

Akademi och praktik med fokus på tjänsteutveckling

Den 10-13 juni samlades drygt 200 forskare och praktiker från över 30 länder på Karlstads universitet för QUIS13, The 13th International Research Symposium on Service Excellence in Management. Under tre dagar presenterades nya forskningsrön och framtida forskningsfrågor. Återkommande under konferensen var att det är små detaljer som gör skillnad och att man måste fokusera mer på individen.

Tekniken formar samhället

En av huvudtalarna var Gary Bridge, Cisco Systems, USA. Hans presentation fokuserade på hur dagens samhälle och tjänster ser ut och hur utvecklingen går framåt med hjälp av teknik. I dag kan man till exempel operera en patient på distans med hjälp av en robot. Genom ett litet datachip kan patienter med schizofreni behandlas och medicineras. En viktig lärdom av detta är att dagens teknik främjar produktivitet och kräver nya affärsmodeller, då det är helt andra typer av nyttor som tillhandahålls.

Nya sätt att göra affärer

James R. Weigand, President på DuPont Sustainable Solutions, USA, var också en av huvudtalarna. Hans presentation handlade om företagets resa från ett produktfokus till ett tjänstefokus. Detta fokusskifte är något som många företag tampas med idag.

Små saker gör stor skillnad

Konferensen avslutades med en paneldiskussion på temat hur små saker spelar stor roll och gör skillnad. Ett exempel var hur man kan öka livskvaliteten genom att låta boende på äldreboende själva bestämma vilken typ av kaffe de får och hur och när de vill ta sitt bad. Ett annat exempel är hur man genom att ha en nära kontakt med sina kunder kan förbättra servicen och snabba upp åtgärder både inom egna företaget och hos sin kund.

Tjänsteutveckling inom många områden

Under konferensen kunde deltagarna också välja mellan 44 olika kortare presentationer, däribland ett antal bidrag från CTFs forskare. Temat för många presentationer var utveckling av nya tjänster, affärsmodeller och tjänstesystem inom hälsa och sjukvård, tillverkningsindustrin, handeln och IT-sektorn.

En glimt av Karlstad

Konferensdeltagarna fick också chansen att se och utforska Karlstad. En eftermiddag arrangerades en stadsvandring samt en tur med båtbusen till Mariebergsskogen, där en av konferensmiddagarna hölls. Sista kvällen hölls en bankett på Karlstad CCC med musikunderhållning av bandet Top Cats.

Det internationella forskningsymposiet QUIS, Quality in Services arrangeras sedan 1988 vartannat år av CTF tillsammans med Arizona State University och Cornell University, USA. Nästa konferens hålls den 18-21 juni 2015 i Shanghai.

Läs mer om konferensen [här](#) >

Text & foto: Linda Fridberg



Bilder från QUIS13. Fler bilder kommer att publiceras på ctf.kau.se/quis13



Hallå där, Johan Kaluza, doktorand i företagsekonomi..



Johan Kaluza, doktorand i företagsekonomi vid CTF och forskningsprofilen Akademin.

...varför ska man mäta allting nuförtiden?

- Ja, du säg det. Det finns väl en tro på att controllers och chefer ska kunna följa upp verksamheten, alltså de anställdas utförda arbete, genom att bryta ner verkligheten i siffror. Men verkligheten är oftast mer komplex än så. Einstein lär ha sagt att allt som går att mäta inte är viktigt, och allt viktigt inte går att mäta. Jag tror att mätningar kan vara ett bra sätt att följa tendenser för att utveckla den egna verksamheten.

Den 4 juni arrangerade CTF ett seminarium i Stockholm om resultatmätningar inom offentlig sektor. Varför gjorde ni det?

- Vi vet att det länge har pågått en diskussion om resultatmätningar och uppföljningar av den offentligt finansierade verksamheten. Det tänkte till lite extra under senhösten och vintern med en del debattartiklar och inte minst Zarembas* krönikor om den olönsamma patienten. Vi inom Akademin för medborgarorienterad verksamhetsutveckling inom staten tyckte då att det var dags att problematisera ämnet. Vi frågade oss bland annat varför vi ska mäta, hur mätningar kan gå till, men framförallt vad alternativet är.

