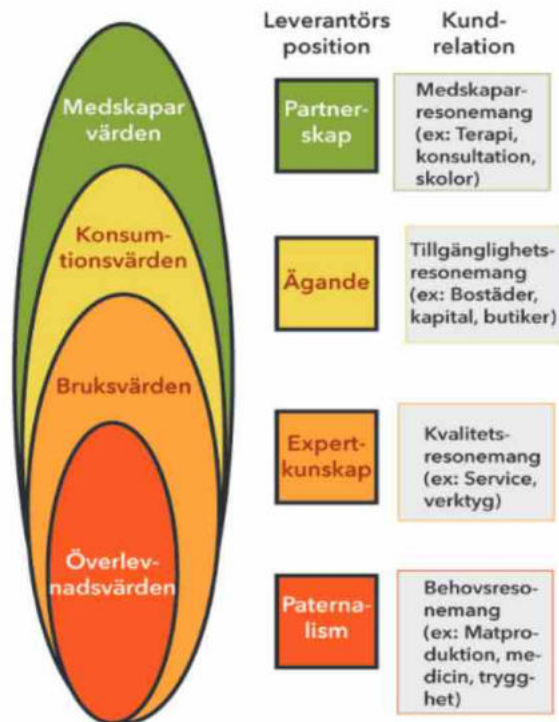


Något om tjänsteleveranssystem

Av Bengt-Åke Wennberg



Marknaden övergår allt mer till tjänsteleveranssystem (det gröna fältet). Detta förändrar arbetssätt, kundrelationer, attityder och inställningen till varandra.

Denna omställning är ännu bara i sin linda men börjar bli allt mer tydlig

Industrisamhället växte fram genom att tekniken genom mastillverkning kunde skapa ett bättre samhälle. Industrisamhället byggde på upplysningstidens tanke-system. Problemet just nu är att tekniken ofta blir sin egen fiende. När jag läser det som skrivits om Servicemanagement slås jag av att de exempel som ges alltid handlar om att göra samhället bättre. Men då inte genom bättre teknik utan genom nya institutioner i vilka människorna får möjlighet att förverkliga detta bättre samhälle. Dessa bör vara små och olika.

Tjänsteleveranssystem är stabila genom att alla de deltagande, inklusive de som drar nytta av tjänsterna, känner tillfredsställelse över att i den lilla skalan medverka i något som de upplever som gott. De utvecklingsbara verksamheterna är därför inte längre de traditionella stora och massproducerande företagen. De utvecklingsbara institutionerna finns istället i den ofta osynliga tredje sektorn. I dag saknar de utvecklingskraft och integreras i de "stora". Det är sådana verksamheter – som inte skapar "produkter" utan i den lilla skalan erbjuder goda tjänster – som borde stödjas så att de sprider sig och utvecklas.

SAMARBETSDYNAMIK AB

Ölsdalen 134, 693 91 Degerfors, telefon 070 5909430

Email: bengt-ake.wennberg@samarbetsdynamik.se

<http://www.samarbetsdynamik.se>