

A photograph of two young women with dark hair, smiling and looking out of a bus window. The woman on the left is holding a yellow vertical pole. The background shows a blurred landscape seen through the bus window. The overall image has a green tint.

SAMOT

THE SERVICE AND MARKET ORIENTED
TRANSPORT RESEARCH GROUP

**AKADEMI OCH PRAKTIK I
SAMVERKAN FÖR EN
ATTRAKTIVARE KOLLEKTIVTRAFIK**



Margareta Friman,
professor och
föreståndare vid Samot

”Att hitta naturliga sätt att arbeta tillsammans i utvecklingsprojekt bidrar till kunskapsutveckling hos alla inblandade parter.”

Margareta Friman, professor och föreståndare vid Samot

KUNSKAPSUTBYTE MELLAN AKADEMI OCH PRAKTIK

När personer från akademi och praktik möts med gemensam vilja och ambition att utveckla ett företag, en bransch eller en organisation kommer forskningen som bäst till nytta. Därför arbetar forskarna i Samot tätt tillsammans med olika aktörer i kollektivtrafikbranschen.

– Vi har en lång tradition av att jobba med näringslivet. Redan från start skolas våra doktorander in i det sättet att arbeta. Vi vill att resultaten från vår forskning ska komma till nytta, säger Margareta Friman, professor och föreståndare för Samot.

Detta kanske låter lätt i teorin, men hur görs detta bäst i praktiken? En alltid lika aktuell fråga på Samot. Inte minst sedan mitten av 2011 då etapp tre startades – en fas med sikte på implementering.

Samverkan är ett av svaren på frågan. Att hitta gemensamma mötesplaster där alla lägger svåra ord och modeller åt sidan för att i stället ta sig tid för att förstå varandra är av stor betydelse. Dialogen är central för bra samverkan.

– Jag får ofta ”aha”-upplevelser när jag är ute och träffar folk från branschen, saker blir väldigt konkreta. Att ta del av varandras kunskap, erfarenhet och sätt att jobba ger inspel

som är berikande på flera plan, säger Margareta Friman. Samverkan är något som allt fler får upp ögonen för. I en tid när kollektivtrafikbranschens gemensamma mål är att erbjuda en attraktivare kollektivtrafik för att nå nya resenärer och ökade marknadsandelar blir också utvecklingsprojekt vanligare.

Insikten om värdet av kunskap från olika håll växer och det gynnar i sin tur nya samverkansformer med forskarvärlden. I dag medverkar Samot i många olika projekt, både svenska och internationella, bland annat i ett flertal EU-projekt.

– Kollektivtrafikfrågor är viktiga politiska frågor. Genom bra samverkansformer kan vi vara med och bidra till att inte bara regioner utvecklas utan att hela Sverige och resten av Europa också tar steg framåt inom de här områdena.

NYA KONTRAKTSFORMER FÖR ÖKAD SERVICE OCH KVALITET



Anna Mostert, sektionschef Buss och Färdtjänst på StorStockholms Lokaltrafik (SL), inser vikten av nya affärsmodeller i en tid när spelreglerna ändras för branschens aktörer.

- Det pågår ett utvecklingsarbete på flera plan i kollektivtrafikbranschen, inte minst förändras sättet som trafikorganisationsörer formulerar sina kontrakt. Än så länge dominerar de så kallade bruttoavtalen, i vilka ersättning betalas ut till samarbetspartnern i relation till antal kilometer och timmar som körs. Fler och fler vågar dock ta steget och testat nya kontraktformer för att därigenom hitta vägar till förbättrad service och kvalitet.

I juni 2011 började Nobina köra Norrtälje-trafiken för SL på helt nya premisser, formulerade i ett VBP-kontrakt (Verifierad Betalande Påstigande) för 50 procent av trafiken. I praktiken innebär det att Nobina enbart får betalt per betalande resenär. En affärsmodell som innebär en ökad frihetsgrad för utföraren, men samtidigt en större affärsrisk.

- Vi måste ställa oss frågan vad vi egentligen vill med kontrakten?
Är det att fler ska resa kollektivt måste branschen utvecklas

vilket kräver att vi som trafikorganisationsörer måste skapa flexibilitet i kontrakten så att våra entreprenörer får ökad frihet.

