

Tjänstedominant logik istället för varudominant

Värdet av ett erbjudande uppstår först vid kundens användning av det

PRODUKTDOMINERAD LOGIK

Hierarkisk ordning



Erbjuder en rad dokumenterade insatser (produkter)
Kunden beställer

Inflytande kan säkerställas genom formalia och delaktighet i beslut.

TJÄNSTEDOMINERAD LOGIK

Mikrocirklar

Interaktiv (inkluderande) styrning

Rörligare – ständig förändring

Behov av snabba beslut
Professionell samverkan
Ökat behov av tillit
Bemötandeproblematik
Språkligt fokus

Inflytande säkerställs genom diskursiv aktivitet

Ständigt synade
Ökat ömsesidigt beroende av varandras insats
Skyldighet för alla att säga till om någon motverkar helheten
Verksamheten växer till i och genom samtal och dokumentation

Referenspunkt ●

Vad har verksamheten för funktion gentemot kunder och samhälle?



Man erbjuder sig att i samarbete med kunden...

Kunskapsplattform

Centrum för Tjänsteforskning beskriver i en rapport hur modern affärsverksamhet inte längre kan beskrivas med hjälp av en varudominant logik. Man måste nu istället använda sig av en tjänstedominant logik om man vill hålla sig inom ramen för modern vetenskap och undvika motsägelser och förvirring.

Skillnaden mellan de två logikerna är dramatisk. Enligt den tjänstedominanta logiken är kunden alltid medskapare av de värden vi strävar efter. Värdet uppstår således först genom kundens användning av erbjudandet, det vill säga genom själva samspelet mellan kund och tjänstegivare. Framväxten av goda så kallade tjänsteleveranssystem har därför stor betydelse för vår gemensamma välfärd. Detta nya synsätt påverkar både den offentliga sektorns, näringslivets och de kommersiella verksamheternas villkor.

Enligt den tjänstedominanta logikens förklaringsmodeller är således den interaktiva karaktären av en verksamhet viktig. Tjänsten förväntas gripa in i skeendet på ett sådant sätt att tjänstegivaren förstärker kundens/klientens förmåga att få framgång. Det räcker då inte

SAMARBETSDYNAMIK AB

Ölsdalen 134, 693 91 Degerfors, telefon 070 590 94 30

Email: bengt-ake.wennberg@samarbetsdynamik.se

<http://www.samarbetsdynamik.se>

att man som tjänstegivare själv är expert på området. Man måste också förstå vad som ”där och då” möjliggör eller försvårar framgång för just den person eller den verksamhet, som man vill stödja.

Att medverka till denna nya livskvalitet kräver en helt ny typ av professionell kunskap. Denna kan inte formaliseras och den kan inte ”evidensbaseras” på vanligt sätt. För att tjänsten skall kunna erbjuda ett värde för kunden krävs att den baseras på en välutvecklad kunskapsplattform – byggd på erfarenheter av många olika ”fall”. Detta krav gör att många av våra nuvarande samhällsfunktioner, som sysslar med utvärdering, utbildning, kvalitetssäkring och kontroll, blir föråldrade.

[Denna text kan laddas ner som pdf här](#)