

I forskningsprojektet samverkar Värmlandstrafik AB, Vägverket, Länsstyrelsen i Värmland och Karlstads Universitet. Projektet sträcker sig över fem år och har en budget på ca 18 miljoner kr.

#### Organisation

Projektet leds av en styrgrupp bestående av representanter för de samverkande parterna.

Lars Bull, Värmlandstrafik, ordförande

Einar Tufvesson, Vägverket

Bo Jonsson, Länsstyrelsen i Värmland

Bo Enquist, CTF vid Karlstads Universitet

Per Magnus Bengtsson, Värmlandstrafik, sekreterare

#### Arbetsgrupp

Per Magnus Bengtsson, Värmlandstrafik

Inge Nilsson Piehl, Vägverket

Roland Skogberg, Länsstyrelsen i Värmland

Markus Fellesson, CTF vid Karlstads Universitet

#### Forskningsråd – Referensgrupp

Projektet kommer att etablera en dialog med företrädare för branschen liksom med verksamma konsulter och forskare. Dels för att sprida den erfarenhet och den kunskap som erhållits i projektet men också för inhämtande av kritik och för debatt.

FACTUM 2006. FOTO JOHAN EKLUND, TRYCK ROIF

# RESANDE RESEARCH RESULTAT

EN PRESENTATION  
AV PROJEKT R3



Värmlands-  
trafik ab

Adress: Tallbacksvägen 2, 684 30 Munkfors  
Kontoret i Karlstad: Lagergrens gata 4, 652 26 Karlstad  
E-post: per-magnus.bengtsson@varmlandstrafik.se



# VÄRMLANDSTRAFIK SATSAR PÅ UNIKT FORSKNINGSPROJEKT

Det är dags. Inte bara att utveckla fordon och trafik. Värmlandstrafik vill mer än så. Vi tänker nu ta steget från att vara en skolskjutsorganisation till att bli ett självklart verktyg för den regionala utvecklingen. En trygg, tillgänglig och serviceinriktad verksamhet som sätter kunden, det vill säga resenären, i centrum.

Vi vill så mycket, men inser att hjälp är ett måste om vi ska ta oss framåt. Under fem år kommer fyra industridoktorander att leta nycklar åt oss. Nycklar som kan öppna dörrar vi måste igenom för att komma vidare.

**Beslutet har tagits** trots svåra ekonomiska förutsättningar för såväl landsting som kommuner. Det innebär en höjning av de årliga ägarbidragen med 95 procent fram till och med 2008 – eller knappt 16 procent per år. Ett tämligen unikt beslut i kollektivtrafikbranschen som lägger grunden för den utvecklingsfas vi anser vara nödvändig.

**Med två väldigt starka** samarbetspartners i Vägverket och Länsstyrelsen, som tillsammans lovat att lägga 12 miljoner på projektet under de här fem åren, känner vi oss trygga. Det är en bra bas. Vi ska klara detta.

**Totalt beräknas projektet** att kosta 15–20 miljoner. Hur vi löser de pengar som måste till, utöver Vägverkets och Länsstyrelsens bidrag är upp till oss. Antingen bantar vi ner det eller utökar med egna eller andras resurser. Vi arbetar aktivt med att hitta ytterligare finansörer. I nuläget har vi 2–3 tunga intressenter.

**Att kollektivtrafiken är viktig** för den regionala utvecklingen är vi säkra på. Vad vi främst tänker jobba med framöver är att:  
– Förbättra den regionala tillgängligheten till storstäderna Stockholm, Oslo och Göteborg.  
– Utvidga den regionala arbetsmarknaden med Karlstad som utgångspunkt.  
– Stå för en samordning av persontransporter.

**Utvecklingsverktyget Värmlandstrafik AB** behöver slipas till. För oss är det viktigt att utveckla bra trafiklösningar. Men det räcker inte. Vi måste även hitta bra former för styrning av entreprenader. I dag har vi 60 entreprenader med 700–800 anställda som utför arbetet åt oss. Med ett sånt läge vill det till att ha bra styrning, vilket vi inte har i dag. Det finns mycket kvar att göra på det området. Här kommer forskningsprojektet in som en viktig hävstång.

