



SAMOT

THE SERVICE AND MARKET ORIENTED TRANSPORT RESEARCH GROUP

Ett ledande forskningscenter



I konkurrens med andra etablerade universitet fick forskare vid Centrum för Tjänsteforskning vid Karlstads universitet möjligheten att starta ett VINN Excellence Center. Projektet startade den 1 april 2006 som ett långsiktigt forskningssamarbete mellan högskola, företag och offentlig sektor där det klara syftet var att bli ett ledande forskningscenter inom kollektivtrafik.

- Det var en lång utvärderingsprocess, men vi var en uppstickare som tänkte nytt och mer kundorienterat inom kollektivtrafiken, säger Margareta Friman, föreståndare för SAMOT – The Service and Market Oriented Transport research group. Idag arbetar Margareta tillsammans med cirka 30 personer som alla har sitt säte vid Karlstads universitet. Trots att forskningscentret bara har varit igång i snart två år har man inom SAMOT startat en rad olika projekt – både på doktorand- och seniornivå.

- Vi är väldigt nöjda med resultatet än så länge. Vår forskning har uppmärksammats både nationellt och internationellt, berättar Margareta.

Inom SAMOTs forskningsverksamhet arbetar man efter tre olika teman. Det första beskriver själva upplevelsen – både för den som reser kollektivt, men även för de som arbetar inom branschen. Det andra

fokuserar på kunderbudanden och tjänsteutveckling. Det kan handla om hur trafiken organiseras och hur samordning mellan olika transporttyper fungerar. Det tredje och sista tar fasta på marknadens bakomliggande ramar och spelregler. Vilka regler styr egentligen de kunderbudanden som tas fram och som sedan resenären får uppleva?

- Områdena går ofta in i varandra då arbetet inom branschen är väldigt komplext. Men det är också det som gör kollektivtrafiken så intressant och viktig, säger Margareta.

SAMOTs forskare kan dock inte göra allt arbete själva. Man är givetvis mycket beroende av att ha goda samarbetspartners i jakten på att finna nya utvecklingsmöjligheter för kollektivtrafiken. Under den första tvåårsperioden har man samarbetat med med sju stycken aktörer från transportbranschen – alla av varierande storlek och verksamhet.

Dessa är Värmlandstrafik AB, Svenska Lokaltrafikföreningen, Stockholms lokaltrafik, Göteborgs spårvagnar, Karlstadsbuss, Färdtjänsten i Göteborg samt Veolia Transport.

- Våra samarbetspartners utgör en mycket viktig del i vårt arbete. Inte bara finansiellt utan också ur ren kompetenssynpunkt, säger Margareta Friman som har en mycket klar målbild för vad SAMOT ska ha åstadkommit om projektet får fortlöpa under den tänkta tioårsperioden.

- Idag åker cirka tio procent av svenskarna kollektivt och det håller inte. Fler måste välja att ställa bilen och då krävs det att kollektivtrafiken framstår som mer attraktiv än idag. Kan vår forskning hjälpa branschen att utveckla detta så har vi nått långt.

/ Margareta Friman
Föreståndare SAMOT



Bussen framför bilen

Varför väljer man att ta bilen när det finns fungerande kollektivtrafik där man bor? Just detta forskar just nu doktoranden Lars Eriksson kring fram till augusti 2010.

- Ämnet känns riktigt spännande och relevant i den samhällsdebatt som just nu finns kring bland annat miljöfrågorna, säger Lars som främst kommer att titta på psykologi-aspekten av just denna fråga.

Lars började intressera sig för ämnet i samband med en C-uppsats vid Karlstads universitet och sedan hösten 2006 är han anställd av SAMOT.

- Det finns många teorier om folk som är vana att ta bilen. Men hur bryter man egentligen den vanan? Det är det som är frågan, menar Lars Eriksson.

Lars forskningsprojekt är uppdelat i fyra huvuddelar och i den för-

sta har han tittat på vilka faktorer som avgör att folk i en medelstor svensk stad hellre tar bilen än åker kollektivt till sin arbetsplats.

Till sin hjälp har han haft Karlstadsbuss och Värmlandstrafik. Genom dessa har han fått tillgång till närmare 3000 enkäter om varför människor hellre åker bil, när det faktiskt finns fungerande kollektivtrafik där man bor.

- Man efterfrågar främst närmare avstånd till hållplatser, billigare avgifter och bekvämare transporter, säger Lars som hoppas att sin forskning ska kunna hjälpa kollektivtrafikbranschen att hitta konkreta och hållbara alternativ för att bussen ska bli attraktivare än bilen.

Nästa steg som Lars ska ägna sig åt är dock av mer experimentell karaktär. Lars ska nämligen låta cirka ett 50-tal personer få använda sig av ett data-program för att planera sitt resande. Med hjälp av denna experimentella simulering hoppas Lars få reda på hur folk kan tänka sig att resa.

- Processen ska dra igång redan i höst och resultatet kommer att bli riktigt spännande, avslutar Lars Eriksson.

/ Lars Eriksson

Doktorand i psykologi



Utveckling av nya tjänster

Att kollektivtrafikbranschen är komplex råder det inga tvivel om. Många olika aktörer har olika behov och områden går ofta i varandra - inte minst då det gäller tjänstutveckling.

Patrik Gottfridsson, doktor i företags ekonomi och forskare hos SAMOT ska dock försöka ge klarhet åt det komplexa arbetet.

