlättar samordning utan förbättrar också gruppens förmåga att nå en gemensam uppfattning om ledningens krav på förändring, att tydligt ta ställning och att ta till sig det nya. Samtidigt som känslan av självständighet är en omistlig förut-

sättning, kunde Martin se hur självbeskrivande grupper snarare söker strategisk vägledning än värnar sin självständighet. Den samsyn som utvecklas förstärker gruppens konstruktiva attityd, identitet och förmåga att ta kollektivt ansvar. Ledarskapets klassiska prövosten och mästareprov förblir dock att förstå vad som måste styras centralt – eller snarare att förstå vad som kan och som därför måste hanteras lokalt.

Doktorsavhandlingen kan beställas via Linda.Fridberg@kau.se.

NY FORSKNINGSSATSNING OM MYNDIGHETERS SAMVERKAN

CTF har beviljats fyra miljoner kronor från Vinnova för forskning om myndigheters samverkan för en bättre service till medborgarna. Projektet är en del av Vinnovas satsning på e-förvaltning och ska pågå under tre år. Tillsammans med finansiering från andra intressenter är den totala budgeten för projektet på drygt åtta miljoner kronor. Projektet är ett samarbete med bland andra Nutek och regeringskansliet.

Hur samhällsservicen är utformad och görs tillgänglig beror ibland mer på hur myndigheterna är organiserade, än av vad som är effektivt och begripligt för den enskilde medborgaren. Medborgaren vet inte alltid vad som behövs för att hantera en viss livshändelse, vilka myndigheter som berörs och vad mer som krävs för att uträtta en viss myndighetsrelaterad uppgift. Ett rimligt krav är att medborgaren inte själv ska behöva reda ut hur myndigheternas arbete hänger samman.

Hinder mot samverkan

Men hindren mot samverkan är många. Forskning visar att nuvarande sätt att styra myndigheterna ofta förstärker organisationsgränserna och begränsar möjligheterna till samverkan. Ett annat hinder är regler och lagstiftning om bland annat informationshantering. IT och e-förvaltning ger nya möjligheter till samverkan, men när flera myndigheter erbjuder flera tjänster i flera kanaler samtidigt kan det upplevas som rörigt.

- Alla strävar efter att ge medborgaren "en dörr in" till Myndighetssverige. Men räknar man ihop alla "en dörr in" så finns det hundratals. Svårigheten är inte att utforma hur samhällsservicen borde se ut och fungera, utan att förmå olika aktörer och intressenter att enas om gemensamma lösningar, säger Martin Fransson, doktor i företagsekonomi och projektledare för det nya projektet.

Regeringskansliet och Nutek deltar

Genom det nya forskningsprojektet ska forskarna försöka förstå de olika aktörernas hantering och bemötande av kreativa samverkansidéer. Vad är avgörande för en god samverkan när exempelvis regeringen utreder och ger myndigheterna i uppdrag att samverka? Hur pratar man om e-samverkan mellan departementen?

I projektet kommer forskarna bland annat att studera regeringskansliets styrning av olika e-förvaltningsprojekt. Forskarna ska även studera det uppdrag som regeringen har gett till Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Nutek och Skatteverket om etablering av Nystartskontor.

Projektansökan är ett resultat av diskussioner inom Akademien för medborgarorienterad verksamhetsutveckling inom staten. Det är ett nätverk av myndigheter med behov av forskning om offentlig förvaltning.

- Att vi nu fått medel från Vinnova är mycket glädjande för alla i nätverket och ett bra exempel på hur vi som ett modernt universitet arbetar i samverkan med olika aktörer i samhället, säger Johan Quist, doktor i företagsekonomi vid CTF och initiativtagare till nätverket.

Nystartskontor innebär att medborgarna, och särskilt de som är arbetsökande, de med ohälsorelaterade problem eller de som har svårigheter att tillgodogöra sig det stöd som finns idag, ska erbjudas individuellt anpassad vägledning och stöd för att starta och driva företag.

BESÖK HOS CTF

Under första veckan i september gästades CTF av Dr Tilo Böhmann professor i Service Management vid Internationella Handelshögskolan i Service Management (ISS) i Hamburg, Tyskland. Hans huvudsakliga intressen inom undervisning och forskning är IT-tjänster och lösningar. På ISS håller han på att utveckla ett nytt Service Management forsknings- och MBA-program. Under sitt besök på CTF gav Tilo en föreläsning inom kursen Service Science.

CTF-FORSKARE PÅ ÅRETS AKADEMISKA HÖGTID

Den 19 september firades årets Akademisk högtid vid Karlstads universitet. Då uppmärksammades nya doktorer, professorer och pedagogiska stipendiater. Från CTF deltog Annika Åberg, doktor i arbetsvetenskap, Mikael Johnson, doktor i företagsekonomi och Bård Tronvoll, doktor i företagsekonomi.