**Vi måste göra något** åt de brister som finns. Annars kommer vi inte vidare. Svagheter som dåligt bemötande, bristfälliga fordon och dålig information om exempelvis förseningar kan vi inte bara låta passera. Det händer även att trafiksäkerheten brister, vilket naturligtvis inte är accepterbart. Det duger då rakt inte om man vill vara en kraftsamlande resurs som aktivt bidrar till en god framförhållning och gemensamma strategier för länets utveckling.

**Nu hyser vi stort hopp** till våra fyra doktorander som var och en kommer att bevaka ett för Värmlandstrafik viktigt område. Vi har valt att samarbeta med CTF, Centrum för tjänsteforskning, som är en enhet vid Karlstad universitet. De bedriver tillämpad forskning kring ledning och produktion av tjänster – i såväl privat som offentlig sektor. Sedan tio år tillbaka arbetar de med forskningsprogrammet »Kollektivtrafikforskning i ett tjänsteperspektiv«. Ett program som finansieras av bland andra Banverket, Vägverket och Vinnova.

**Man tittar inte bara** på den producerade, levererade och konsumerade nyttigheten utan sätter resenären själv i centrum. Kunden spelar huvudrollen. En viktig utgångspunkt för forskningen. I stället för att fokusera på produkten sätter man kundperspektivet främst. Det tycker vi känns bra.

Det krävs en hel del för att vi ska komma upp i en godtagbar kvalitet. Helst ska det ju vara bättre än bra. Inte så att kunderna tar sig en extra tur för att de trivs så bra med oss. Det lär de ju knappast göra. Men förhoppningsvis talar de då gott om oss till familj, vänner och bekanta.

**Vi är ödmjuka** inför uppgiften. Det finns gott om kunskap i branschen. Nu är det upp till de här fyra att ta tillvara på den. Att söka svar på de frågor vi har.

**Det ska bli spännande** att se vad de kommer fram till.

LARS BULL, VD VÄRMLANDSTRAFIK



Jag ingår i styrgruppen för projektet och agerar huvudhandledare för en av industridoktoranderna. Vi blir som ett så kallat excellence center här, en undergrupp till CTF som går under namnet Samot – Service and market oriented transport research.

# TANKAR FRÅN FORSKARSIDAN

## CTF – VILKA ÄR DE EGENTLIGEN?

Centrum för tjänsteforskning bildades 1986 som en mångvetenskaplig forskargrupp vid dåvarande högskolan i Karlstad.

Sedan starten bedrivs tillämpad forskning kring ledning och produktion av tjänster i privat och offentlig sektor. Man har bland annat som målsättning att centumbildningen ska fungera som en brygga mellan akademien och det omgivande samhället.

Ett 40-tal forskare och doktorander – varav två professorer och fyra docenter – inom bland annat företagsekonomi, psykologi och sociologi är i dag knutna till CTF på heltid eller deltid.

Sammanlagt har 16 doktorsavhandlingar och 14 licentiatuppsatser producerats vid CTF – utöver ett stort antal forskningsrapporter, böcker och vetenskapliga tidskriftsartiklar.

CTF är en av de drivande medlemmarna i det internationella forskningsnätet IASRE (International Academy of Service Research and Education).

Forskare från CTF deltar även regelbundet i internationella konferenser och symposier inom sina respektive fackområden.

Forskargruppen är aktivt engagerad i Karlstad universitets grundutbildning, inte minst genom universitetets magisterprogram inom service management. CTF arrangerar dessutom årligen flera uppdragsutbildningar och kortare kurser riktade mot praktiker i näringsliv och offentlig förvaltning. Här bör särskilt nämnas den »Kollektivtrafikakademi« som CTF tillsammans med Chalmers tekniska högskola, KTH, Lunds tekniska högskola och företrädare för branschen tagit initiativ till.

Mer information om CTF finns på [www.ctf.kau.se](http://www.ctf.kau.se)

**Att vara doktorand** är en form av läroprocess. Det är även en form av lärlingssystem i detta.

Samarbetet med Värmlandstrafik är ett väldigt stort och långt åtagande. När doktoranderna är färdiga kanske någon av dem hamnar i någon typ av utvecklingsroll. De har då samlat på sig en stor och bred kunskap och möjligheterna är många.

