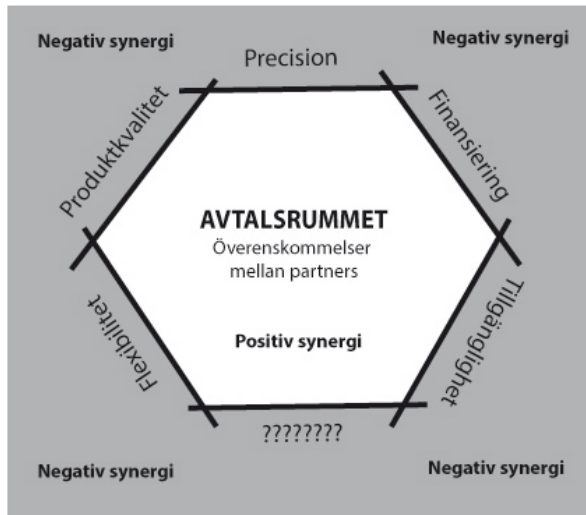


Tjänstedominant logik istället för varudominant



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 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.