Från vänster Mikael Johnson, Lena Gonäs, dekan vid Karlstads universitet, Annika Åberg och Bård Tronvoll.

Akademisk högtid är det festliga tillfälle när universitetet uppmärksammar nya doktorer och professorer. I år promoverades 26 doktorer och fyra professorer installerades. Vartannat år välkomnas också nya hedersdoktorer och i år välkomnades fem hedersdoktorer.

- Akademisk högtid är på många sätt en viktig dag för att uppmärksamma vår forskning på samma sätt som

GÄSTFORSKARE

Under september månad gästades CTF av Marco Paiola lektor vid universitetet i Padua, Italien, där han undervisar i marknadsföring och affärsstrategi. Hans forskningsområden är tjänsteinnovationsstrategier.

Marco är ledande forskare i ett stort forskningsprojekt med namnet "Service intelligence: the new driver of innovation" som har omfattat en grupp akademiska forskare och praktiker de senaste fyra åren. Inom projektet har han gjort en fördjupad forskning om tjänstebaserade innovationsstrategier i italienska serviceföretag och tillverkande företag och han har publicerat flera artiklar och böcker.

Under sin tid på CTF studerade Marco bl a tjänstefiering av tillverkande företag. Tillsammans med Bo Edvardsson har en studie planerats i vilken tjänster i verkstadsföretag i Italien och Sverige jämförs vad gäller strategier, organisation och tjänsteinnehåll. Under sin vistelse på CTF gav Marco också en föreläsning inom kursen Service Science.

examenshögtider uppmärksammar vår utbildning. Att delta i välkommandet vid ceremonin är en av årets trevligaste upplevelser, säger Kerstin Norén rektor vid Karlstads universitet.

Under högtidsveckan hölls dessutom en rad spännande föreläsningar. Nya docenter håller, som traditionen bjuder, en docentföreläsning, professorerna varsin installationsföreläsning och även hedersdoktorerna talar om sina specialområden.

I år hölls alla föreläsningar i den svävande multimediestudion Ljungbergsalen i nybyggda hus 21

vid Karlstads universitet. Per Kristensson från CTF höll sin docentföreläsning i psykologi "Så blir ditt företag bättre på marknadsdrivna innovationer i världsklass. En föreläsning om kreativitet."

LICENTITATUPPSATS INOM SAMOT

Den 10 oktober försvarade Fil kand Stephan Bösch sin licentiatuppsats i kulturgeografi "The Tragedy of Ordinariness - Culture Constraints on Sustainable Development Based on Public Transport". Opponent var professor Reinhold Castensson vid Linköpings universitet. Stephan är industridoktorand i SAMOT och anställd i projektet R3 (www.kollplatsen.com/r3). Läs mer i kommande nummer av Aktuell tjänsteforskning (www.ctf.kau.se, Publications).



Stephan Bösch, industridoktorand i SAMOT.

INBJUDAN

CTF SERVICE ACADEMY 2008

STOCKHOLM DEN 20 NOVEMBER

PROGRAM

KAFFE	09.30 - 10.00
Inledning Patrik Larsson, CTF – Centrum för tjänsteforskning	10.00 - 10.15
Tjänstelogik, värde för kunden och marknadsföring Christian Grönroos, Hanken Svenska Handelshögskolan, Finland	10.15 - 11.00
Forskningsfronten Service innovation - Anders Gustafsson, CTF – Centrum för tjänsteforskning Simuleringsverktyg - Margareta Friman, SAMOT E-förvaltning - Maria Åkesson, CTF – Centrum för tjänsteforskning Upplevelserummet - Jörg Pareigis, SAMOT Tjänstemötet - Annika Åberg, CTF – Centrum för tjänsteforskning Förpackningar - Martin Löfgren, CTF – Centrum för tjänsteforskning	11.00 - 12.00
LUNCH	12.00 - 13.00
Service och tjänsteutveckling i SL-trafiken Lisa Munters, SL	13.00 - 13.30
Volvo Buss integrerade transportlösningar Bo Wallmark, Volvo Bus Corporation	13.30 - 14.15
The Service Academy Award 2008	14.15 - 14.30
KAFFE	14.30 - 15.00
Values based service for sustainable business - Lessons from IKEA Bo Edvardsson och Bo Enquist, CTF - Centrum för tjänsteforskning	15.00 - 15.15
Marknadsorientering - Myter och möjligheter Eva Nilsson, Stiftelsen Marknadstekniskt Centrum, MTC	15.15 - 15.30
Avslutning Bo Edvardsson, CTF – Centrum för tjänsteforskning	15.30 - 16.00

Plats: SL:s huvudkontor, Lindhagensgatan 100, Kungsholmen.
Tunnelbanestation Blå linje/Stadshagen eller Grön linje/Thorildsplan

Anmälan: senast den 14 november till: Linda.Fridberg@kau.se (ange namn och företag/organisation). Kostnad 800 kr exkl moms. Obs! Begränsat antal platser.