Än är det för tidigt att dra några definitiva slutsatser om hur den här affärsmodellen fungerar. Även om siffror och statistik blir ett senare kapitel, inleds inleds nu ett forskningsprojekt mellan SL, Nobina och Samot för att se om den nya kontraktformen ger bättre resultat. Tanken med projektet är att öka kunskapen om incitamentskontraktens roll som styr- och dialogmodell för att driva kundnytta, effektivitet och samhällsnytta i den gemensamma affären.

- Avtal, kontrakt och nya former för samverkan är spännande utvecklingsområden som vi bara sett början av. Att trafikorganisationsörer är beredda att släppa på kontrollen är förmodligen ett måste för framtidens utmaningar. Utifrånperspektivet som forskningen kan bidra med är viktigt för oss. Projektet är ett sätt för oss att se om vi är på rätt väg.

”Vi vill att resandet ska öka, då krävs ett ökat incitament mot leverantör. Högre grad av flexibilitet i branschens olika kontrakt är ett måste.”

Anna Mostert, sektionschef Buss och Färdtjänst på SL

Carolina Camén forskare vid Samot, har under flera års tid studerat kontrakt för att undersöka hur olika typer av kontrakt används för att styra tjänster. Ett högaktuellt ämne inom branschen där en ny generation kontrakt formuleras och testas i jakten på fler kunder.

– I min forskning har jag bland annat studerat hur kontrakten används för att styra tjänster men jag har också studerat hur affärsrelationen påverkas av kontrakt och vilken kvalitet som finns i kontrakten, hur denna kan kategoriseras och styrs.

Forskning som nu kommer till stor nytta när hon tillsammans med Bo Enquist, professor vid Samot, går in i ett projekt för att studera kollektivtrafikbranschens nya varianter av kontrakt. En intressant frågeställning är hur de egentligen fungerar och hur kan beställare och förare samverka kring en gemensam affär för att skapa en bra kollektivtrafik-tjänst?

Det nya forskningsprojektet går under rubriken ”Metodutveckling kring kontraktsstyrning och kontraktsdialog” och ska utgå från studier av det VBP-kontrakt som SL har med Nobina.

Carolina Caméns tidigare forskning har visat att kontraktens detaljerade specifikationer medför att entreprenörer-

nas flexibilitet minskas. Detta medför att frågan om vilka effekter kontrakt då får som ger en ökad frihetsgrad för utföraren men samtidigt medför en större ekonomisk risk?

Inom ramen för projektet kommer intervjuer genomföras på SL och Nobina med start sommaren 2012. Ambitionen med projektet är att forskningen skall bidra med kunskap om incitamentskontrakten är rätt väg för att skapa nöjda kunder och ett ökat resande.

– Ämnet är mycket aktuellt och resultatet kommer att vara intressant för många aktörer, både i kollektivtrafikbranschen samt inom andra branscher där kontrakt spelar en viktig roll. Genom ett nära samarbete med våra partners kan vi som forskare förhoppningsvis bidra med nya infallsvinklar och perspektiv på deras praktiska problem. Att ha en bra dialog med våra parter är viktigt för att kunna ta del av varandras kunskap och för att skapa ett bra samarbete.



EN TILLGÄNGLIGARE KOLLEKTIVTRAFIK FÖR ALLA



Ingemar Karlsson, förvaltningschef på Göteborgs stad Färdtjänsten, berättar om Kolla-projektet. Ett omfattande arbete där hållplatser, gångvägar och fordon byggdes om och anpassades för funktionshindrade. Nya reseinformationssystem utvecklades och stödsystem som restråning och ledsagning infördes.

En tillgängligare kollektivtrafik för alla var målet med Kolla-projektet som pågick mellan 2005 och 2010 i samarbete mellan Göteborgs stad och Västtrafik.

– Göteborg är en betydligt tillgängligare stad i dag. Tidigare hade vi 700 000 resor med färdtjänst under ett år. I dag har vi 540 000 resor per år. Denna målgrupp har tack vare projektet fått större valmöjligheter och reser i dag med Flexlinjen och den allmänna kollektivtrafiken.

