

THE JOURNAL OF THE ECONOMIC SOCIETY OF FINLAND

*Ekonomiska Samfundets*

**TIDSKRIFT**

**KATARINA HELLÉN:**

Lyckoforskningen är relevant för  
marknadsförare men inte oproblematis

**PÄR STOCKHAMMAR OCH  
LARS-ERIK ÖLLER:**

Vad driver den ekonomiska tillväxten?

**HANNA WESTMAN:**

Reglering och övervakning av det  
finansiella systemet – en strid ström av  
initiativ i finanskrisens efterdyningar

**2**

2011 ÅRGANG 64 TREDJE SERIEN

FI-ISSN 0013-3183

## EKONOMISKA SAMFUNDET I FINLAND (GRUNDAT 1894)

Samfundets syfte är att underhålla och vidga intresset för den ekonomiska vetenskapen samt arbeta för tillämpningen av denna vetenskap i det ekonomiska livet. Samfundet anordnar diskussioner och föredrag om aktuella ekonomiska ämnen med framträdande personer i näringslivet, den offentliga förvaltningen och den ekonomiska forskningen som inbjudna föredragshållare. Samfundet utger tidskriften Ekonomiska Samfundets Tidskrift. Medlemmar i Ekonomiska Samfundet får tidskriften som medlemsförmån. Ansökan om medlemskap riktas till sekreteraren.

**Styrelsemedlemmar 2011:** Annika Sandström (ordf.), Max Arhippainen, Tor Bergman, Edvard Johansson, Kim Lindström, Carl-Johan Rosenbröjjer, Heidi Schauman, Henrik Winberg

**Sekreterare:** ekonomie magister Johan Wikström. Svenska handelshögskolan, PB 479, 00101 Helsingfors.

Telefon: +358 40 511 6825. E-post: johan.wikstrom@ekonomiskasamfundet.fi

**Skattmästare:** diplom ekonom Markus Smeds. Krokuddsvägen 16 B 7, 02230 Esbo. Telefon: +358 40 040 7679. E-post: markus.smeds@netsonic.fi

**Ekonomiska Samfundets hemsida:** [www.ekonomiskasamfundet.fi](http://www.ekonomiskasamfundet.fi)

## EKONOMISKA SAMFUNDETS TIDSKRIFT (grundad 1913 och åter 1923)

**Huvudredaktörer och ansvarig utgivare:** ED, rektor Edvard Johansson (Högskolan på Åland)

**Redaktörer:** PD Tom Björkroth (Konkurrensverket), lektor EM Henrik Palmén (Svenska handelshögskolan) och ED Tom Lahti (Svenska handelshögskolan).

**Associerade redaktörer:** docent Rita Asplund (Näringslivets forskningsinstitut, ETLA), professor H.C. Blomqvist (Svenska handelshögskolan), professor Markus Jäntti (Stockholms universitet), professor Martin Lindell (Svenska handelshögskolan), professor Anders Löflund (Svenska handelshögskolan), professor Gunnar Rosenqvist (Svenska handelshögskolan), professor Rune Stenbacka (Svenska handelshögskolan), professor Stefan Sundgren (Umeå universitet) och professor em. Lars-Erik Öller (Statistiska centralbyrån, Sverige).

**Redaktionssekreterare:** PM Malin Wikstedt (Svenska handelshögskolan).

Artikel- och andra bidrag sänds per e-post till huvudredaktören eller redaktionssekreteraren.

**Redaktionens adress:** Huvudredaktör Edvard Johansson, Högskolan på Åland, Neptunigatan 17, PB 1010, AX-22111 Mariehamn, Åland. E-post: maxedvard.johansson@me.com Redaktionssekreteraren PM Malin Wikstedt, Svenska handelshögskolan, PB 479, 00101 Helsingfors. E-post: redaktionssekreterare@ekonomiskasamfundet.fi

**Prenumeration:** Prenumerationspris 2011 (3 nummer): 30 euro. Prenumerationen kan göras genom alla tidningsombud och bokhandlar eller direkt genom redaktionssekreteraren. Prenumerationen gäller för ett kalenderår.

**Lösnummer och äldre årgångar:** Lösnummerpris: 12 Euro. Lösnummer och äldre årgångar erhålls av redaktionssekreteraren.

**Adressändring:** Anmälan om adressändring görs till samfundets sekreterare Johan Wikström, eller genom att skicka e-post till: [adresser@ekonomiskasamfundet.fi](mailto:adresser@ekonomiskasamfundet.fi).

**Annonser:** Kontakta redaktionssekreteraren. Bakpärm 500 Euro, 1/1 sida 330 Euro, 1/2 sida 250 Euro. Ekonomiska Samfundets Tidskrift utkommer tre gånger om året.

## THE JOURNAL OF THE ECONOMIC SOCIETY OF FINLAND (founded 1913 and again 1923)

**Editor:** PhD (econ.), Rector Edvard Johansson (Åland University of Applied Sciences)

**Co-editors:** Senior Research Officer Tom Björkroth (Finnish Competition Authority), Lecturer Henrik Palmén (Hanken School of Economics) and PhD Tom Lahti (Hanken School of Economics).

**Associate Editors:** Docent Rita Asplund (The Research Institute of the Finnish Economy, ETLA), Professor H.C. Blomqvist (Hanken School of Economics), Professor Markus Jäntti (Stockholm University), Professor Martin Lindell (Hanken School of Economics), Professor Anders Löflund (Hanken School of Economics), Professor Gunnar Rosenqvist (Hanken School of Economics), Professor Rune Stenbacka (Hanken School of Economics), Professor Stefan Sundgren (Umeå University) and Professor em. Lars-Erik Öller (Statistics Sweden).

**Editorial Secretary:** Malin Wikstedt (Hanken School of Economics)

Articles and other contributions should be sent in electronic format to the Editor Edvard Johansson, Åland University of Applied Sciences, e-mail: [maxedvard.johansson@me.com](mailto:maxedvard.johansson@me.com) or the Editorial Secretary Malin Wikstedt, Hanken School of Economics, e-mail: [redaktionssekreterare@ekonomiskasamfundet.fi](mailto:redaktionssekreterare@ekonomiskasamfundet.fi). Books for review should be sent to the Editorial Secretary Malin Wikstedt, Hanken School of Economics, PO Box 479, FIN-00101 Helsinki, Finland.

**Subscription:** Subscription Price 2011 (3 issues): 30 Euro. Orders may be sent to any subscription agent or bookseller or directly to the editorial secretary. Subscriptions are supplied on a calendar year basis.

**Single Issues and Back Issues:** Single issue price: 12 Euro. Single issues including back issues are available from the editorial secretary.

The Journal of the Economic Society of Finland is published three times a year.

# *Ekonomiska Samfundets* **TIDSKRIFT** 2011 : 2

LEDARE	Henrik Palmén: Bostadspolitik	91
ARTIKLAR	Hans C. Blomqvist: • Megatrender i utvecklingsekonomin	93
	Katarina Hellén: • Lyckoforskningen är relevant för marknadsförare men inte oproblematis	102
	Pär Stockhammar och Lars-Erik Öller: • Vad driver den ekonomiska tillväxten?	109
	Hanna Westman: • Reglering och övervakning av det finansiella systemet – en strid ström av initiativ i finanskrisens efterdyningar	116
	Karolina Wägar: • Lärande om kunder	130
RECENSION	Mary M. Shirley: Institutions and Development (Hans C. Blomqvist: Institutioner och ekonomisk utveckling)	147
EKONOMISKA SAMFUNDET I FINLAND	Pris för bästa artikelbidrag	150
ARTICLES IN BRIEF		151

## SKRIBENTER I DETTA NUMMER

**Hans C. Blomqvist** är professor emeritus i nationalekonomi vid Svenska handelshögskolan. Han har forskat främst i utvecklingsekonomi, med tyngdpunkt på Ost- och Sydostasien. (hblomqvi(at)welho.com)

**Katarina Hellén** är universitetslärare vid Vasa universitet. Hon disputerade den 7 januari 2011 vid Svenska handelshögskolan i Helsingfors med avhandlingen "A continuation of the happiness success story: Does happiness impact service quality?". Hennes forskningsområden är kunders lycka, känslotillstånd och formgivning. (katarina.hellen(at)uwasa.fi)

**Henrik Palmén** är lektor i finansiell ekonomi vid Svenska handelshögskolan. (henrik.palmen(at)hanken.fi)

**Pär Stockhammar** är biträdande lektor vid statistiska institutionen, Stockholms Universitet. Han forskar och undervisar inom tidsserieanalys och ekonometri. (par.stockhammar(at)stat.su.se)

**Hanna Westman** är ekonomie doktor från institutionen för finansiell ekonomi och statistik vid Svenska Handelshögskolan i Helsingfors och arbetar nu som ekonomist med fokus på bankreglering och makroprudentiell övervakning på Finlands Banks avdelning för finansiell stabilitet och statistik. (Hanna.Westman(at)bof.fi)

**Karolina Wägar** är överassistent i marknadsföring vid Hanken i Vasa. Hennes forskning berör främst lärande om kunder samt välmående och identitetsskapande i organisationer. (karolina.wagar(at)hanken.fi)

**Lars-Erik Öller** är professor emeritus vid Stockholms Universitet. Han doktorerade i statistik vid Helsingfors universitet och har arbetat dels akademiskt vid Helsingfors universitet, Stockholms Handelshögskola och Stockholms Universitet, dels praktiskt vid Finansministeriet, Konjunkturinstitutet och Statistiska Centralbyrån.

# Bostadspolitik

Henrik Palmén

**B**ostadspriserna stiger stadigt i våra tillväxtcentra. Detta har pågått sedan krisen i mitten på 1990-talet. Inte ens den globala bostadsprisdrivna finanskrisen ledde till mer än en liten och snabbt övergående svacka i utvecklingen. Huruvida det är frågan om en bubbla eller inte är väl en definitionsfråga, men det är klart att risken för en destabiliserande störning för hela vår ekonomi växer i takt med att bostadspriserna stiger och bolånen växer.

I få länder är andelen ägobostäder så hög som i Finland. Men vi toppar även en annan statistik som ökar risken för bostadsprisdri-ven instabilitet. Andelen bolån bundna till korta räntor är högre i Finland än nästan överallt annanstans. Det innebär att vår ekonomi är väldigt känslig för ränteförändringar. Belånade hushållens disponibla inkomst minskar snabbt om räntan stiger. De höga bostadspriserna innebär att bostadslånen är stora både absolut och i förhållande till den disponibla inkomsten. Det sämsta scenariot är att räntan ökar samtidigt som

den finska ekonomin drabbas av en nationell svacka. Det finns bedömare som anser att den största boven i den amerikanska bostadsbubblan inte var "subprimelånen" utan den snabbt växande andelen rörligräntelån under den tid då räntorna hölls låga. Situationen blev ohållbar när räntorna steg och bubblan sprack.

Bostadspolitikens största problem ligger väl i planeringen och markanvändningen. Planeringen är snål och planerade tomtmarkens pris högt. Problemet är inte lättlost men man borde försöka. I huvudstadsregionen accentueras svårigheterna ytterligare av kommungränserna som går tvärs genom en enhetlig stadsmiljö. Det leder lätt till spel där den ena kommunen vidtar åtgärder som minskar kostnaderna med en euro men som samtidigt ökar grannens kostnader med två. Med boendeplanering försöker man locka goda skattebetalare, och samtidigt minska sin andel av sådana som lever på inkomstöverföringar. Man undviker att planera tätt vid metro eller tågleder, eftersom det kan locka mindre lönsamma invånare. Man und-

viker att stå för sin andel av social bostadsproduktion.

Ett annat stort problem i vår bostadspolitik är bristen på hyresbostäder. Det gäller såväl subventionerade hyresbostäder med behovsprövning som helt vanliga hyresbostäder utan restriktioner. Eftersom mobilitet inom städer, mellan regioner och även över landgränserna ökar, borde vi satsa mer på boendemodeller som beaktar det ökade behovet av flexibilitet. Att byta ägobostad är dyrt, riskfyllt och långsamt jämfört med hyresalternativet. Men det är inte bara den ökande mobiliteten som talar för att vi kraftigt borde öka hyresbostädernas andel. Även skalfördelarna och effektiviteten talar för det.