Vilka var med på seminariet?

- Det var cirka 90 deltagare från en rad svenska myndigheter, allt från Skatteverket och Arbetsförmedlingen till Totalförsvarets forskningsinstitut och

E-delegationen. De flesta deltagare möter nog resultatmätningar och uppföljning i vardagen. De var controllers, mellanchefer och verksamhetsutvecklare, vissa tyckte att mätningar är en nödvändighet, andra tyckte att vi har gått alldeles för långt i något slags "mätysteri".

Vi satte samman en palett av talare som skulle kunna visa flera dimensioner av resultatmätning och uppföljning inom offentlig sektor. Bland andra Lars Hailola, universitetskansler, Metta Fjellner, tidigare ordförande för Lärarnas Riksförbund och Nils Gunnar Billinger, tidigare generaldirektör och statssekreterare som nu leder ett utvecklingsprogram för styrning av staten inom regeringskansliet. Mest intressant tyckte jag själv nog att Susanne Wadstein, chef för verksamhetsutvecklingen vid Sida, var. Hon talade om att resultatmätningen blir irrelevant om den inte sätts in i ett sammanhang. Att leverera 50 000 spisar till indiska familjer säger egentligen ingenting om hur lyckat ett utvecklingsprogram är eller har varit. Frågor som, vilka människor har fått ta del av stödet, och har de kunnat tillgodogöra sig det, måste besvaras innan man ens kan börja analysera biståndets effekter.

Vad kom ni fram till?

- Vi ville visa ett antal exempel på hur mätningar går till och används inom offentlig sektor så vad vi kom fram till blir därefter. Det som förenade de flesta föredrag var att mätning och uppföljning är något av en nödvändighet. Problemet blir dock när resurser kopplas till resultatet av mätningarna. Då blir mätningarna normerande och definierar vilket sorts arbete som är väl utfört, istället för att hjälpa utvecklingen av verksamheten framåt.

*Text: Christina Knowles
Foto: Benjamin Goss*

Läs om Akademin för medborgarorienterad verksamhetsutveckling i staten >

* Maciej Zaremba är journalist på Dagens nyheter och har skrivit en rad artiklar om den svenska sjukvården som samlats till en bok. Läs mer Dagens nyheter hemsida >

NOTISER

Medel från Anderstiftelsen

Anderstiftelsen har beslutat att bevilja bidrag för att täcka kostnader för en gästprofessor vid CTF under en månad. Detta under de kommande tre åren.

Ny litteratur!

Under fem år har Bo Enquist och Mikael Johnson följt kollektivtrafiken i fyra svenska regioner. De har studerat vad som hänt i branschen, i samhället och vad som utvecklats på egen forskningsfront inom Samot, The Service and Market Oriented Transport Research Group vid Karlstads universitet. Resultatet från studien har samlats i en ny forskningsrapport Styrning och navigering i regionala kollektivtrafiknätverk. Läs mer här >

Film om matspill och öppen innovation

Nina Kask, The Packaging Arena, och forskaren Per Kristensson, CTF, berättar om arbetet i projektet Måltid Två. Se filmen här >

CTF var där

I april var Bo Edvardsson inbjuden till Rom för att träffa kontaktpersoner för ett nytt forskningssamarbete samt för att föreläsa om tjänsteinnovation vid universitetet Roma Tre. Han bland andra träffade representanter från det europeiska forskningssamarbetet EIT ICT Labs Italy där man tränar och coachar studenter så att de kan presentera sina idéer för presumtiva entreprenörer och riskkapitalister.

Skriv in i almanackan!

Den 27 november bjuder CTF in till konferensen Service Academy i Stockholm. Detta i samarbete med Almega, Sveriges ledande arbetsgivarorganisation för tjänstesektorn.

Glad sommar!



Gamla stenbron i Karlstad.