

Jonny Holmström, Institutionen för informatik, Umeå universitet

Från värdeskapande till värdeskadande processer: En studie av ny internetteknik och dess betydelse för digitala affärer

Projektet har syftat till att skapa en djupare förståelse för den roll som internetteknik spelar för de företag som erbjuder en digital tjänst eller produkt till en marknad. Istället för att internetteknik fungerar som en del i en värdeskapande process för företag, kan man tala om den värdeskadande process som tekniken är en del av. Alla produkter och tjänster som kan anta digital form – som film, musik och mjukvaruprogram – kan också distribueras i kanaler som inte kontrolleras av företag. Samtidigt som denna process kan ses som värdeskadande utifrån ett företagsperspektiv är den samtidigt värdeskapande för andra aktörer.

Projektet har studerat de värdeskapande och värdeskadande processer som uppstår i relation till ny internetteknik. Inte minst musik- och filmindustrierna är förändrade på ett fundamentalt sätt, på grund av att dess produkter är digitala.

Vi kan se hur rörelserna från produkt till tjänst, samt från top-down till bottom-up, har påverkat dessa industrier på ett grundläggande sätt. Det faktum att digitala värden, inom ramen för dessa industrier, är i princip lika med noll, gör att dessa industrier är allvarligt hotade.

Projektets tre viktigaste resultat

Projektet har fokuserat på två centrala tendenser i relation till nätverk som social princip: rörelsen från top-down till bottom-up vad gäller innovationsprocesser, och rörelsen från produkter till tjänster vad gäller digitala media. För aktörer i mediebranschen är det viktigt att utforska möjligheterna att arbeta på ett sätt som kombinerar ett tjänstefokus och innovationsprocesser med en bottom-up riktning.

”Allt som är digitalt är gratis” beroende på det faktum att digitala produkter per definition är oändligt delbara till ingen kostnad. Med näthandel, online-distribution, och fildelningsnätverk förändras gamla förutsättningar, och knapphet (scarcity) har ersatts med överflöd (abundance).

* Projektet har belyst vilka aktörer som finns inom de värdeskapande systemen, hur de relaterar till varandra och hur de ingår i olika processer.

Jag har belyst de värdeskapande systemen dels från ett företagsperspektiv, dels från ett perspektiv med utgångspunkt i fildelares vardag. Föreställningar om värdeskapande kan uttryckas på åtminstone tre olika sätt. Det första sättet är i linje med det traditionella synsättet som det uttrycks av Porter (1985). Detta synsätt har kommit att dominera forskningen om elektronisk handel på ett påfallande sätt.

Det andra sättet – vanligtvis uttryckt som värdenät – beskriver hur ett nätverk av aktörer är involverande i en samskapande värdeskapande process.

Ett tredje synsätt - och förmodligen det mest radikala - är ett synsätt som gör gällande att idéer om värdekedjor inte bara är decentraliserade i form av värdenät, utan har helt förlorat sin giltighet. Istället för värdeskapande kan man tala om värdeskadande processer.

Resultaten från projektet relaterar till denna ståndpunkt och visar på ett tydligt sätt hur processen är irreversibel, det vill säga det som är digitalt är att betraktas som gratis. Lösningen ligger i att skapa tjänster, inte att satsa på digitala produkter.

* Projektet har belyst vilka huvudsakliga hinder och drivkrafter som existerar för utveckling och användning av internetteknik inom ramen för digitala affärer.

En god förståelse av ny internetteknik i allmänhet – och P2P-teknik i synnerhet – kan skapas om man fokuserar på de sätt på vilket tekniken skapar värden åt aktörer i dess omgivning.

Just värdeskapande aktiviteter har diskuterats flitigt inom forskning om digitala affärer. Mycket tyder dock på att de värden som skapas, och även de aktörer som är inblandade i dessa värdeskapande aktiviteter, har förändrats i takt med att tekniken har ändrat karaktär.

De resultat som detta projekt kan visa upp tyder till exempel på att fildelningsnätverk är kreativa och effektiva på ett imponerande sätt, samtidigt som etablerade företag tycks vara tveksamma till att anamma ny internetbaserad teknik annat än enkla webb-baserade säljprocesser.

* Projektet har belyst vilka lärandeaspekter som är väsentliga för företag aktiva inom digitala affärer. Detta inkluderar lärande kring hur de kan använda sig av Internetteknik på ett sätt som omformulerar deras värdeskapande processer.

Projektet har haft fokus på digitala tjänster – det vill säga ett fokus på tjänsteproduktion och med argumentet att digitala tjänster är en speciellt utmanande form av tjänst. Vi ser hur besvärligt – för att inte säga omöjligt – det är att ta betalt för digitala produkter idag. Därför måste företag som arbetar med digitala produkter arbeta fram tjänsteerbjudanden. Det är viktigt att vi utvecklar en ny syn på tjänsteutövning: Att tjänster inte är något som produceras i fabrik likt produkter, utan tjänsteutövning är något som sker direkt på marknaden. Tjänster har fyra grundegenskaper: de är immateriella, produktion och konsumtion är samtidig, de är heterogena, och de är förgängliga.

I relation till digitala tjänster kan vi lägga till att de är enkelt kopierbara. Poängen med digitala tjänster – och överhuvudtaget den tyngdviktsförflyttning från produkter till tjänster som vi ser idag – är viktigt att betona, och väldigt få företag i mediebranschen har insett detta. De kan inte ta betalt för digitala produkter, eftersom allt som är digitalt också är kopierbart. Vi kan inte stoppa denna kopiering, det är slöseri med tid att ens försöka. Priset på digitala produkter konvergerar mot noll, och

då måste företag som vill vara kvar försöka bygga upp tjänsteerbjudanden istället för produkter.

Nya forskningsfrågor som har genererats genom projektet

Värdekedjan utvecklades främst som ett redskap för analys av industriella branscher och organisationer som producerar fysiska produkter (Porter, 1985). Ett flertal författare anser dock att värdekedjan inte är lämpliga angreppssätt för att förstå värdeskapande i informationsintensiva branscher. I dessa branscher uppstår värde inte i kedjor där alla aktiviteter följer varandra linjärt, utan i dynamiska nätverk bestående av flera aktörer. Som ett led i detta resonemang har en ny ansökan skickats in till VINNOVA på temat öppen innovation.

Projektets viktigaste publikation

Jonsson, K., Westergren, U & Holmström, J (2008) "Technologies for value creation: an exploration of remote diagnostics systems in the manufacturing industry" i *Information Systems Journal*, Volume 18 Issue 3 Page 227-245, May 2008.

Holmström, J (under review). *Filesharing beyond grabbing and sharing: Exploring the sense of community in peer-to-peer filesharing networks*