92

Den största kostnadsposten för boende är kapitalkostnaden. Om man bor i en fullt belånad bostad betalar man ränta och om man bor i en skuldfri bostad går man miste om den avkastning man skulle få ifall kapitalet skulle vara bundet i någon annan placering. Beträffande kapitalkostnaden kan man spara mycket om man istället för att köpa en bostad köper flera tusen, som man sedan hyr ut. En professionell storskalig hyresvärd betalar en lägre ränta och har även lättare tillgång till riskkapital, i synnerhet om bolaget är börsnoterat. En professionell hyresvärd skapar skalfördelar i fastighetsskötseln. Byggen och renoveringar blir billigare och bolaget har experter som övervakar kvaliteten. Hyresvärdarna konkurrerar om goda kunder, genom att skapa boendelösningar och hyreskontrakt som kunderna är villiga att betala för. Dessa skulle med säkerhet innefatta lösningar på det största problemet med vår nuvarande marknad med privata hyresvärdar, nämligen flexibel tidsbundenhet. Man skulle flytta ut då det passar livs-

situationen, och inte utgående från hyresvärdens situation. För en stor hyresvärd med ständigt flöde av kunder skulle kostnaden för ett sådant kontrakt vara lägre än det kunden skulle vara villig att betala. Skalfördelarna, kvaliteten och kundorienteringen innebär att professionella hyresvärdar utgör en modell för bättre fungerande kapitalism än den nuvarande där små bostadsaktiebolag sköts av amatörer.

Hyresbostadsmodellen kan även kopplas till problemen med stigande bostadskostnader i tillväxtcentra. Det skulle i en viss utsträckning underlätta boendet för den stora mängd relativt lågt avlönade individer i tjänste- och vårdbranscher som tillväxtcentra behöver.

Ett första steg för att öka hyresbostädernas andel är att radera skattefördelarna för ägoboende. Bolåneräntornas skatteavdrag borde slopas, som både förvrängande och socialt orättvisa. Sådär i finanskrisens efterdyningar kanske man borde inse att det inte är vinst att subventionera skuldsättning. Man kunde till och med överväga att skattemässigt subventionera hyresbostadsproduktion jämfört med ägobostadsproduktion, för att få situationen snabbare i balans. Även ARAVA-modellen borde ses över så att alla hågade hyresvärdar kunde konkurrera även där.



*Hur kommer det sig att vissa ekonomier utvecklas positivt medan andra inte gör det? Och varför är det så få som är framgångsrika? Detta är kärnfrågan i utvecklingsekonomin, en gren av nationalekonomin som fick sin början efter andra världskrigets slut. Denna artikel koncentrerar sig främst på några nyare trender inom ämnesområdet, där speciellt den s.k. nya institutionella ekonomin fått en framträdande ställning. Artikeln betonar att inkluderandet av "icke-ekonomiska" faktorer inte betyder att traditionell ekonomisk teori kan överges som analytisk metod, utan snarare att man försöker förklara dessa faktorer med hjälp av en ekonomisk-teoretisk ansats.*

## Megatrender i utvecklingsekonomin<sup>1</sup>

Hans C. Blomqvist

**H**ur kommer det sig att vissa ekonomier utvecklas positivt medan andra inte gör det? Och varför är det så få som är framgångsrika? De här frågorna ställdes i princip redan av de klassiska ekonomerna på 1800-talet men startpunkten för den moderna utvecklingsekonomin brukar man sätta vid slutet av andra världskriget. Även under denna period har emellertid synen på vad man menar med utveckling undergått en del förändringar eller åtminstone tyngdpunktsförskjutningar. Till att börja med satte man helt enkelt likhets-tecken mellan "utveckling" och "tillväxt". Eftersom en sådan definition ibland ger orim-

liga konsekvenser har man senare utvidgat begreppet till att omfatta också omständigheter som hälsa, näringstillstånd, utbildningsnivå etc. Tillväxt är dock fortfarande centralt eftersom andra målsättningar är svåra att nå om resurserna inte finns.

Den tidiga utvecklingsekonomin var kritisk mot neoklassisk standardteori, som man såg som statisk och oförmögen att förklara långsiktiga skeenden. Även i sin dynamiska form, den neoklassiska tillväxtteorin, var den till lite hjälp för att förklara varför somliga länder utvecklas och andra inte gör det. I princip säger den ju bara att ju mera resurser som sätts in desto större blir produktionsresultatet. Så småningom ledde emellertid de ökande kraven på analytisk stringens till att

<sup>1</sup> Artikeln baserar sig på författarens avskedsföreläsning vid Svenska handelshögskolan i Vasa den 15 april 2011.

den neoklassiska ansatsen började vinna terräng. Därmed började utvecklingsekonomin som ämne att suddas ut allt mer. På 1980-talet hävdade många att utvecklingsekonomin som disciplin var död.

Den neoklassiska renässansen hade både positiva och negativa följder. Standardteori är ganska bra på att ge precisa svar på precis ställda frågor. Däremot tappade man kontakten med de stora sammanhangen; man hade fortfarande problem med att förklara varför somliga länder var så mycket framgångsrikare än andra. Man fick då ofta ta till vad som brukade kallas "icke-ekonomiska faktorer". En viktig sådan har att göra med statens agerande. Men indragandet av *ad hoc* förklaringar leder lätt till tautologiska resonemang: icke-ekonomiska omständigheter fyller automatiskt ut den residual som mera teoribaserade förklaringar lämnar.

En paradox i sammanhanget är att vi *de facto* vet ganska bra vad som måste göras för att åstadkomma utveckling: det gäller undvika stora snedvridningar i varu- och faktormarknaden samt uppehålla sunda makroekonomiska fundament och någotsånär anständiga ekonomiska institutioner. Frågan är då att, eftersom vi vet det här, varför görs det då inte?

Bla. denna frågeställning ledde så småningom till en renässans i utvecklingsekonomin. Denna gång har mycket av bränslet i diskussionen kommit från den s.k. nya institutionella ekonomin. Denna gren av den ekonomiska forskningen går något förenklat ut på att förklara ovannämnda "icke-ekonomiska" faktorerers påverkan med hjälp av ekonomisk teori. Mycket av den nyaste utvecklingen inom ämnet stöder sig på denna typ av forskning.

Denna föreläsning går ut på att ge en översikt över hur den moderna utvecklingsekonomin vuxit fram under efterkrigstiden, och

då med tyngdpunkt på de två senaste decennierna. Uppgiften är egentligen omöjlig redan med tanke på den volym av forskningsresultat som har publicerats. Det andra problemet är att ju närmare vi kommer vår egen tid desto svårare är det att urskilja de trender som blir de viktiga på sikt. Därför blir min genomgång av nödvändighet både selektiv och subjektiv.

## DE TIDIGA ÅREN

Att intresset för utvecklingsfrågor kom upp till ytan efter kriget var ingen tillfällighet. Många länders ekonomier var söderslagna efter kriget och det gällde att bygga upp dem igen. Till detta kom att kolonialismen kollapsade under denna tid och att ett stort antal nya självständiga stater – som alla var fattiga – hade ett stort behov att utveckla sina ekonomier. Det visade sig snart att den första uppgiften var lätt i den meningen att de värst krigsdrabbade länderna snabbt hade återhämtat sig. Så gick det inte med majoriteten av de nybildade staterna.

Den tidigaste utvecklingsekonomin baserades antingen på formella modeller där mobilisering av kapital var nyckeln till tillväxt eller på mer nyanserade men luftigare idéer om utvecklingens mekanismer. Senare modifierades tanken om kapitalets roll till att omfatta också humankapital. Därmed definierades också en roll för utvecklingsbiståndet. Om man bara fick till stånd en tillräcklig kapitalinjektion skulle tillväxten komma som en direkt följd. Av de mindre formaliserade men bredare teoribildningarna kan nämnas Rostows syn på tillväxten som en transitionsprocess från ett utvecklingsstadium till nästa, tills statusen av en utvecklad ekonomi hade uppnåtts. Rosenstein-Rodans idéer om "balanserad" tillväxt var mycket framme i diskussionen, för att ta bara ett par exempel.



Problemet med dessa tidiga teorier var att de inte gav mycket ledning åt politikerna om vad de konkret borde göra.

Det fanns emellertid också mer konkreta idéer om hur ekonomin borde styras. Nästan ingen trodde på handel och öppenhet som en drivkraft för tillväxt. Utvecklingsländerna hade ingen chans att konkurrera med industriländerna beträffande industriprodukter medan råvarornas prisutveckling var negativ på lång sikt, allt enligt vad man trodde då. Lösningen var i stället att utveckla den egna ekonomin i avskärmning från omvärlden. Den s.k. beroendeskolan, som nådde sin höjdpunkt i inflytande på 1960- och 1970-talet såg underutveckling i vissa delar av världen som en direkt följd av utveckling i andra delar. Det gällde alltså att bryta detta beroende och i stället skapa en "ny ekonomisk världsordning" där u-länderna samarbetade inom den egna gruppen. Av detta blev det ändå ingenting. Betonandet av importsubstituerande industrialisering blev ett misslyckande som många utvecklingsländer lider av ännu i dag.

Beroendeteoretikernas politiska framgång kan till en del förklaras av de tidigare koloniernas bitterhet över att ha blivit utnyttjade. Av samma orsak var man kritisk mot kolonialmakternas ekonomiska system, det kapitalistiska. De keynesianska idéerna om statens centrala roll i ekonomin i kombination med behovet av konkreta handlingar för att mobilisera resurser för tillväxt resulterade i en betoning av central planering som ett instrument för utveckling. Den s.k. strukturalismen lanserade i sin tur en föreställning om att marknaderna fungerade sämre – mera oflexibelt – i u-länder jämfört med utvecklade länder. De strukturuomvandlingar som är nödvändiga för utveckling kommer därför inte till stånd. Även om få u-länder gick särskilt långt i termer av centralplanering ledde

betonandet av statliga ingrepp i många fall till nätverk av regleringar med katastrofala konsekvenser för effektivitet och utveckling. Det är i dag lätt att glömma att det sovjetiska centralplanerade systemet av många ännu på 1950- och 1960-talet sågs som överlägset det kapitalistiska – invändningarna mot det hade att göra med dess konsekvenser för personlig frihet och demokrati, inte med ekonomisk effektivitet. Systemets svagheter blev uppenbara först mycket senare.

## DEN NEOKLASSISKA REAKTIONEN

Den typ av utvecklings ekonomi som jag just skisserat upp, och också den keynesianska makroekonomin, blev föremål för allt hårdare angrepp av konservativa neoklassiska ekonomer från början av 1970-talet. Anledningen var främst de förstnämndas misslyckande att få fram framgångsrika utvecklingsrecept. Neoklassikernas slagord var "getting prices right". De vände sig alltså emot de snedvridningar som regleringstänkandet har som följd. De kritiserade också det ensidiga betonandet av kapitalackumulering som en patentlösning. Framförallt pekade de dock på de negativa konsekvenserna av överdriven statlig intervention i ekonomin. Enligt dem borde staten ingripa bara när den privata sektorn fungerade illa eller inte alls.

Neoklassikerna satte fokus på betydelsen av öppenhet och utrikeshandel och var alltså starkt kritiska mot den importsubstituerande industrialiseringsstrategin som var dominerande i så gott som alla u-länder. Utan att här i detalj kunna gå in på orsakerna var denna strategi, såsom jag redan nämnde, en i det närmaste total katastrof. I stället vändes blickarna mot ett antal ekonomier i Ost- och Sydostasien som med början på 1960-talet

hade gått in för en exportorienterad utvecklingsstrategi, där den bärande idén var att utnyttja landets komparativa fördelar för att specialisera sig på den typ av produktion man hade bäst förutsättningar för. Framgången saknar motstycke i den ekonomiska världshistorien och flera av dessa ekonomier hör i dag till världens rikaste. Däremot är det inte lika givet att hela orsaken till framgången ligger i den fria marknadsekonomin vilket man trodde till en början. I själva verket var och är många asiatiska stater ganska interventionistiska. Detta gav upphov till en omfattande debatt om statens roll i utvecklingen, som vi skall granska i det följande.