Ingemar Karlsson ser hur detta ger stora samhällsekonomiska vinster.

– Satsningarna är nödvändiga investeringar för ett tillgängligare samhälle. De skapar en ökad livskvalitet och ger nya förutsättningar för att personer med funktionshinder ska kunna resa som andra, det i sig är inkluderande och ger en mervinst för samhället.

Under projektets gång deltog forskare från Samot för att följa upp att de insatser som gjordes verkligen gav effekt och förändrade resandet. Detta bland annat genom attitydundersökningar och intervjustudier bland projektdeltagarna.

– Vi hade själva våra bilder och uppfattningar av vad våra resenärer tyckte men genom forskningen höjdes "bilderna" till en vetenskaplig nivå. Detta gjorde att kunskapen ökade och att våra bilder nyanserades.

Forskningsresultaten tillämpades kontinuerligt i verksamheten då de återkopplades till referens- och fokusgrupper samt till personal och förare.

– Visst är den slutgiltiga rapporten viktig som dokumentation av projektet men återkopplingen under studien var minst lika viktig för att se så att vi var på rätt väg.

”Att alla ges samma möjligheter att resa kollektivt är ett viktigt steg för att få tillgängligare städer. I Göteborg har det satsats stort på att anpassa kollektivtrafikens infrastruktur de senaste åren. Ekonomiska investeringar som snabbt fått effekter.”

Ingemar Karlsson, förvaltningschef Göteborgs stad Färdtjänsten

– Enkelhet är eftersträvansvärt. Kollektivtrafikbranschen vinner på att deras olika system verkligen är designade och anpassade för den som ska använda dem, det vill säga resenären.

Under våren 2010 följde Jörg Pareigis 20 resenärer mellan 18 till 75 år i Karlstad och Göteborg. Det var personer med olika resvanor. Vissa kunde systemen utantill medan andra inte hade någon som helst erfarenhet av att resa kollektivt.

– Jag gav resenärerna i uppdrag att resa till olika resmål med utgångspunkt från hemmet eller arbetsplatsen. De fick klara resan helt på egen hand. Jag följde med och dokumenterade det hela med videokamera.

Identifiera, förstå och använda. Oavsett förståelse kunde videodokumentationen berätta om dessa tre komponenter i resan.

- Det blev väldigt tydligt hur viktiga hjälpmedel som kartor, informationspelare och tidtabeller är.

Studierna visade att det är viktigt att systemen som möter resenären är enkla. Det ska gå lätt att hitta information om

hur man kan köpa sin biljett eller hur man tar sig till sitt resmål.

– Det är ofta de små detaljerna som avgör om resenärerna får en positiv eller negativ upplevelse av att resa kollektivt. Branschens förståelse är en helt annan än den resenären har. Upplever en ny kund kollektivtrafiken som för krånglig är det stor risk att den personen väljer att ta bilen i stället.

När Jörg gjorde studierna var videodokumentation en förhållandevis ovanlig metod inom forskning, men sedan dess har fler börjat inse fördelarna med metoden.

– Vill man studera händelseförlopp i detaljnivå är metoden perfekt. En annan fördel är att den ger många konkreta exempel som kan bidra till många konkreta tips.



TJÄNSTEUTVECKLING MED HJÄLP AV KUNDNÄRA MEDARBETARE



Ett projekt som gett goda resultat är "Tjänsteutveckling med hjälp av kundnära medarbetare". Projektledare Jessica Bång Thorsson berättar om projektet som lett till en kulturförändring inom företaget.

– Tidigare fanns ett outnyttjat kunskapsområde hos vår frontpersonal. Vi startade projektet med ambitionen att hitta nya rutiner för att ta tillvara på deras kunskap, både om den egna om verksamheten och om kundernas syn på vår trafik.

Projektet krävde att strålkastarljuset riktades om från de stora visionerna till att lösa de till synes små problemen i den dagliga verksamheten. Ingen enkel match, konstaterades det snart, men än dock ett arbete av stor betydelse eftersom företaget hade insett att ett ökat kundfokus är centralt för att nå ett ökat resande.

Redan från start, vilket var 2009, fanns forskarna Markus Fellesson och Per Echeverri från Samot med som bollplank och stöd.