**Men först ska de fyra** doktorera, vilket innebär att driva projekt och skriva vetenskapliga artiklar om sina respektive områden. Förhoppningsvis – och troligtvis – kommer de även att skriva en del tillsammans. Att ge input till Värmlandstrafiks ledning ingår förstås. Men deras arbeten ska även ge avtryck rent praktiskt. Dels ska det akademiska perspektivet belysas, dels det rent praktiska.

**Doktorandernas arbeten** går i varandra och stärker därmed upp varandra. Det de gör är viktigt för den lokala och regionala utvecklingen. Men också, anser Enqvist, viktigt för hela Sverige.

De kommer att arbeta med pris, kulturgeografi, systemkvalitet och värdeskapande kollektivtrafik. Det de kommer fram till kommer att vara till nytta för långt fler än Värmlandstrafik.

**Kollektivtrafik är en** komplicerad tjänst. Det är många intressen som ska tillgodoses.

Vi vill skapa ett värde i användandet. Det är en ledstjärna. Men även göra tjänsten attraktiv rent kostnadseffektivt. Kvalitetsaspekten är väldigt viktig. Att sätta användandet i centrum. Tjänsten ska vara både bekväm, angenäm, säker och miljövänlig.

**Vi har valt ut fyra områden** som doktoranderna ska fördjupa sig i. För helheten är de alla viktiga. Förr accepterades det utbud som fanns. Basen var en skolskjutsverksamhet och det räckte. Man nöjde sig med det.

Nu är kollektivtrafiken ett av få instrument som kan förstora länet. Vi kan inte ha isolerade arbetsmarknader. Utveckling är ett måste för bättre tillgänglighet.

**Det tidigare produktionssynsättet** ska bort. Vi önskar bygga en slags servicekultur. Användandet av servicen är det viktiga – liksom engagemanget och effektiviteten bakom.

– Det måste ju fungera om upplevelsen ska vara god.

BO ENQVIST, DOCENT



## FORSKNING OM KOLLEKTIVTRAFIK VID CTF

Sedan 1996 bedrivs forskningsprogrammet Kollektivtrafikforskning i ett tjänsteperspektiv vid CTF. Programmet finansierades inledningsvis av Kommunikationsforskningsberedningen. Under senare år har Banverket, Vägverket, Vinnova och enskilda länstrafikföretag gått in som huvudfinansiärer – som beställare av delprogram och enskilda projekt.

Inom ramen för programmet har en rad projekt genomförts där framför allt lokal och regional kollektivtrafik undersökts utifrån de särskilda förhållanden som kännetecknar moderna tjänsteverksamheter.

Under 1980- och 90-talen har villkoren för den svenska kollektivtrafiken förändrats radikalt. Genom organisatoriska reformer, avregleringar och omregleringar har tidigare monopol successivt luckrats upp, trafikutövningen har skilts från infrastrukturförvaltningen och upphandling införts på flera sträckor. Dessutom har nya operatörer etablerats.

Detta ställer nya krav på sektorns aktörer som i allt högre utsträckning förväntas agera affärsmässigt. Begrepp som kund, konkurrenskraft och kvalitet är ledstjärnor för deras verksamhet. Att då betrakta verksamheten utifrån ett tjänstesynsätt har visat sig vara fruktbart i flera studier vid CTF.

Och vad innebär då det? Jo, först och främst riktas intresset mot kunden. En resa handlar som tjänst betraktad inte bara om den fysiska förflyttningen från A till B. Minst lika viktig som förflyttningen är hur den upplevs. Man väger helt enkelt samman tjänstens olika dimensioner och attribut till en totalupplevelse. Och det är den totalupplevelsen som utgör det yttersta kriteriet för tjänstens och tjänsteföretagets framgång.

Fysiska och tekniska resurser i all ära. De är viktiga. Men minst lika viktiga är de organisatoriska och personella förutsättningar som behövs för att få kollektivtrafiken att fungera.