Den neoklassiska revolutionen ledde till en utsuddning av utvecklingsekonomis profil som en ekonomisk deldisciplin. De flesta ekonomer såg inga problem med detta. Men den grundläggande frågan kvarstod olöst: varför utvecklas vissa länder medan andra inte gör det? Om man nu en gång vet vad som borde göras, varför görs detta inte? Blickarna kom nu att fästas på den framväxande forskningen om logiken för statens agerande, kollektiva val och institutionernas betydelse, frågeställningar som har sammanfattats under beteckningen den nya institutionella ekonomin.

## STATENS ROLL: PUBLIC CHOICE OCH INSTITUTIONER

Staten betraktades länge som en autonom monolit, en välvillig aktör som ingriper i ekonomin för att "ställa saker tillrätta". Denna syn var gemensam för både keynesianer och anhängare av central planering. Neoklassikerna i sin tur såg staten, för att något tillspetsa argumentet, som en källa till snedvridningar och problem. Den "minimala staten" sågs som idealet. Utvecklingen både inom teorin och beträffande empiriska erfa-

renheter väckte emellertid snart intresset för staten som en agent för utveckling på nytt.

Till att börja med tycktes forskningsrönen snarast bekräfta att statens aktiviteter är ett problem i utvecklingssammanhang snarare än en positiv kraft. Public choiceskolan använder ekonomisk teori för att förklara politiskt beslutsfattande. En central utgångspunkt är att de individer som fattar beslut på statens vägnar inte nödvändigtvis agerar med det allmänna bästa för ögonen utan snarare strävar efter att se till sina egna och sina bakgrundsgruppers intresse. Ett särintresse prioriterar inte nödvändigtvis ekonomisk utveckling om det inte själv har tillräckligt att vinna på en sådan. Tvärtom motsätter det sig alla förändringar som kan innebära att dess tidigare uppnådda förmåner avskaffas. Över tiden kan nätverket av särintressen bli så tätmaskigt att det blockerar alla förändringar. Samspelet mellan staten och särintressena kan bli mycket destruktivt och förbruka stora resurser på lobbying och direkt korrup tion. Dessa resurser kan då inte användas för att producera varor och tjänster för medborgarna. Pga. de egendomligheter som belyses av litteraturen om kollektivt agerande är det svårt för breda befolkningsgrupper att få sin röst hörd mot särintressena, som ofta representerar ett litat antal medborgare.

När statsapparaten själv blir det dominerande särintresset med ett övergripande mål att maximera sina egna inkomster har vi en s.k. plundrarstat. En sådan stat kommer att skapa ett beskattningssystem som genererar inkomster till lägsta möjliga kostnad och ger lite eller ingenting tillbaka till medborgarna. För att hållas kvar vid makten måste en plundrarstat investera stora summor i polis och militär, vilket äter upp en stor del av statsbudgeten. Men i många fall har utvecklingen också gått mot det bättre och staten förändrats i en utvecklingsvänlig riktning.

Det är uppenbart då man granskar det senaste halvseklets ekonomiska utvecklingsmönster att staten också kan spela en positiv, kanske avgörande roll. Vad är det då som bestämmer om en stat utvecklas i riktning mot en plundrarstat eller inte? Detta är en av nyckelfrågorna då man diskuterat statens roll i utvecklingen.

Frågan om institutionernas roll anknyter nära till det just förda resonemanget. Med institutioner menar man numera i ekonomisk och politisk teori oftast det regelverk – formellt och informellt – som styr människornas beteende och fastslår vad som är acceptabelt och vad som inte är det. Institutionerna definierar en uppsättning incitament för offentliga och privata beslutsfattare och alla beslutsfattare både privata och offentliga strävar efter att påverka hur dessa incitament utformas. Institutioner utvecklas alltså i interaktion mellan olika särintressen. Ofta förändras de mycket långsamt, vilket är en viktig orsak till att det är så svårt att vända en negativ utveckling, även om man i princip vet vad som borde göras.

Då de institutionella frågorna tas in i analysen får man på sätt och vis en syn på den "gamla", breda men diffusa utvecklingsekonomi och den neoklassiska ansatsen, som är stringent men ofta brister i helhetsperspektiv. I modern institutionalistisk analys tar man in faktorer som tidigare avfärdades som "icke-ekonomiska" och studerar dem med hjälp av ekonomisk teori. Detta har gett utvecklingsekonomi nytt liv under de två senaste decennierna.

I det följande kommer jag att granska några forskningsfält som ryckt fram under de senaste decennierna. Genomgången visar att institutionella frågor har en central plats i den utvecklingsekonomi som man forskar i i dag.

## GLOBALISERING

Globalisering var ett ledande slagord på 1990-talet men har sedan fallit tillbaka till exempel som konferenstema, kanske beroende på att den uppfattas mer och mer som en självklarhet. Fenomenet i sig har inte blivit mindre viktigt.

Världsekonomin anpassning efter komparativa fördelar är den yttersta drivkraften bakom globaliseringen, men för att ge marknadskrafterna möjligheter att arbeta fullt ut krävdes stora institutionella reformer i det internationella handelssystemet. Sådana har företagits under hela efterkrigstiden av först GATT och sedan dess efterföljare WTO. Som en följd ökade den internationella handeln under hela efterkrigstiden mycket snabbare är totalproduktionen, vilket återspeglade en ökad internationell arbetsfördelning. Direktinvesteringarna igen har ökat fyra gånger snabbare än handeln efter 1982, men riktade sig till ett ganska begränsat antal länder. Industriprodukter tillverkas all oftare i integrerade nätverk där de olika komponenterna produceras där det är fördelaktigast.

Konsekvenserna av denna utveckling var dramatiska i termer av ökande inkomster. Enligt Världsbankens siffror var den andel av befolkningen som levde i absolut fattigdom i Ostasien 58 procent år 1982 för att ha sjunkit till 15 procent två decennier senare. I Sydostasien var motsvarande siffror 50 och 30 procent. Trots detta har globaliseringen lidit av en konstant dålig press. I de rika länderna klagar man på att arbetsplatserna flyr till länder med lägre arbetskostnader, medan fattigare länder är misstänksamma mot att bli exploaterade. Multinationella företag och direktinvesteringar har därför stått i fokus för kritiken. Det hävdas gång på gång, med den drucknes envishet, att "de rika blir rikare och de fattiga blir fattigare". Detta stämmer inte. Den dramatiska minskning i fattigdom som

vi upplevt de senaste decennierna, speciellt i Asien, är unik i världshistorien. Visserligen har delar av världen sett en försämring, men det är just de delar som blivit utanför globaliseringen. De negativa attityderna har troligen något att göra med det starka grepp som beroendeteoretikerna har haft om den populära diskussionen och inte minst journalistkåren. Det är också klart att begrepp som komparativa fördelar är omöjliga att "sälja" till den stora allmänheten.

Givetvis vore det naivt att tro att globaliseringen är oproblematiske. Strukturförändringar är alltid svåra då de sker snabbt och produktionsfaktorerna inte alltid kan överföras från en bransch till en annan. Den ökade internationella interdependensen slår också tillbaka. Det är mycket oroande, rentav oacceptabelt, att också relativt små störningar på finansmarknaden gång på gång eskalerar till globala kriser. Den ekonomisk-politiska autonomi har också blivit alltmer kringskuren. Institutionella reformer vore därför önskvärda men få vet hur de borde se ut, eftersom nya regleringar ofta gör mer skada än nytta. Det finns alltså inte brist på forskningsuppslag som har med globalisering att göra.

## STATEN OCH INSTITUTIONERNA

Statens roll i den ekonomiska utvecklingen har, som redan nämnts, diskuterats livligt under de senaste tjugo åren och därmed har också det institutionella perspektivet kommit i förgrunden. Institutioner är viktiga för att de bidrar med förutsägbarhet och låga transaktionskostnader, om de är "goda". Om de inte är de kan de vara mycket destruktiva. Rimligt säkra egendomsrätter är t ex en absolut förutsättning för all ekonomisk verksamhet utöver vad som är nödvändigt för att överleva. Staten och dess våldsmonopol är

nödvändiga för att sätta upp och övervaka de centrala ekonomiska institutionerna, även om många viktiga institutioner också är informella (affärskultur, diskriminering av olika grupper av medborgare) och svåra att påverka på kort sikt. Men den statsbärande eliten är inte intresserad av att sätta upp utvecklingsfrämjande institutioner om den inte kan vinna mer på detta än på *status quo*. Det har den om den redan kontrollerar en stor del av ekonomin, eller om dess tidshorisont är tillräckligt lång. En junta som kan falla när som helst är har ett intresse av att lägga beslag på så mycket resurser som möjligt på kort sikt i stället för att satsa på långsiktig utveckling. En viktig lärdom av diskussionen ovan är att staten måste ses som en endogen aktör, som inte alltid främjar det allmänna intresset.

Synen på statens roll i utvecklingen har genom tiden påverkats starkt av empiriska erfarenheter, som dock visat sig svåra att tolka. Den största delen av erfarenheterna av en positiv utveckling finns i Asien, men vilken roll staten egentligen spelat har omvärderats med regelbundna mellanrum. Den dominerande synen ända upp till 1980-talets början var att staten hade en självklart positiv roll i utvecklingen. Bl.a. den neoklassiska renässansen och public choiceskolan fäste dock uppmärksamheten på att staten också kunde vara en del av problemet. Den framgångsrika utvecklingen i flera asiatiska stater förklarades därför till att börja med att staten tillät marknadskrafterna verka utan allt för mycket inblandning.

En närmare granskning visade dock att de asiatiska staterna var mer eller mindre interventionistiska även om de försökte undvika alltför stora snedvridningar och *de facto* avreglerade i betydande omfattning på 1980- och 1990-talet. Efter att ha upptäckt detta drog många den slutsatsen att statens inter-

ventionism var *orsaken* till ländernas snabba tillväxt. Man trodde sig kunna identifiera ett slags "asiatisk modell" som kunde förklara den positiva utvecklingen. Sedan kom den s.k. Asienkrisen 1997-98, som med ens förändrade den rådande synen på staten i Asien mot det negativa. Plötsligt blev statens näringsstyrning av näringslivet ett problem, inte en styrka. Det visade sig emellertid att de flesta asiatiska länder återhämtade sig snabbt efter krisen varför den bedrivna politiken igen rehabiliterades i viss utsträckning. Ännu är sista ordet dock inte sagt. Ett problem för den som vill tolka utvecklingen i Asien är t ex att de olika länderna är mycket olika sinsemellan. Den "asiatiska modellen" är en myt.

### "GENDER ECONOMICS"

Liksom i nationalekonomi i allmänhet inresserade sig de tidigare utvecklingsekonomen inte för jämlikheten mellan könen. Inte desto mindre är det helt klart att kulturella – och ibland också formella – institutioner som reglerar relationen mellan könen, speciellt då de kringskär den ekonomiska handlingsfriheten för kvinnor, har oerhört stora ekonomiska konsekvenser. Vårt sätt att mäta BNP underskattar också systematiskt kvinnornas bidrag till ekonomin, i och med att de aktiviteter som äger rum utanför marknaden inte räknas med och kvinnorna bär en oproportionellt stor del av bördan då det gäller denna typ av aktiviteter. Inte minst då det gäller familjens ekonomi och barnomsorgen faller huvudansvaret fortfarande på kvinnorna i så gott som alla länder och ifråga om födelsekontroll är de i en nyckelposition. En framgångsrik kontroll av fertiliteten kräver emellertid utbildning och samsättningsmöjligheter även för kvinnor. För detta finns det inte sällan institutionella

hinder. Detta problem har numera uppmärksammats och resulterat i en stor volym av forskning.