– Det är jag jätteglad för, jag har känt ett viktigt stöd i dem. Att vi hade med forskare i arbetet höjde nivån i projektet,

till exempel kunde de sätta händelser som vi var med om i ett större perspektiv och jämföra med andra studier. Det hjälpte oss att skifta fokus i motgångar vilket förbättrade våra arbetsmetoder. Forskarna släpptes in fritt i verksamheten, fick ta del av alla dokument och vara med på projektmöten.

– Det är klart att det handlar om en balansgång hur mycket man vill dela med sig av om sin verksamhet, vi är ändå ett bolag som konkurrerar med andra. Samtidigt har projektet och forskningen i sig gjort att Veolia har synts i nya sammanhang – det har varit bra för oss som företag.

Jessica Bång Thorsson vill definitivt se mer forskning om frågor som berör kollektivtrafikbranschen, inte minst med koppling till tjänsteforskning.

– Där ligger vi på en låg nivå, forskare skulle kunna bidra med massor.

”Ett ökat engagemang bland medarbetarna och ett skifte från fokus på produktion till fokus på kund är några av resultaten från projektet.”

Jessica Bång Thorsson, projektledare Veolia Transport

– Vi har olika roller i implementeringsprocessen, det är en dynamisk relation som ger båda parter inspiration, säger forskaren Markus Felleson.

Redan 2006 initierades samarbetet mellan Samot och Veolia. Forskarna Markus Felleson och Per Echeverri studerade servicekultur på operativ nivå i Stockholms tunnelbana där Veolia skötte trafiken. Bland annat gjordes en rad intervjuer med personal i verksamheten. Dessa fångade upp att det fanns mycket och viktig kunskap hos frontpersonalen, kunskaper som det var problematiskt att ta tillvara på.

Veolia sökte och beviljades forskningsmedel från Vinnova för att inom ramen för utvecklingsprojektet hitta vägar att ta tillvara den här typen av kunskaper. Att Veolia själva sökte pengar i konkurrens med andra, genomförde projektet och fick ut så mycket bra av det imponerar på Markus Felleson.

– Oftast beviljas pengar till projekt som handlar om att utveckla branschens ”hårdare” sidor, till exempel att ta fram nya tekniska lösningar och system. Det här projektet handlar om det motsatta, om organisationsutveckling, hur man kan arbeta smartare och bättre. Det är viktiga frågor för hela branschen, säger Markus Felleson.

Att Veolia verkligen satsat på att få detaljerna i verksamheten att fungera, ser Markus Felleson som ett klokt drag. Redan under tunnelbanestudierna var det tydligt att de små detaljerna är viktiga för både resenärer och medarbetare. De här till synes små frågorna, som en trasig rulltrappa som aldrig blev lagad, var ett symptom på större och mer komplexa problem.

Markus Felleson har tillsammans med Per Echeverri också funnits med i Veolias senare projekt. Att få möjlighet att samverka med näringslivet ser Markus Felleson som något klart positivt.

– Vi började med ett gemensamt projekt som blev start till det arbete som bedrivits inom Tjänsteutvecklingsprojektet. Det i sig visar att vår forskning är viktig och att den har kommit till användning. Vi har inspirerat varandra.



OM SAMOT



Samot är ett Vinn Excellence Center, en form för samverkan mellan näringsliv, offentlig verksamhet och universitet etablerat av Vinnova, vid Karlstads universitet. Centret bildades 2006 och föreståndare är professor Margareta Friman.

Samots uppgift är att leverera vetenskapligt förankrad kunskap som kan ligga till grund för förändringar i kollektivbranschen. Centrets verksamhetsidé är att utföra mångvetenskaplig, internationellt erkänd forskning via aktiva samarbeten och genom detta bidra till en långsiktig och varaktig utveckling av tjänster inom kollektivtrafiken.

Forskningsverksamheten är indelad i tre olika forskningsteman: ramverk/regler, tjänsteerbjudande och resenärers upplevelser. Indelningen syftar till att öka samspelet mellan de olika aktörerna och främja till synergier inom forskning och samarbeten.

LÄS MER
SAMOT.KAU.SE