- Tjänstutvecklingen inom branschen är idag väldigt krånglig. Tekniken är på ständig frammarsch och det gäller att hitta lösningar som både passar kunder och de som arbetar inom kollektivtrafiken, säger Patrik Gottfridsson.

Just tjänstutveckling i nätverk eller i flerpartssamverkan är något som Patrik har fått titta extra noga på då BIMS-projektet (Biljett i MellanSverige) just nu är i sin slutfas. Detta projekt innefattar åtta olika aktörer som ska ta fram ett helt nytt biljett-

system för sina resenärer, men där de inte sitter inne med all kunskap själva.

- Jag har funnits med och granskat hela samarbetsprocessen och sett hur kunskapsöverföringen har fungerat i ett så pass komplext arbete som det ändå är när åtta aktörer ska samarbeta över sina egna gränser för att nå ett gemensamt mål, berättar Patrik som trivs med att arbetet är mångvetenskapligt.

- Det är en oerhört spännande bransch som man som forskare får ta del av. Aktörerna lever i en komplicerad verklighet där det ena stunden handlar om att tillhandahålla en samhällstjänst för medborgarna, för att nästa stund handla om

att gå med ekonomisk vinst för att överleva.

I mars 2008 beräknar Patrik att vara klar med sitt forskningsprojekt och förhoppningen om resultatet är solklart.

- Mitt arbete ska kunna peka på både för- och nackdelar när det gäller olika sätt att samarbeta och förhoppningsvis hjälper det branschen nästa gång man ska samarbeta med att utveckla nya tjänster.

/ Patrik Gottfridsson
Doktor i företagsekonomi



Hållbar kollektivtrafik

Bo Enquist, docent i företagsekonomi är en av de forskare som ägnar sig åt de bakomliggande politiska spelreglerna och regelverk som påverkar kollektivtrafikbranschen.

Detta är ett ämne som Bo har forskat kring sedan mitten av 90-talet då han kom till Karlstads universitet och CTF.

- Det har varit en mycket spännande tid, men jag måste erkänna att branschen är mer komplex än vad jag tidigare trodde, berättar Bo som dock hyllar branschens öppenhet.

- Det är lätt att få tag i information och det är definitivt en bidragande orsak till att SAMOTs forskning är och kommer att bli riktigt bra, menar Bo.

Bo Enquists forskning hittills inom SAMOT har haft fokus på de problem och möjligheter som branschen

har idag. Målsättningen med arbetet är en värdeskapande och hållbar kollektivtrafik.

Bo har bland annat tittat på de kontrakt som skrivs mellan trafik-huvudmän och operatörer och konstaterat att dessa i många fall är alldeles för statiska.

- Branschen är i många fall idag alldeles för produktionsorienterad och vi vill med vår forskning bidra med ett serviceorienterat synsätt. Gör man detta är vi övertygade om att vi kommer att tillgodose användarnas, det vill säga resenärernas behov, menar Bo som i och med sin forskning också finns med i projektet KollFramåt.

KollFramåt är ett projekt som Vägverket och Banverket på uppdrag av regeringen har fått för att på sikt se till att Sverige får en mer kundorienterad kollektivtrafik.

- Det finns många hinder på vägen, men jag är övertygad om att vi är på rätt väg och att det är servicen som blir den värdeskapande grunden för att folk väljer att åka kollektivt i framtiden, avslutar Bo.

/ Bo Enquist

Docent i företagsekonomi



Ett givande och tagande

För att SAMOT ska fungera på bästa möjliga sätt krävs det att duktiga samarbetspartners finns med och delar med sig av sina branscherfarenheter.

Ett av de företag som medverkar inom SAMOT är Karlstadsbuss som har funnits med sedan starten 2006. - Vi har samarbetat med CTF (Centrum för Tjänsteforskning) en längre tid och att ha ett så stort forskningscenter inom kollektivtrafik så nära är helt oslagbart, menar Sören Bergerland som är VD för Karlstadsbuss.

Samarbetet mellan SAMOTs forskare och projektets samarbetspartners består av ett givande och tagande som syftar till att föra utvecklingen inom branschen framåt.

- Vi är totalt öppna med vad vi gör och hur vi tänker kring olika frågor. SAMOTs forskare får ta del av allt

detta och i sin tur delger de oss sina forskningsrön för att vi ska veta om det vi gör är rätt, berättar Sören som är mer än nöjd med samarbetet.

- Forskning är oslagbart för att få reda på om man gör rätt saker. Vi tycker vi har bra koll på utvecklingen i Sverige, men CTF och SAMOTs internationella kontakter hjälper oss verkligen att komma framåt.

När det gäller Karlstadsbuss är det framför allt på tjänsteutvecklingsidan som man tar hjälp av SAMOT. Detta i jakten på att hitta nya tjänster som underlättar vardagen för människorna i regionen.

- Många är beroende av vår bransch

och därför är tjänsteutvecklingspotentialen enorm. Vi letar hela tiden efter tjänster som fyller våra resandes behov och tillsammans med SAMOT tror jag definitivt att vi är på rätt väg, säger Sören Bergerland som verkligen rekommenderar andra aktörer att ansluta sig till SAMOT.

Jag har svårt att tänka mig ett företag som inte behöver utveckla sitt servicetänkande och där kan SAMOT bidra med otroligt mycket kunskap.

/ Sören Bergerland
VD Karlstadsbuss

SAMOT

THE SERVICE AND MARKET ORIENTED TRANSPORT RESEARCH GROUP



CTF - SERVICE
RESEARCH CENTER