Den tillgängliga litteraturen visar helt klart att kvinnors socioekonomiska position helt universellt är sämre än mäns. Detta är fallet också i utvecklade länder men diskrimineringen är i regel mycket allvarligare och mer systematisk i fattiga länder. Ofta baseras diskrimineringen på otaliga restriktioner och tabun som saknar rationell grund. Oftast är dessa mest framträdande på landsbygden där en majoritet av befolkningen i många fattiga länder bor. Det är här alltså främst informella institutioner som är problemet. Dessa är ofta mycket djupt rotade och svåra att komma åt. Det har också visat sig att lagstiftning, dvs. formella institutioner, sällan är till hjälp. Ekonomisk tillväxt hjälper inte heller alltid. Kommersialiseringen av jordbruket, befolkningstillväxt och pressen på odlingsbar jord har verkat till kvinnornas nackdel i många fall.

### SLUTSATSER

Det har visat sig att dödförklaringen av utvecklingsekonomin var omotiverad. Däremot har vi inte slutgiltigt kunnat lösa utvecklingens problem, och det är mycket vi ännu inte förstår, trots att ämnet har gjort stora framsteg sedan andra världskrigets slut. Man kan dock inte komma vidare genom att avvisa ekonomisk standardteori som en analytisk teknik, vilket de tidigare utvecklingsekonomen ofta gjorde. Tvärtom har den nyare, institutionalistiskt inriktade utvecklingsekonomin systematiskt dragit fördel av det neoklassiska paradigm. Problematikens bredd gör emellertid att ett eklektiskt synsätt troligen är det mest fruktbara då det gäller att förklara utvecklingens stora linjer.

## REFERENSER

100

**Balassa, Bela (1981):** *The Newly Industrializing Countries in the World Economy*. New York: Pergamon Press.

**Baran, Paul (1957):** *The Political Economy of Growth*. New York: Monthly Review Press.

**Bardhan, Pranab (2000):** "Institutional Impediments to Development", i Olson, Mancur and Kähkönen, Satu (red.): *A Not-So-Dismal Science*. New York: Oxford University Press.

**Bhagwati, Jagdish N. (1982):** "Directly Unproductive, Profit-seeking (DUP) Activities", *Journal of Political Economy*, Vol. 90, ss. 988–1002.

**Blomqvist, Hans C. (2002):** "The Endogenous State and Economic Development: A Survey", *International Journal of Development Issues*, Vol. 1, ss. 1–23.

**Blomqvist, Hans C. (2007):** "Political Economy of Development: A Stylised Asian Perspective", i Roy, Kartik C. and Chatterjee, Srikanta (red.): *Growth, Development and Poverty Alleviation in the Asia-Pacific*. New York: Nova Science Publishers.

**Blomqvist, Hans C. and Lundahl, Mats (1995):** "The Development of Development Economics", i Lundahl, Mats: *Themes in Development Economics: Essays on Method, Peasants and Government*. Aldershot: Avebury.

**Chang, Ha-Joon (2003):** *Globalisation, Economic Development and the Role of the State*. London: Zed Books.

**Dixit, Avinash (1996):** *The Making of Economic Policy: A Transaction Cost Politics Perspective*. Cambridge, MA: MIT Press.

**Dutt, Amitava (2002):** "Structuralist and Institutional Approaches to Development Political Economy", *International Journal of Development Issues*, Vol. 1, ss. 1–26.

**Gillis, Malcolm; Perkins, Dwight H.; Roemer, Michael and Snodgrass, Donald R. (1992):** *Economics of Development*. Third Edition, New York: Norton & Co.

**Grabowski, Richard (2005):** "Economic Growth and Institutional Change", *International Journal of Development Issues*, Vol. 4, ss. 39–70.

**Lal, Deepak (2000):** *The Poverty of Development Economics*. MIT Press: Cambridge, MA.

**North, Douglass (1981):** *Structure and Change in Economic History*. New York: Norton.

**North, Douglass (1989):** *Institutions and economic growth: An historical introduction*. Amsterdam: Elsevier, 1989.

**North, Douglass (1994):** "Economic Performance through Time", *American Economic Review*, Vol. 84, ss. 359–68.

**Olson, Mancur (1965):** *The Logic of Collective Action: Public Goods and the Theory of Groups*. Cambridge, MS: Harvard University Press.

**Olson, Mancur (1982):** *The Rise and Decline of Nations: Economic Growth, Stagflation, and Social Rigidities*, New Haven: Yale University Press.

**Riedel, James (1988):** "Economic Development in East Asia: Doing What Comes Naturally?", i Hughes, Helen (red.): *Achieving Industrialization in East Asia*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

**Rodrik, Dani (2004):** *Getting Institutions Right*. Unpublished paper, Harvard University.

**Rostow, Walt W. (1960):** *The Stages of Economic Growth: A Non-Communist Manifesto*. Cambridge: Cambridge University Press.

**Roy, Kartik C.; Tisdell, Clement A. and Blomqvist, Hans C. (red.) (1996):** *Economic Development and Women in the World Community*. Westport, CT: Praeger.

**Sachs, Jeffrey D. (2005):** "Challenges of Sustainable Development under Globalization", *International Journal of Development Issues*, Vol. 4, ss. 1–20.

**Shirley, Mary M. (2008):** "Institutions and Development". Edward Elgar Publishing, Cheltenham, UK.

**UNRISD (2001):** *The Need to Rethink Development Economics*. Report of the UNRISD Conference 7–8 September 2001, Cape Town, South Africa.

**Wade, Robert (1990):** *Governing the Market: Economic Theory and the Role of Government in East Asian Industrialization*. Princeton NJ: Princeton University Press.

**Waelbroeck, Jean (1998):** *Half a Century of Development Economics: a Review Based on the*

*Handbook of Development Economics*. Policy Research Working Paper Series 1925, World Bank.

**Williamson, Oliver E. (2000):** "Economic Institutions and Development: A View from the Bottom", in Olson, Mancur and Kähkönen, Satu (red.): *A Not-So-Dismal Science*. New York: Oxford University Press.

**World Bank (1993):** *The East Asian Miracle: Economic Growth and Public Policy*. New York: Oxford University Press.



*Psykologer har under de senaste åren studerat människors långvariga lycka men marknadsföringsforskare har ännu inte visat större intresse för ämnet. Det här är anmärkningsvärt eftersom lycka högst troligen är relevant för marknadsförare. Forskningsrön visar att konsumenter ofta konsumerar för att bli lyckligare men samtidigt pekar forskningsresultat på att konsumtion till och med kan göra folk olyckligare. I den här artikeln diskuterar författaren relevansen av begreppet lycka för marknadsförare. Slutsatsen är att lycka är relevant för marknadsförare men författaren varnar också för att ställa sig helt okritiskt till lyckoforskningen.*

## Lyckoforskningen är relevant för marknadsförare men inte oproblematisk<sup>1</sup>

Katarina Hellén

**E**tt av marknadsföringsforskningens huvudsakliga syften har varit att försöka förstå konsumenter eftersom det antas ge företag möjlighet att utforma produkt- och tjänsteerbjudanden som är attraktiva för konsumenter. Att döma av vändningarna genom åren inom marknadsföringslitteraturen verkar det vara svårt att förstå konsumenter. Under en lång tid ansåg man att konsumenter är rationella och att de strävar efter att maximera värde vid beslutsfattande i marknadsföringssituationer. Holbrook och Hirschman (1982) var bland de

första som föreslog att hedonism, känslotillstånd och liknande kan antas påverka konsumenter i allmänhet och deras artikel var bland de första i ett led av många för att förändra synen på konsumenter och deras motiv.

Efter publikationen av den artikeln har humör och tillfälliga känslotillstånd vunnit enorm popularitet som forskningsämne och marknadsföringslitteraturen har varit snabb med att konstatera att humör och tillfälliga känslotillstånd inte bara påverkar utvärdering av varor och tjänster men så gott som allt annat. Nyligen har psykologiforskare starkt ifrågasatt de här okritiska antagandena om känslotillståndens påverkan. Till ex-

---

<sup>1</sup> Artikeln grundar sig på Katarina Helléns lectio precursoria som presenterades vid Hanken, Svenska handelshögskolan i Helsingfors den 7 januari 2011.



empel i sin kritiska artikel om känslotillståndens roll, rapporterar Baumeister och hans kollegor (2009) att av 400 granskade artiklar från den mest prestigefyllda och inflytelserika psykologitidskriften, *Journal of Personality and Social Psychology*, var endast 18 procent av känslotillståndens påverkan på uppfattningar signifikanta på .05-nivån. Baumeister och hans kollegor (2009) drar slutsatsen att känslotillståndens påverkan har misstolkats. Stöd för den här kritiken kan också hittas i marknadsföringslitteraturen. Vid en närmare granskning av marknadsföringsstudier som behandlar känslotillståndens påverkan, tyder empiriska bevis på att känslotillståndet påverkar kundens utvärdering av en vara eller en tjänst men under några få och specifika villkor (Smith och Bolton, 2002; Szymanski och Henard, 2001; Roehm och Sternthal, 2001). Sammantaget påstår jag att även om kundens tillfälliga känslotillstånd är ett relevant begrepp för marknadsförare, hindrar känslotillståndens dominans i litteraturen oss från att gå vidare och hitta nya koncept som skulle kunna hjälpa oss att förstå konsumenter bättre.

Jag föreslår att lycka kan vara ett av dessa nya begrepp. Lycka har studerats ingående inom ett forskningsområde som kallas för positiv psykologi. För ungefär 10 år sedan började psykologiprofessorn Martin Seligman samordna en grupp forskare och bildade det positiva psykologinätverket (Kesebir och Diener, 2008). Seligman ville föra samman forskare och praktiker som arbetar med att förstå mänskliga styrkor och positiva egenskaper snarare än människors problem och inom loppet av några år har den positiva psykologiforskningen vuxit snabbt (Kesebir och Diener, 2008). Inom det positiva psykologinätverket brukar lycka definieras som en sammanfattande uppfattning av ens liv (Diener et al., 2009). Lycka skiljer sig från humör

och tillfälliga känslotillstånd genom att vara långsiktig och mer övergripande som fenomen än i marknadsföringslitteraturen där lycka vanligtvis definieras som känslotillstånd, humör eller tillfälligt tillstånd av lycka. Forskningsrön har visat att en individs lyckonivå till stor del kan förklaras med genetiska anlag (Ashby et al., 1999; Braungart et al., 1992; Lykken och Tellegen, 1996). Lykken och Tellegen (1996) rapporterar att så mycket som 50 till 80 procent av variansen i lycka är ärftligt. Bevisen för ärftlighetsfaktorers starka påverkan på lycka samt resultat som visar på lyckonivåns stabilitet över tid och rum (Costa et al., 1987; Diener, 1994; Diener et al., 1999) har fått lyckoforskare att dra slutsatsen att lycka är en medfödd egenskap, och därför är det mycket svårt att påverka sin egen lycka (Lykken och Tellegen, 1996). Rikedom, skönhet, äktenskap och andra livstilsfaktorer som kanske kunde tänkas göra folk lyckligare har visat sig spela en mindre roll i att bidra till individens nivå av lycka (Brickman et al., 1978; Lykken och Tellegen, 1996). Även om lyckliga människor upplever mer positiva omständigheter i livet, såsom att lyckliga människor har fler vänner och lever i lyckligare äktenskap, visar rön på att lyckliga individer har mer positiva upplevelser i livet just för att de är lyckliga (Kahneman et al., 2006). Orsakssambandet mellan lycka och lyckliga omständigheter visar att lycka kommer först som en förklarande orsak. Positiva psykologiforskare har funnit att lycka påverkar livet positivt på så många områden för individen själv, men även för andra människor, och därför har forskare föreslagit lycka som ett kompletterande mått till bruttonationalprodukten (BNP) för att bedöma nationers livskvalitet (se till exempel Diener och Seligman (2004) och Diener et al., (2009)). Inom nationalekonomin har man också kritiserat de traditionella måtten

för länders välbefinnande och bland annat lycka har förslagits som ett mått på välmående (Stiglitz et al., 2009)

Så varför bryr sig folk om lycka? Kesebir och Diener (2008) hävdar att intresset för lycka och att leva ett gott liv blir ännu mer relevant för moderna människor, eftersom deras grundläggande behov redan är uppfyllda och eftersom hoten är relativt begränsade. De hävdar att intresset för lycka drivs av den moderna människans ökade möjligheter av att styra sitt liv och av hennes brist på vägledning till vad som utgör ett gott liv bortom materiell rikedom (Baumeister, 1991). Vi oss själva: jag har allt jag behöver i mitt liv, men än sen då?