# PROJEKT- LEDARENS VISION

**Beslutet som tagits är verkligen unikt, oavsett knappa resurser eller inte. Att kollektivtrafiken över huvud taget väljer att satsa på industridoktorander har aldrig förekommit tidigare. Det är något som huvudsakligen funnits inom den tillverkande industrin. Främst inom den tekniska industrin i företag som ASEA, Saab och Volvo. Inte inom tjänstesektorn.**

Utanför de större städerna är stommen i kollektivtrafiken skolskjutsverksamheten. Samtidigt har branschen traditionellt fokus på produktionen. Så är också förhållandena i Värmland. Med de nya mål som Värmlandstrafiks ägare satt upp är detta inte längre tillräckligt.

Målet för Värmlandstrafik och forskningsprojektet är att Värmlandstrafiks verksamhet ska bidra till en hållbar regional utveckling.

Häri ligger att de tre hållbarhetsgrunderna skall vara vägledande för arbetet.

#### **Ekonomisk hållbarhet**

Kollektivtrafikens bidrar till en ekonomisk hållbarhet framför allt genom att kunna erbjuda en attraktiv arbets- och utbildningspendling över lite längre avstånd.

Den regionala ekonomin är beroende av storleken på arbetsmarknaden. Ju fler arbetstagare och arbetsgivare som kan samverka desto bättre förutsättningar för en stabil regional ekonomi.

#### **Social hållbarhet**

Ökad social hållbarhet kan uppnås om kollektivtrafiken kan bidra till att alla invånare oavsett ålder, bilinnehav eller funktionshinder får tillgång till alla samhällsfunktioner som krävs för utbildning, arbete, sociala kontakter, vardagsrutiner och en rik fritid.

#### **Miljömässig hållbarhet**

Genom att utveckla kollektivtrafiken på sätt som, jämfört med andra transportsystem, är mer energieffektivt, mer trafiksäkert, hushåller bättre med ändliga naturresurser och har bättre miljöprestanda kan kollektivtrafiken bidra till ökad miljömässig hållbarhet. Hur ska Värmlandstrafiks verksamhet formas för att bli ett verktyg för hållbar regional utveckling? Det är forskningsprojektets uppgift.

Vi har definierat fyra viktiga forskningsområden som vi tror är viktiga för detta – organisationens kvalitet, tjänstekvalitet, linjestruktur och prissättning.

**Åsa Rönnbäck**, kopplad till Chalmers i Göteborg ska studera hur förväntad kvalitet kan säkras i en nätverksorganisation med 60 operatörer och 700 anställda.

**Andreas Anderberg**, knuten till CTF vid Karlstads Universitet, har värdeskapande kollektivtrafik som ämne för sin forskning. Det innebär att han ska studera hur kollektivtrafiken kan bidra till få ut ett mervärde av resan såväl för resenären som för ägaren.

**Stephan Bösch** är kulturgeograf och knuten till Karlstads Universitet. Han ska studera om och hur kollektivtrafik kan utformas för att vara såväl snabb som yttäckande men ändå ekonomiskt effektivt. Grunden är hur folk bor, arbetar och rör sig i geografin, idag och i framtiden.

**Magnus Söderberg** ska studera priset och hur detta påverkar utvecklingen av kollektivtrafiken och utvecklingen av resandet. Magnus är knuten till Handelshögskolan i Göteborg och har hunnit halvvägs i sina studier.

Doktorandernas studier och avhandlingar kommer förhoppningsvis att bli till nytta för kollektivtrafiken i hela landet.

Under resans gång hoppas vi kunna utveckla kollektivtrafiken i Värmland. Sätta samman det doktoranderna kommer fram till med våra egna idéer. Det blir som ett läggpussel.

Det är också viktigt att vi etablerar goda kontakter med branschföreningar och andra kollektivtrafikföretag inom och utom landet liksom med övrig forskning inom området. Det är viktigt för att kunna komplettera den forskning som sker inom projektet. Likaså för att kunna implementera den kunskap som kommer fram.

PER MAGNUS BENGTTSSON,  
STOLT PROJEKTLEDARE