

Innhold

Forord	13
Forord til den norske utgaven	19
Introduksjon	23
Takk	27
DEL I PREMISSER	29
Kapittel 1	
En tjenstedominant tenkemåte	31
Innledning	31
Spesialisering og bytte	32
Den varedominante logikkens sentrisiteter	33
Mot en overordnet logikk	37
Den tjenstedominante logikkens fire «aksiomer»	42
Er market-ing med tjenstedominant logikk fornuftsstridig?	45
Verdiskapingens kontekstavhengige natur: den tjenstedominante logikkens strukturerte verden	51
En oversikt over boken	55
Kapittel 2	
Røtter og arv	59
Innledning	59
Samfunnsøkonomiens grunnlag	61
Virkningen av et varedominerende paradigme	67
En ny orientering mot forbrukere	68
Tjenestefilosofiens vekst og utvikling	70

Bort fra et varedominert paradigme	72
Konvergens mot tjenstedominant logikk	74
Veien fremover	75

Kapittel 3

Aksiomer og premisser	80
Innledning	80
Den tjenstedominante logikkens vokabular	82
Aksiom nr. 1 og premiss nr. 1: Tjenesteyting er grunnlaget for bytter	84
Premiss nr. 2: Når byttene skjer indirekte, er det vanskelig å få øye på deres egentlige natur	85
Premiss nr. 3: Varer er distribusjonsmekanismer for tjenesteytingen	89
Premiss nr. 4: Operator-ressurser er den grunnleggende kilden til konkurransefortrinn	91
Premiss nr. 5: Alle økonomier er tjenesteøkonomier	93
Aksiom nr. 2 og premiss nr. 6: Kunden er alltid en verdisamskaper	95
Premiss nr. 7: Bedriften kan ikke levere verdi, bare verdiforslag	98
Premiss nr. 8: Et tjenstesentrisk syn er kundeorientert og relasjonelt av natur	99
Aksiom nr. 3 og premiss nr. 9: alle økonomiske og sosiale aktører er ressursintegratorer	101
Aksiom nr. 4 og premiss nr. 10: Verdi oppleves alltid individuelt og fenomenologisk av brukeren	104
Forskjeller mellom logikkene	105
Sluttkommentar	107

Kapittel 4

Tjenesteyting som et styrende rammeverk	110
Innledning	110
Tidligere syn på tjenester var villedende	111
Et mer omfattende syn på tjenesteyting	114
Implikasjonene av fokuset på «tjenesteyting»	116
Sluttkommentar	123

DEL II

PERSPEKTIVER	127
---------------------	-----

Kapittel 5

Alt er bare A2A (aktør til aktør)	129
Innledning	129

Skillet oppheves	132
Generiske aktør-til-aktør-bytter	133
Aktørsentriske byttesystemer	140
Sluttkommentar	144

Kapittel 6

Ressursenes natur, omfang og integrering	147
Innledning	147
Hva er ressurser?	148
Operand- og operator-ressurser	151
Aktører som ressursintegratorer	157
Sluttkommentar	162

Kapittel 7

Samarbeid	164
Innledning	164
A2A-samarbeid	165
Samarbeid og informasjonsteknologi	169
Samproduksjon og samskaping	171
Bedriftens grenser	175
Mot samarbeidsfortrinn	177
Implikasjoner for systemets levedyktighet	180
Sluttkommentar	181

Kapittel 8

Tjenesteøkosystemer	185
Innledning	185
Nettverk	186
Økosystemer	187
Mikro-, meso- og makrosystemer	196
Tjenesteøkosystem som et system av prosesser	197
Fra tjenesteøkosystemer til økosystemtjenester	199
Sluttkommentar	200

DEL III	
POTENSIAL	203
Kapittel 9	
Strategisk tenkning	205
Innledning	205
Zoom ut og zoom inn: Slik får du øye på helheten	206
Tjenesteøkosystemer: Hvordan utvikle et systemperspektiv på bytter	208
Samarbeid: design for tetthet og relasjoner	210
Verdiforslag: verdisamskaping i fellesskap med flere interessenter	212
Design: Slik utvikler man verdiskapende økosystemer	215
Konfigurasjon: å dra fordel av ustabile miljøer	217
Mot en tjenstedominant strategivurdering	222
Sluttkommentar	224
Kapittel 10	
Konklusjoner og problemstillinger	227
Innledning	227
Konvergens	227
Et metakonsept	228
Et oversiktsbilde	230
Flere roller byttes om	231
Veien videre	236
Sluttkommentar	237
Til ettertanke og diskusjon	239
Register	247

Figurer

Figur 1.1	Den varedominante logikkens sentrisiteter	33
Figur 1.2	Den varedominante logikkens briller	37
Figur 1.3	Den tjenstedominante logikkens aksiomer	43
Figur 1.4	Tjenesteøkonomienes logikk	47
Figur 2.1	En nødvendig digresjon om performativitet	65
Figur 3.1	Den tjenstedominante logikkens aksiomer og premisser	81
Figur 3.2	Den tjenstedominante logikkens vokabular	82
Figur 3.3	Mellomledd tilslører at det er tjenesteyting som byttes	86
Figur 3.4	Bytte på grunnlag av ressursintegrering og verdisamskaping	102
Figur 3.5	Forskjeller mellom perspektivene	106
Figur 4.1	Endringen i verdiskapingens logikk	112
Figur 4.2	Balansegangen mellom verdi (ytre effektivitet) og produksjon (indre effektivitet)	113
Figur 4.3	«Tjenester» finnes ikke i tjenstedominant logikk	115
Figur 4.4	Varedominante prinsipper preget av tjenstedominant logikk	117
Figur 5.1	Den varedominante logikkens skiller og inndelinger	133
Figur 5.2	Typer bytter	134
Figur 5.3	Relasjonslag	140
Figur 6.1	Slik anvendes kunnskap på potensielle ressurser – dermed skapes det ressursevner som benyttes i tjenesteytingen	151
Figur 6.2	Utvikling av ressursevne	154
Figur 6.3	Ressursintegrering	160
Figur 7.1	Samskaping av markeder gjennom ulike praksiser	165
Figur 7.2	Samproduksjon og samskaping	172
Figur 7.3	Kilder til samarbeidsfortrinn	178
Figur 7.4	Systemets levedyktighet	181
Figur 8.1	Sentrale konsepter i tjenesteøkosystemer	189
Figur 8.2	Tjenesteøkosystem (uten felles institusjoner)	189
Figur 8.3	Tjenesteøkosystem	195

Figur 8.4 Ledervisjon som knytter nåtiden til fremtiden	196
Figur 8.5 Struktureringen av tjenesteøkosystemer	198
Figur 9.1 Strategisk tenkning i tjenstedominant logikk	208
Figur 9.2 Mot en tjenstedominant strategiorientering	222
Figur 9.3 Strategisk evaluering i henhold til tjenstedominant logikk	223