104

Jag föreslår att lycka är relevant för marknadsförare av två skäl. För det första är lycka ett vanligt marknadsföringstema i form av löften som företag ger konsumenterna och lycka kan hjälpa till med att förstå konsumenters motivationer. Forskare hävdar att konsumenters önskan om att bli lyckligare är den främsta drivkraften för konsumtion och att folk köper det de tror att kommer att göra dem lyckligare (Mogilner et al., på kommande). För det andra är lycka också viktigt ur ett socialt perspektiv. Man kan se en tydlig trend inom marknadsföringslitteraturen i dag (särskilt konsumentbeteendelitteraturen) där forskare inriktar sig på konsumenters välbefinnande och där man ägnar tid åt att undersöka några av de problem som många konsumenter står inför. Till exempel Vohs och Fabers (2007) studie om impulsköp i den prestigefyllda tidskriften *Journal of Consumer Research*, var den mest inflytelserika artikeln som publicerades i den tidskriften det året. Den artikeln är ett tydligt erkännande för vikten av att undersöka kunders problem eftersom många konsumenter har svårt att motstå köpfrestelser som i vissa fall kan leda till svåra privatekonomiska pro-

blem. Jag välkomnar den här trenden av socialt ansvar eftersom jag är övertygad om att om marknadsföring ska erkännas som en trovärdig vetenskap, måste forskningen inte bara tjäna företagets utan också konsumenternas intressen.

Konsumenters strävan efter att bli lyckligare genom konsumtion förtjänar att tas på allvar och jag tror att marknadsföringsforskare skulle kunna bidra till att öka konsumenters välfärd genom att studera lycka. De forskningsresultat som hittills finns att tillgå om förhållandet mellan lycka och konsumtion är relativt nedslående för marknadsförare. Den gamla klyschan att man inte kan köpa lycka verkar vara sann, åtminstone till en viss grad, och vad som är ännu mer oroande är att konsumtion ibland verkar beröva folk på lycka. Till exempel har forskning visat att människor anpassar sig förvånansvärt snabbt till nya förhållanden, vare sig de är positiva och negativa till sin natur (Brickman et al., 1978; Lykken och Tellegen, 1996). En ny bil kanske ökar din lycka en stund efter att du köpt bilen, men glädjen avtar snabbt och du börjar drömma om något annat istället. Konsumtion, och detta gäller särskilt för fysiska produkter, uppmuntrar också till jämförelse mellan konsumenter (Easterlin, 1995). En ny lägenhet, bil eller en dator kanske inte skänker så mycket glädje när andra människor bor i större lägenheter i finare stadsdelar, kör dyrare bilar eller surfar på flottare datorer.

Dessutom har psykologiforskare visat att människor vill maximera sina beslut men att människan verkar vara programmerad till att välja bland ett begränsat utbud (Carter och Gilovich, 2010). Den moderna marknadsökonomi erbjuder enorma valmöjligheter som vi konsumenter är psykiskt dåligt rustade för att hantera. Även om konsumenter fattar köpbeslut, kan det stora utbudet av

produkter få dem att älta ifall de har valt den bästa el tandborsten eller den bästa livsförsäkringen. I en situation där du kan välja mellan hundratals olika glassorter minskar din chans för att välja den allra godaste glassen. Dessutom visar forskningsrön att materialistiska värden, det vill säga värderingar och föreställningar om vikten av materiell rikedom, är förknippat med olycka (Belk, 1985; Kasser och Ryan 1993, 1996, Richin och Dawson, 1992; Solberg et al., 2004). Till exempel Diener och Biswas-Diener (2002) visar i deras studie att personer som värdesätter materiella saker mer än andra värden tenderar att vara betydligt olyckligare. Det här innebär att strävan efter pengar och materiell rikedom för att nå lycka verkar vara en ond cirkel där man köper saker för att bli lyckligare men samtidigt bidrar till sin egen olycka. Andra intressanta forskningsresultat tyder på att pengar i sig är tillräckligt för att beröva lycka. Quoidbach och hennes kollegor (2010) visade i en serie av studier som bara blotta tanken på pengar berövar människor på njutning i vardagen. Deras resultat pekar på att människor njuter mer av samma tjänst eller vara om konsumtionen inte sker i kommersiella sammanhang. Å andra sidan ska man inte vara alltför pessimistisk när det gäller sambandet mellan konsumtion och lycka. Vissa forskare föreslår att de negativa effekterna av lycka och konsumtion bara gäller när individen köper för egen nytta och menar att man kan öka sin lycka genom att spendera pengar på andra, t.ex. donera pengar till välgörenhet eller köpa presenter till andra människor. Sammanfattningsvis verkar forskare vara mycket skeptiska, med vissa undantag, om möjligheterna att konsumera för ökad lycka.

Lyckolitteraturen har också väckt en del kritiska tankar sedan jag först började studera ämnet. Framförallt är jag skeptisk mot

den svartvita synen på lycka som hägrar i psykologilitteraturen. Det är ett problem att lycka verkar vara attraktivt för forskare när fokuset ligger på positiva utfall av lycka. Det är oroväckande att den positiva psykologilitteraturen har ett "antingen eller" synsätt på lycka, det vill säga lycka, olycka och relaterade begrepp kategoriseras genomgående som antingen bra eller dåliga. Lösa antaganden om orsakssamband är inget nytt och är kanske rentav oundvikliga i samhällsvetenskap till en viss utsträckning. Man behöver inte göra en grundlig undersökning och jämföra begreppsmässiga och empiriska arbeten i marknadsföringslitteraturen för att hitta en massa populära älsklingsbegrepp och teorier som verkar logiska men som får pinsamt lite stöd i empirisk forskning.

Den ensidiga och okritiska synen på lycka beror sannolikt på den allmänna grundläggande värderingen i vårt modernt västerländskt samhälle – glorifieringen av jaget. Även om psykologer är mindre besatta av paradigmer och forskningsfilosofier än vissa marknadsförare, är intresset för lycka i linje med ett forskningsparadigm av jagets godhet. Det finns gott om bevis för en stor omställning i de grundläggande värderingarna i det västerländska samhället, där värdet av att sätta religion (Guds vilja) och gemenskap före de egna behoven och önskemålen har förskjutits mot att sätta sig själv framom andra (för detaljerad argumentation av jaget som ett centralt värde i det moderna västerländska samhället se Baumeister, 1991 (kapitel 5, s. 77–115), samt Bellah et al. (1985)). Den rådande uppfattningen i samhället och bland psykologiforskare är att det som känns bra för den enskilde också är bra för andra och att receptet för ett gott liv är att "utveckla sig själv", "lära känna sig själv", följa sina impulser till varje pris och vara "sann mot sig själv"

(se även Twenge och Campbell (2009) för empiriska resultat).

Dessutom kan man ifrågasätta ifall lycka alltid bör betraktas som ett mål värt att eftersträva. För det första efterlyser jag mer forskning om variationen i den lyckligaste gruppen av människor eftersom forskare rapporterar att de flesta människor är lyckliga och eftersom de flesta människor är väletablerade är det inte konstigt att lycka och ett gott liv korrelerar (Lyubomirsky et al., 2005; Myers, 2000). För det andra, i linje med jagets kultur, eftersträvar folk ofta lycka på bekostnaden av andras välbefinnande, idag ska man "vara sann mot sig själv", "sätta sig själv i första rum", "älska sig själv först innan man kan älska någon annan". Vår kultur säger inte bara till oss att lycka till varje pris är önskvärt – det är en skyldighet – även om vår strävan efter lycka ibland skadar människor i vår närhet (Baumeister, 1991).

Enligt min mening bör vetenskapen sträva efter att upptäcka och förstå mönster. Psykologer bör vara intresserade av att hitta mänskliga beteendemönster och marknadsförare bör sträva efter att hitta mönster som beskriver människors och företags beteenden på marknaden. Genom en förståelse för dessa mönster borde vetenskapen sträva efter att ge verktyg för att hjälpa vanliga människor, konsumenter och företag. Jag är inte så säker på att den positiva psykologirörelsen nödvändigtvis hjälper olyckliga människor. Det verkar så att åtminstone en del av den här litteraturen är mer intresserad av att dokumentera och fastställa att olyckliga människor är livets stora förlorare. När jag har diskuterat lycka med vänner, har några uttryckt en uppriktigt oro när de fått höra om lyckonivåns stabilitet och svårigheterna att bli lyckligare. De oroar sig för att de inte hör till gruppen som har anlag till lycka eftersom de känner att de inte har en medfödd talang

för att vara lycklig. Jag tror att detta pekar på att budskapet som de positiva psykologerna för fram inte är särskilt positivt för mindre lyckliga människor. Det har fått mig att fråga ifall forskning som utförs av så kallade traditionella psykologer trots allt är vettigare och det har fått mig att ifrågasätta ifall lycka verkligen måste vara det centrala målet i människans liv. Kanske är det alldeles tillräckligt bra att njuta av livet åtminstone ibland och kanske finns det andra värden än just lycka som kan ge en känsla av mening i livet. Till exempel, att vara en god partner, förälder, göra rätt för sig, undvika att skada andra och gör sitt bästa på jobbet. Många människor runt om i världen har levt och lever fortfarande sina liv genom att sätta andra framom sin egen personliga lycka så tanken är inte radikal (Baumeister, 1991).

Sammanfattningsvis anser jag att marknadsföringsforskare ska sluta fokusera sig på humör och känslotillstånd och studera andra begrepp. Jag har diskuterat lycka här, men påpekar samtidigt att det finns många andra begrepp som också är relevanta för marknadsförare, t.ex. behovet av samhörighet (Mead et al., 2010). Genom att undersöka lycka tror jag att marknadsförare inte bara kan lära sig att förstå konsumenter utan även att hjälpa konsumenter som strävar efter lycka. Å andra sidan tycker jag inte att marknadsförare ska okritiskt gå med på allt den positiva psykologirörelsen propagerar för. Min avsikt är inte att säga att lycka är ett potentiellt problem utan efterlyser en mer nyanserad forskning om effekterna av lycka och dess eftersträvan.

## REFERENSER

**Ashby, F. G., Isen, A. M. och Turken, U. (1999):** "A Neuropsychological Theory of Positive Affect and Its Influence on Cognition". *Psychological Review* vol. 106, s. 529–550.

**Baumeister, R. F., DeWall, C. N., Vohs, K. D. och Alquist, J. L. (2009):** "Does Emotion Cause Behavior (Apart from Making People Do Stupid, Destructive Things)? I Agnew, C. R., Carlston, D. E., Graziano, W. G. och Kelly, J. R. (red.) Then a Miracle Occurs: Focusing on Behavior in Social Psychological Theory and Research, Oxford University Press, New York.

**Baumeister, R. F. (1986):** *Identity: Cultural Change and the Struggle for Self*, Oxford University Press, New York.

**Baumeister, R. F. (1991):** *Meanings of life*, Guilford Press, New York.

**Belk, R. W. (1985):** "Materialism: Trait aspects of living in the material world". *Journal of Consumer Research* vol. 12, s. 265–280.

**Bellah, R. N., Madsen, R., Sullivan, W. M., Swidler, A. och Tipton, S. M. (1985):** *Habits of the heart: Individualism and commitment in American life*. University of California Press, Berkeley.

**Braungart, J. M., Plomin, R., DeFries, J. C. och Fulker, D. (1992):** "Genetic Influence on Tester-Rated Infant Temperament as Assessed by Bayley's Infant Behavior Record: Nonadoptive and Adoptive Siblings and Twins". *Developmental Psychology* vol. 28, s. 40–47.

