

SSI

Service Science and Innovation
DSV Centrum

Bakgrund

I Sverige är 80 procent av den arbetsföra befolkningen verksamma inom tjänstesektorn.¹ Det ger Sverige en plats i den absoluta toppen av kunskapsintensiva tjänsteekonomier. Tjänsteinnovation är således en förutsättning för att Sverige skall kunna bibehålla och utveckla sin konkurrenskraft. Forskningen fyller en viktig funktion genom att tydliggöra modeller och processer för nya tjänster och tjänsteinnovation. Regeringen tar sikte på detta när den efterlyser ny kunskap och nya förklaringsmodeller som grund för framtidens innovationspolitik².

Forskning i tjänsteinnovation förutsätter ingående kompetens i näringslivets och den offentliga sektorns villkor³. För att ge förklaringsmodeller vetenskaplig stringens måste de därför vara konkreta och utgå från praktikernas verklighet. Vidare krävs en multidisciplinär forskningsansats för att täcka in samtliga delar i forskningsområdet.

Institutionen för Data- och Systemvetenskap (DSV) är bron mellan teknik och samhällsvetenskap, humaniora och beteendevetenskap. DSV sätter användning och utformning av ICT i sitt sammanhang gentemot människa, organisation och samhälle. Vidare har institutionen en tradition av nära samarbete med det omgivande samhället⁴. Sammantaget gör detta DSV till en naturlig arena för att utveckla multidisciplinära förklaringsmodeller för tjänsteinnovation.

Ändamål

SSI skall forska på modeller, metoder, design och processer för tjänster och tjänsteinnovation. I forskningen ingår att bygga kunskap om hur värden skapas i tjänster, hur de utvecklas och paketeras samt hur de blir skalbara och slutligen mätbara.

SSI kommer att särskilt fokusera på samhällsinnovationer drivna av innovatörer med effektivare resursutnyttjande i den offentliga sektorn som mål. Innovatörerna kan vara entreprenörer eller anställda i offentlig verksamhet. Innovationerna kan realiseras i offentlig eller privat regi eller genom Offentlig och Privat Samverkan (OPS).

Oavsett hur innovationerna realiseras finns alltid en koppling mellan verksamhetsmål och brukarupplevelse. Användarna är utgångspunkten. SSI avser därför att utveckla Triple Helix till Quattro Helix (samhälle-företag-akademi och -användare). Quattro Helix kommer också att bidra till lärande servicelösningar som ökar kompetensen bland

¹ Tjänsteinnovation för tillväxt, Vinnova Rapport VR 2009:15.

² Strategi för ökad tjänsteinnovation, Näringsdepartementet, Promemoria, 2010-07-08

³ En undersökning av 800 organisationer visar att samarbetet mellan forskare och praktiker är lågt. Mindre än 5 procent av respondenterna svarar att de haft stor nytta av tjänsteforskningens resultat. Över 50 procent hade aldrig ens tagit del av forskningen. Källa: Innovativa tjänsteföretag och forskarsamhället, Almega 2008.

⁴ Ett exempel på detta är den nyligen framtagna masterutbildningen i Globala Leveransmodeller i samverkan med IT och Telekomföretagen, IBM, Logica, Tieto och Accenture.

användarna. Vidare är ”Öppen Innovation”, där användare redan medverkar i utvecklingsstadiet, ett forskningsområde för SSI.

En viktig förutsättning för forskningen är att erbjuda en innovationsmiljö där organisationer kan utveckla, visualisera, verifiera eller utvärdera tjänstekoncept. SSI avser därför att i samverkan med partners utveckla IT-stöd för tjänsteutveckling. SSI avser även att stödja innovatörer som vill starta egen verksamhet genom att samverka med inkubatorer, däribland SU Innovation och STING (Stockholm Innovation and Growth).

På uppdrag av primärt DSVs enheter kommer SSI att medverka i undervisning genom att leda eller delta i kurser och program relevanta för forskningsområdet. Studenter och forskarstuderande kommer också att ges möjlighet att delta i forskning i form av examensarbeten och medverka i forskningsprojekt.

Organisation

SSI är en nytt centrum inom DSV, Stockholm universitet. Till enheten är en ”Advisory Board” knuten som består av ledamöter från det omgivande samhället och forskare bland andra Balaji Rajagopalan från Oakland University. Enhetsföreståndare är Christer Magnusson och vetenskaplig ledare är Paul Johannesson. Forskare knutna till SSI är Gustaf Juell-Skielse, Petia Wohed och Andreas Nilsson samt ett antal doktorander.