**Brickman, P., Coates, D. och Janoff-Bulman, R. (1978):** "Lottery winners and accident victims: Is happiness relative?" *Journal of Personality and Social Psychology* vol 36, s. 917–927.

**Carter, T. J. och Gilovich, T. (2010):** "The relative relativity of material and experiential purchases". *Journal of Personality and Social Psychology* vol. 98, s. 146–159.

**Costa, P. T., McCrae, R. R. och Zonderman, A. B. (1987):** "Environmental and dispositional influences on well-being: Longitudinal follow-up of an American national sample". *British Journal of Psychology* vol. 78, s. 299–306.

**Diener, E., Napa Scollon, C. N. and Lucas, R. E. (2009):** "The evolving concept of subjective well-being: The multifaceted nature of happiness". I Costa, P. T. och Siegler, I. C. (red.) *The psychology of aging*, Elsevier Science, New York.

**Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E. och Smith, H. L. (1999):** "Subjective Well-Being: Three Decades of Progress". *Psychological Bulletin* vol. 125, s. 276–302.

**Diener, E. och Biswas-Diener, R. (2002):** "Will money increase subjective well-being? A literature review and guide to needed research". *Social Indicators Research* vol. 57, s. 119–169.

**Diener, E., och Seligman, M. E. P. (2004):** "Beyond money: Toward an economy of well-being". *Psychological Science in the Public Interest* vol. 5, s. 1–31.

**Diener, E. (1994):** "Assessing Subjective Well-Being: Progress and opportunities". *Social Indicators Research* vol. 31, s. 103–157.

**Easterlin, R. A. (1995):** "Will Raising the Incomes of All Increase the Happiness of All?" *Journal of Economic Behavior and Organization* vol. 27, s. 35–47.

**Holbrook, M. B. och Hirschman, E. C. (1982):** "The Experiential Aspects of Consumption: Consumer Fantasies, Feelings, and Fun". *The Journal of Consumer Research* vol. 9, s. 132–140.

**Kahneman, D., Krueger, A. B., Schkade, D., Schwarz, N. och Stone, A. A. (2006):** "Would you be happier if you were richer? A focusing illusion". *Science* vol. 312, s. 1908–1910.

**Kasser, T. och Ryan, R. M. (1993):** "A dark side of the American dream: Correlates of financial success as a central life aspiration". *Journal of Personality and Social Psychology* vol 65, s. 410–422.

**Kasser, T. och Ryan, R. M. (1996):** "Further Examining the American Dream: Differential Correlates of Intrinsic and Extrinsic Goals". *Personality and Social Psychology Bulletin* vol. 22, s. 280–287.

**Kesebir, P. och Diener, E. (2008):** "In pursuit of happiness: Empirical answers to philosophical questions, *The Science of Well-Being*". *Perspectives on Psychological Science* vol. 3, s. 117–125.

**Lykken, D. och Tellegen, A. (1996):** "Happiness is a

Stochastic Phenomenon". *Psychological Science* vol. 7, s. 86–189.

**Lyubomirsky, S., King, L. A. och Diener, E. (2005):** "The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success?". *Psychological Bulletin* vol. 131, s. 803–855.

**Mead, N. L., Baumeister, R. F., Stillman, T. F., Rawn, C. D. och Vohs, K. D. (2010):** Social exclusion causes people to spend and consume in the service of affiliation. *Journal of Consumer Research*, 37, sidorna inte specificerade.

**Mogilner, C., Kamvar, S. och Aaker, J. (på kommande):** The shifting meaning of happiness. *Psychological and Personality Science*, Stanford Graduate School of Business Working Paper No. 2070.

**Myers, D. G. (2000):** "The Funds, Friends, and Faith of Happy People". *American Psychologist* vol. 55, s. 56–67.

**Quoidbach, J., Dunn, E. W., Petrides, K. V. och Mikolajczak, M. (2010):** "Money giveth, money taketh away: The dual effect of wealth on happiness". *Psychological Science* vol. 18, s. 1–5.

**Richins, M. L. och Dawson, S. (1992):** "Materialism as a consumer value: Measure development and validation". *Journal of Consumer Research* vol. 19, s. 303–316.

**Roehm, M. L. och Sternthal, B. (2001):** "The Moderating Effect of Knowledge and Resources on the Persuasive Impact of Analogies". *Journal of Consumer Research* vol. 28, s. 257–272.

**Smith, A. K. och Bolton, R. N. (2002):** "The Effect of Customers' Emotional Responses to Service Failures on Their Recovery Effort Evaluations and Satisfaction Judgments". *Journal of the Academy of Marketing Science* vol. 30, s. 5–23.

**Solberg, E. G., Diener, E. och Robinson, M. D. (2004):** "Why are materialists less satisfied?, Psychology and consumer culture: The struggle for a good life in a materialistic world". I Kasser, T. och Kanner, A. D. (red.) *Psychology and consumer culture*, ss. 29-48, American Psychological Association. Washington, DC, USA.

**Stiglitz, J. E., Sen, A. och Fitoussi, J-P (2009):** "Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress", September, [www.stiglitz-sen-fitoussi.fr](http://www.stiglitz-sen-fitoussi.fr).

**Szymanski, D. M. och Henard, D. H. (2001):** "Customer satisfaction: A meta-analysis of empirical evidence". *Journal of the Academy of Marketing Science* vol. 29, s. 16–35.

**Twenge, J. M. och Campbell, W. K. (2009):** *The narcissism epidemic: Living in the age of entitlement*, Free Press, New York.

**Vohs, K. D. och Faber, R. J. (2007):** "Spent Resources: Self-Regulatory Resource Availability Affects Impulse Buying". *Journal of Consumer Research* vol. 33, s. 537–547.



*Schumpeter (1942) framkastade idén om att det är företagens innovationer som driver tillväxten. Aghion och Howitt (1992) specificerar en hypotes om kopplingarna innovationer → tillväxt → innovationer. Vi studerar tillväxtens frekvensfunktion för att ta reda på om den uppvisar likheter med Poissonfördelningen, den överföringsmekanism som antas i deras hypotes. Ett nytt filter introduceras för eliminering av heteroskedasticitet. Och visst, en blandning av en normal och Poissonfördelningarna har den bästa tillpassningen till data! Vidare uppvisar aktiebörsindex samma sorts fördelning. Till slut redovisas några resultat om aktiebörsens roll i tillväxtprocessen.*

## Vad driver den ekonomiska tillväxten?

109

Pär Stockhammar och Lars-Erik Öller

### INLEDNING

Frågan om hur ekonomin växer har varit i blickpunkten så länge tänkare försökt förstå ett samhälls ekonomi, dvs. så länge vetenskapen nationalekonomi funnits. Vi behöver bara tänka på den pessimistiske Robert Malthus (1766–1834) som menade att även om man hade ekonomisk tillväxt skulle människorna ändå snart svälta igen eftersom han ansåg att skördarna på sin höjd ökade linjärt, medan befolkningen ökade exponentiellt. Tankesättet hänför sig alltså till tiden före den industriella revolutionen, då jord och arbete var de viktigaste produktionsfaktorerna. Med industrin följde att kapitalet övertog markens roll som produktionsfaktor.

Den resulterande modellen hade också den två insatsfaktorer: arbete (som förut) och kapital. Den kallas Cobb-Douglas funk-

tionen efter två amerikanska ekonomer, men dess egentlige upphovsman var den svenske nationalekonomen Knut Wicksell (1851–1926). Tillväxten åstadkoms genom att vinsten investerades i kapital. Då kapitalet på höger sida om likhetstecknet ökade, måste produktionen till vänster i ekvationen också öka. Men både kapitalets och arbetets gränsnytta är avtagande och tillväxten borde därmed i det långa loppet stagnera. Man hittade då på att lägga till en multiplikator som skulle avbilda teknisk utveckling. Men varifrån kom den?

Det är här den österrikiske ekonomen Joseph Schumpeter (1883–1950) träder in på scenen för 100 år sedan. Han beskrev hur den drivande kraften bakom tillväxten var entreprenören som genom innovationer ständigt förmådde föra utvecklingen framåt. Schumpeters arbeten kom att hamna i skug-

gan av keynesianismen med sitt makroperpektiv och den alltmer matematiserade ekonomiska forskningen. Tills hans genialitet återupptäcktes på 1980-talet av forskare som Paul M. Romer (1955–), som började snickra på modeller som skulle förklara hela kretsloppet från innovation till produktion och tillbaka till investering i forskning och utveckling. En milstolpe blev en bok skriven av den franske ekonomen Philippe Aghion (1956–) och kanadensaren Peter Howitt (1946–). Boken bär den stolta titeln: *“Endogenous Growth Theory”* (1998).

110

Boken bygger upp en helt teoretisk, men konsistent modell över hur ekonomi laddar sig själv med framsteg som materialiserar sig som ekonomisk tillväxt. Författarna dristar sig till att direkt modellera hur tillväxtimpulserna når produktionen. Mekanismen är enligt dem en process som fått sitt namn efter dess upphovsman Siméon-Denise Poisson (1781–1840). Processen har visat sig praktiskt mycket användbar, bl.a. i olycksfallsförsäkring, där den kan användas för att beräkna sannolikheten för att det t.ex. skall inträffa ett givet antal olyckor under en given period. Men det är samtidigt ett ganska vågat påstående av ekonomiska teoretiker att matematiskt precisera innovationsprocessen utan att alls bry sig om att verifiera med empiriska iakttagelser. Sådant får det att vattnas i munnen på skeptiska ekonomer, vana vid att ställa teoretiska hypoteser mot empiriska observationer.

Vi börjar med att diskutera hur man kunde testa påståendet. Det är inte helt lätt att komma på en metod som lämpar sig för ändamålet. Och när man väl hittat en visar det sig att den officiella statistiken långt ifrån uppfyller de krav man brukar ställa för att kunna ge sig på observationerna med standardmetoder. Vi blev tvungna att först ‘innovera’ ett filter som standardiserade data.

Sedan var vi redo att empiriskt testa en hypotes som kom så nära det gick till Aghions och Howitts påstående. Det visar sig att den ekonomiska tillväxten mycket väl kan tänkas innehålla en typ av impulser som har den påstådda fördelningen, dvs. data motsäger inte direkt deras påstående! Tillväxtsiffrorna uppvisar nämligen en fördelning som kan ses om en blandning av en vanlig normalfördelning (som slentrianmässigt brukar antas gälla) och en som faktiskt kan härledas ur Poisson-fördelningen.

Intressant nog kan resonemanget föras vidare. Samma, lite knöliga fördelning passar även på börsdata. Alltså tillväxtdata och börsförändringar uppvisar samma beteendemönster! Kunde det vara så att Poisson-processen åskådliggör innovationer som kanske först syns i börsförändringar och därefter i produktion? Inte alls långsökt. Det leder oss i sin tur till en studie av om det finns ett samband mellan börs- och tillväxtdata, något som rimligtvis borde finnas, men som visat sig vara svårt att påvisa empiriskt. Och visst hittar man tecken på ett samband, dessutom verkar det gå i två riktningar, från börs till produktion och tillbaka igen.

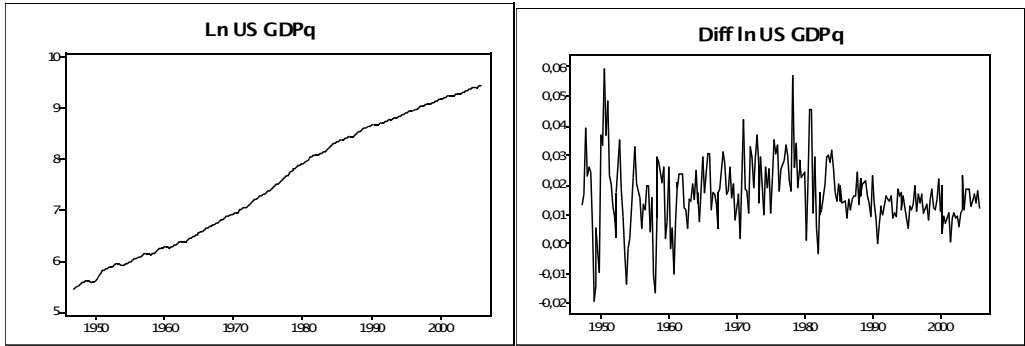
Denna artikel är ett sammandrag av den första författarens doktorsavhandling i statistik sommaren 2010 vid Stockholms universitet.

## BESKRIVNING OCH STANDARDISERING AV DATA

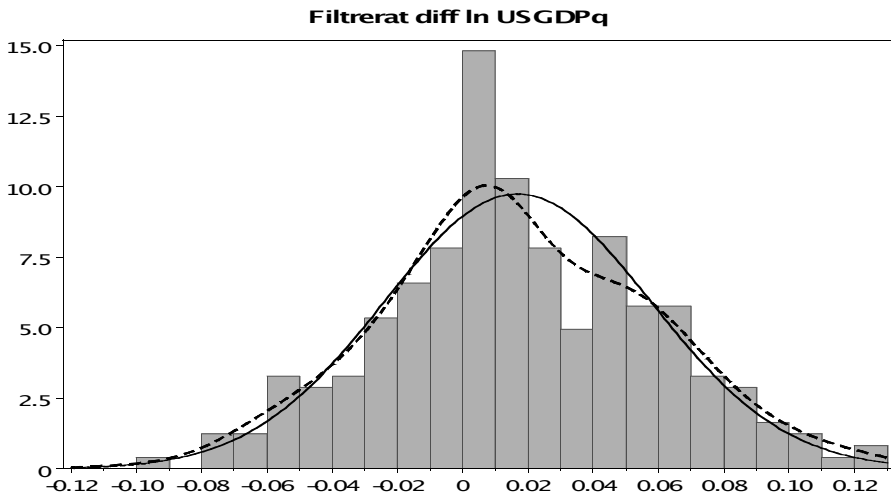
Tillväxtserier är i regel relativt korta, helt enkelt därför att nationalräkenskaperna bara funnits sedan mitten av 1900-talet. Den längsta och kanske viktigaste kvartalsserien är den för USA:s BNP och finns tillgänglig från kvartal 1, 1947. I Figur 1 återfinns serien logaritmerad tillsammans med dess procentuella förändring (Diff log).

Den högra visar alltså tillväxten som vi är intresserade av. Men hur skulle man i denna





Figur 1. USA:s BNP



Figur 2. Stolpar och heldragen linje beskriver fördelningen för filtrerat tillväxtdata, den sträckade kurvan är motsvarande normalfördelning.

oroliga tidsserie kunna isolera och identifiera effekten av innovationerna? Vad man däremot kan göra är att studera *fördelningen* för den procentuella tillväxten. Ett sådant angreppssätt störs dock av att variansen för tillväxten som synes varierar (serien är heteroskedastisk). Denna oönskade egenskap kan avlägsnas med ett filter som presenteras i Stockhammar och Öller (2010a)<sup>1</sup>. Något förenklat divideras tidsserien med sina egna glidande standardavvikelser. Det ger en (ho-

moskedastisk) serie med konstant varians, utan att inverka mycket på seriens övriga egenskaper, samtidigt som den möjliggör en studie av tillväxtens fördelning.

Nedan följer en oteknisk behandling av ämnet, se S&Ö (2010b och 2010c) samt S (2010) för detaljer.

### FINNS POISSON MED I TILLVÄXTENS FÖRDELNING?

Serien har en asymmetrisk (skev) fördelning, med toppighet i mitten och tjockare svansar (s.k. leptokurtisk).

<sup>1</sup> Stockhammar och Öller förkortas härfter S&Ö, Stockhammar blir S.

I S&Ö (2010b) upptäcktes liknande egenskaper även för Storbritanniens och Australiens BNP, också de långa tidsserier. Vi tänker oss att de empiriska histogrammen har en teoretisk *kontinuerlig* motsvarighet. Så väljer vi den kontinuerliga delen av Poisson-fördelningen, d.v.s. den exponentiella fördelningen.

Exponentialfördelningen har bara en parameter ( $\lambda$ ) som symboliserar intensiteten av chockerna (forskningsproduktiviteten). Denna fördelning antar bara positiva värden, men för att även möjliggöra modelleverandret av negativa chocker (positiv och negativt förstörande) så studeras istället nettot mellan positiva och negativa chocker, d.v.s. differenser mellan exponentialfördelade variabler. Denna differens är s.k. dubbelt exponentiellt fördelad, eller Laplace-fördelad efter den franske astronomen och matematikern Pierre Simon de Laplace (1749-1827). Fördelningen är dock symmetrisk, dvs. sannolikheten för negativa<sup>2</sup> chocker är lika stor som för positiva. Och som vi ovan konstaterade är observationerna asymmetriskt fördelade, så den passar inte så bra på data.

Som väl är kan emellertid Laplace-fördelningen göras asymmetrisk. Man tänker sig att positiva och negativa chocker har olika värden på den enda parametern ( $\lambda$ ). Men då dyker ett annat problem upp. Fördelningen har på tok för tjocka svansar jämfört med våra BNP data. Den asymmetriska Laplace-fördelningen kan alltså inte själv förklara innovationernas fördelning utan måste först blandas med en relativt stor del normalfördelat brus. Viktningen mellan de två fördelningarna görs med en estimerad viktparameter som tillåts anta ett värde mellan 0 och 1. Den resulterande fördelningen kom att

kallas för Normal Asymmetrisk-Laplace eller förkortat, *NAL-fördelningen*.

I S&Ö (2010b) härleds formeln för NAL-fördelningen<sup>3</sup> och för dess fyra första moment (medelvärde, varians, skevhet och toppighet). Momenten sattes lika med de observerade motsvarigheterna. Lösningarna till dessa ekvationer tar man fram med *momentmetoden* som ger oss momentskattningarna för fördelningens parametrar<sup>4</sup>.

NAL-fördelningens anpassning till data jämfördes därefter mot den rena normalfördelningen samt med en blandning av två normalfördelningar. Den potentiella anpassningen (och även förmågan till korrekta täthetsprognoser) för den sistnämnda fördelningen har nämnts i många artiklar, se t.ex. den aktuella Mitchell och Wallis (2011). Mycket intressant är att anpassningen (enligt fyra olika anpassningsmått samt två anpassningstest) med blandningen av två normalfördelningar har signifikant sämre anpassning till data än NAL-fördelningen. Resultatet ger alltså från en ny infallsvinkel ett visst stöd åt hypotesen om att innovationer som uppkommer som en Poisson-process faktiskt kan spela en roll för den ekonomiska tillväxten.

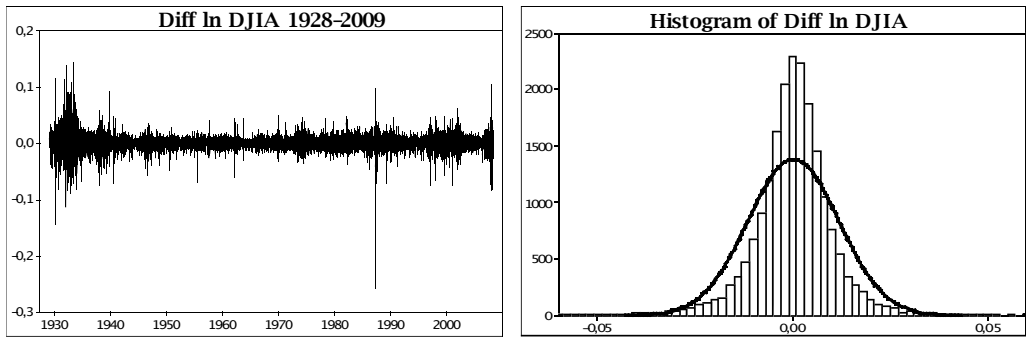
## SLÄKTSKAP MED BÖRSDATA

En punktprognos för en viss variabel innehåller ingen information om dess osäkerhet. En täthetsprognos däremot är en skattning av sannolikhetsfördelningen för variabelns predicerade framtida värden. Forskningen och användandet av täthetsprognoser på ekonomiska tidsserier är på snabbt växande. Som tidigare nämnts används ofta blandningar av normalfördelningar för detta än-

<sup>2</sup> Egentligen tillväxtsiffror mindre än medeltalet eftersom observationerna medeltalnormerats.

<sup>3</sup> Vi prövade också en sammansatt fördelning med s.k. faltning, men den visade sig inte lika bra.

<sup>4</sup> Med *bootstrapping*-teknik får vi även fram osäkerhetsmått för momentskattningarna.



Figur 3. Dow Jones index

damål t.ex. vid Sveriges Riksbank. P.g.a. den vanligt förekommande heteroskedasticiteten i ekonomiska och i synnerhet finansiella tidsserier, har även standardmodeller som ARCH och GARCH använts för täthetsprognoser, se t.ex. Diebold et. al (1998).

En uppenbar och intressant fråga är om NAL-fördelningen även kan beskriva sannolikhetsfördelningen för finansiella tidsserier. I så fall skulle detta kunna bero på att chocker även i dessa serier uppkommer enligt en Poisson-process. För att söka svar på den frågan har vi valt att studera den längsta och kanske viktigaste finansiella tidsserien, Dow Jones index<sup>5</sup>. För att möjliggöra jämförelser av fördelningar så måste vi igen göra något åt heteroskedasticiteten, se det vänstra diagrammet i figur 3.

Det högra diagrammet i figur 3 visar sannolikhetsfördelningen för tidsserien, där den heldragna linjen är normalfördelningen<sup>6</sup>. Redan här får man en indikation på att anpassningen till den ofta använda normalfördelningen är dålig. Det är även av intresse att studera om fördelningen ser olika ut i perioder av hög volatilitet (varians) och låg volatilitet. Man gör så att man delar in serien, som totalt består av drygt 20 000 observa-

tioner, i tre grupper: låg, medel och hög volatilitet, och ser till att variansen inom varje grupp är i det närmaste konstant. Därefter jämförs de individuella sannolikhetsfördelningarna för varje grupp med normalfördelningen, blandningar av normalfördelningar samt med Laplace- och NAL-fördelningar. Det visar sig då (igen) att NAL-fördelningen ger bäst genomsnittlig anpassning i alla tre grupperna. I S&Ö (2010c) ägnas även ett kapitel åt att använda NAL-fördelning för täthetsprognoser av Dow Jones index. Det är svårt att förklara detta mycket intressanta resultat i termer av Aghions och Howitts hypotes (den gäller ju per definition bara för tillväxtdata), men det visar ändå på en tänkbar och inte tidigare känd analogi mellan finansiella data och ekonomisk tillväxt. Samma mekanism verkar alltså kunna förklara båda serierna.

Detta resultat uppmanade till en studie av hur samvariationen mellan dessa serier ser ut. Det finns några studier, se t.ex. Ma och Park (2004), som också de sett på samvariationen mellan finansiella och realekonomiska variabler, men ingen har tidigare filtrerat bort den snedvridande heteroskedasticiteten. I S (2010) studeras samvariationen mellan filtrerad USA:s BNP och Dow Jones index, båda som kvartalsserier,

<sup>5</sup> Dagliga slutkurser finns från oktober 1928 till januari 2009.

<sup>6</sup> Med samma medelvärde och varians som seriens.

1947–2007. Samvariation kan studeras både i tidsdomänen med kors-korrelationsfunktionen och olika test för denna och i den s.k. frekvensdomänen med mått som kors- och fas-spektrum. Dessa redovisades i S (2010) tillsammans med motsvarigheter i tidsdomänen både för de ursprungliga serierna och då de filtrerats. Bägge analysmetoderna visade på en stark samvariation där Dow Jones index leder USA:s BNP med omkring två år. Vi upptäckte även en återkoppling (feedback) där USA:s BNP leder Dow Jones index på frekvenser runt två kvartal.

## SLUTDISKUSSION

114 Aghion och Howitt beskriver en teoretisk modell över tillväxten. I vår studie undersöker vi statistiskt hur detta beteende kunde beskrivas. Att innovationerna uppkommer enligt en Poisson-process enligt Aghions och Howitts hypotes visade sig inte motsägas av data, men för att möjliggöra för negativa chocker, skevhet och en måttlig leptokurtositet i data så måste den modifieras. Blandningen mellan en normalfördelning och den asymmetriska Laplace-fördelningen, NAL, har förmågan att beskriva dessa signaler och visade sig därför vara en lyckosam modifiering av Aghions och Howitts hypotes. NAL-fördelningen ger signifikant bättre anpassning till både tillväxtdata och finansiella data än några erkända och flitigt använda alternativ. Kopplingen mellan ekonomisk tillväxt och finansiella data är påvisbar i form av signifikanta samvariationer mellan dessa bägge serier.

Hur kan då en användare dra nytta av dessa resultat? En sak står klar, det vanligt förekommande antagandet om normalfördelning överensstämmer inte med data. Inte heller är antagandet om att innovationerna

ankommer enligt en Poisson-process helt korrekt. Däremot visar det sig att NAL-fördelningen har goda egenskaper och bra anpassning till både tillväxt- och finansiella data. Resultatet är intressant i sig och ger ytterligare information om vilken underliggande mekanism som styr dessa serier. Resultatet kan även användas i byggandet av vanligt förekommande linjära ansatser som regressionsmodeller och Box-Jenkins modeller. Tillämpas modellerna på asymmetriska och leptokurtiska data får man även asymmetriska residualer. Så istället för att slentrianmässigt anta att modellens skattade residualer är normalfördelade borde man utgå ifrån och testa om NAL-fördelningen passar bättre på data, och i så fall fås effektivare skattningar av modellens parametrar. De blir förvisso svårare att estimeras, men en möjlighet är, som vi såg, att använda momentmetoden. Man kan även tänka sig att maximera likelihood-funktionen med numerisk optimering. Med effektiva skattningar av modellens parametrar förbättras inte bara den statistiska analysen, men även såväl punkt- som täthetsprognoserna. Efter att heteroskedasticiteten rensats bort har vi också bättre möjlighet att studera hur tidsseriepars samvariation ser ut.

*Ett tack till Finska Vetenskaps-Societeten för stöd till projektet.*

## REFERENSER

- Aghion, P. och Howitt, P. (1998): Endogenous Growth Theory. The MIT press, Cambridge.  
Diebold, F. X., Gunther, T. A. och Tay, A. S. (1998): Evaluating density forecasts with applications to

financial risk management. *International Economic Review*, 39, 863–883.

**Ma, S-R. och Park, S-B. (2004):** An analysis of co-movements and causality of international interest rates: The case of Korea, Japan and the U.S. *International Journal of Applied Economics*, 1, 98–114.

**Mitchell, J. och Wallis, K. F. (2011):** Evaluating density forecasts: Forecast combinations, model mixtures, calibration and sharpness. *Journal of Applied Econometrics*, forthcoming.

**Stockhammar, P. (2010):** Comovements of the Dow Jones Stock Index and US GDP. Research Report 2010:2, Department of Statistics, Stockholm University.

**Stockhammar, P. och Öller, L.-E. (2010a):** A simple heteroscedasticity removing filter. *Communications in Statistics – Theory and Methods* (in press).

**Stockhammar, P. och Öller, L.-E. (2010b):** On the probability distribution of economic growth. *Journal of Applied Statistics* (38:9, 2023–2041).

**Stockhammar, P. och Öller, L.-E. (2010c):** Density forecasting of the Dow Jones stock index. Research Report 2010:1, Department of Statistics, Stockholm University.



*För tillfället ser vi en strid ström av reglerings- och övervakningsinitiativ i finanskrisens efterdyningar. Basel III-regelverket är det mest betydande regleringsinitiativet, men ett flertal andra initiativ är också nödvändiga. Utmaningen är att se till att de enskilda regleringsinitiativen bildar en samverkande helhet, som kompletteras av krishanteringsmekanismer samt en övervakningsstruktur som har de nödvändiga mandaten att ingripa i tid. Ett första steg i arbetet med att evaluera den pågående reformen av den finansiella sektorn är att skapa en klar bild av lapptäcket av initiativ. Detta är syftet med denna artikel.*

116

## Reglering och övervakning av det finansiella systemet – en strid ström av initiativ i finanskrisens efterdyningar

Hanna Westman

### INLEDNING

Finanskriser är ingenting nytt, men den finanskris vi nyligen upplevt fick helt nya proportioner. Det blev den första riktigt globala finanskrisen då svårigheterna inom en marknad smittade av sig till följande marknad och då störningarna på finansmarknaderna kanaliserades till realekonomin med en aldrig tidigare erfaren styrka och hastighet. Tre orsaker till denna dramatiska utveckling bör poängteras. För det första hade den finansiella sektorn blivit allt **svårare att överblicka** eftersom den accelererande utvecklingstakten av finansiella innovationer gjort de finansiella produkterna och organisationsstrukturerna allt mer komplexa och ogenomskinliga. Detta i samverkan med

den ökade integrationen och globaliseringen gjorde det svårt att förstå riskerna som byggdes upp i systemet. För det andra **togs allt större risker** då belöningsystemen motiverade till kortsiktig risktagning. En del av risktagningen kanaliserades med hjälp av finansiella innovationer till den lättare reglerade skuggbankssystemet (shadow banking system). Även ökad konkurrens och möjlighet till s.k. regleringsarbitrage motiverade banker att bli aktiva i skuggbankssystemet. Dessa allt större risker beaktades inte fullt ut då kapitaltäckningskraven beräknades, vilket gjorde många banker väldigt sårbara. Risktagningen resulterade också i att de konjunkturförstärkande tendenserna blev allt starkare. De flesta finanskriserna föregås

av ökad tillväxt i belåning och en kraftig tillväxt i priset på någon tillgång, t.ex. bostäder, men fartblindheten blev exceptionell den här gången. Det var inte enbart incentiven som var inbyggda i systemet som manade till risktagning, utan ofta förstod man helt enkelt inte vilka risker man tog (Gennaioli, 2010, Turner, 2011). På samma sätt blev också förändringen i sentimentet väldigt dramatiskt – förtroendet på ett flertal marknader försvann som i ett trollslag. Den allt mer utbredda användningen av kreditbetyg samt redovisning enligt marknadsvärde snarare än nominellt värde accentuerade situationen. För det tredje hade de **finansiella institutionerna vuxit dramatiskt**, vilket gjorde att "för stor för att falla"-problematiken fick helt nya dimensioner. Räddningsoperationerna blev många och betydande och i slutändan hamnade en märkbar del av notan för finanskrisen hos skattebetalarna. Alla dessa komponenter gjorde att den s.k. systemrisken fick allt större betydelse. Detta innebär att störningar i allt större utsträckning påverkade det finansiella systemet som helhet, snarare än enbart enskilda finansiella institutioner eller finansmarknader.

Myndigheternas uppgift är nu att bedöma vilka av dessa komponenter man bör tackla och med vilka medel. Skall man fokusera på finanskrisens grundläggande komponenter – en kraftig tillväxt i belåning och tillgångspriser? Eller skall man fokusera på den senaste finanskrisens särdrag som accentuerade svängningarna – komplexitet, risktagning och stora finansiella institutioner? Det är också viktigt att komma ihåg att nästa finanskris sannolikt ser lite annorlunda ut trots att de grundläggande komponenterna antagligen är de samma. Medicinen för den senaste finanskrisen råder med andra ord inte nödvändigtvis helt bot på symptomen av följande finanskris.

Syftet med den här artikeln är att presentera de initiativ som hittills lagts fram på internationell nivå som en följd av finanskrisen – ny reglering, nya krishanteringsmekanismer och förbättrad övervakning.<sup>1</sup>

## NY REGLERING

### *Bakgrunden till bankreglering*

Banker är sårbara eftersom de omvandlar likvid, kortfristig finansiering till illikvid, långfristig utlåning genom s.k. maturitetsomvandling. Om förtroendet för en bank rasar förlorar den sin finansiering; insättarna lyfter pengarna från sina konton samtidigt i en uttagsanstormning, en s.k. bankflykt, eller marknadsaktörerna vägrar förnya bankens lån eller köpa dess värdepapper. Detta leder till att banken får svårt att betala sina skulder på utsatt tid, varmed förtroendet försvagas ytterligare och bankens situation blir allt mer ansträngd. Bankflykter tenderar att vara smittosamma, dvs. de sprider sig till andra banker och kan ha stor inverkan på övriga aktörer i det finansiella systemet. Detta kan i slutändan inverka på hur resurserna fördelas i samhället – en störning i banksektorn kan ha stor negativ inverkan på realekonomin. För att reducera risken för den destabiliserande händelsekedja en bankflykt kan resultera i, har banker ett säkerhetsnät.<sup>2</sup> Insättningsgarantin täcker in-

117

1 En av de viktigaste internationella instanserna är Baselkommittén (Basel Committee on Banking Supervision, BCBS), som definierar de internationella kapitaltäckningsstandarderna i Basel-regelverket. Även det rätt nya stabilitetsorganet Financial Stability Board (FSB), som för tillfället fokuserar på frågor kring systemviktiga finansiella institutioner och skuggbanksystemet, är av stor betydelse. Både Baselkommittén och FSB är organ som rapporterar till G20-ländernas möten. Steget närmare Finland ligger de lagstiftande EU-organen, som utformar direktiv och förordningar som sedan verkställs på nationell nivå. Även Basel III-regelverket går igenom denna process i form av utarbetandet och implementeringen av det fjärde kapitalkravsdirektivet (Capital Requirement Directive, CRD 4).

2 Säkerhetsnätet utvidgades under finanskrisen. På hösten 2008 höjdes miniminivån på insättningsgarantin i EU länderna från 20 000 euro till 50 000 euro och i början av 2011 höjdes den ytterligare till 100 000 euro. Definitionen på insättningar

sättningarna upp till en förbestämd nivå ifall att banken skulle gå omkull. Dessutom har framförallt stora banker och finansiella institutioner fått ett implicit löfte att de kommer att räddas av myndigheterna innan de går i konkurs. De anses vara "för stora för att falla".

Säkerhetsnätet leder dock till ökad risktagning, eftersom bankens ledning och ägare får njuta av de potentiella vinsterna, medan förlusterna bärs av någon annan (s.k. moral hazard). Säkerhetsnätet finansieras endast till en del av bankerna själva. Visserligen skall systemet i allt större grad finansieras av bankerna så att de mest riskbenägna bankerna betalar en högre avgift, vilket torde minska på problemet, men problemet elimineras inte helt. Därmed kommer aktieägarnas och ledningens incentiv och målsättning, speciellt vad gäller risktagning, även i fortsättningen att skilja sig från samhällets. Detta är motivet bakom regleringen, som syftar till att begränsa det ur samhällets synvinkel icke-önskade, negativa beteende, som skyddsnetet motiverar till.

#### *Pågående regleringsinitiativ*

För tillfället pågår ett flertal regleringsinitiativ som syftar till att minska på sannolikheten för kommande finanskriser samt minska inverkan av kommande finanskriser på det finansiella systemets stabilitet och på hela samhället. Detta mål kan uppnås genom åtgärder som syftar till att förbättra de finansiella institutionernas motståndskraft, dämpa kreditcykeln, reducera risktagning och öka långsiktigheten i de finansiella institutionernas verksamhet samt hantera kom-

plexitet och bindningar i det finansiella systemet (se Tabell 1).

#### *Basel III-regelverket*

Fremsta syftet med **Basel III-regelverket** är att **förbättra bankers motståndskraft i en krissituation**, genom att kräva att bankerna har **mer och bättre eget kapital** i sin balansräkning i relation till de riskvägda tillgångarna (BCBS 2009 och 2010, Vauhkonen, 2010). Kravet på högkvalitativt eget kapital s.k. kärnprimärkapital (core Tier 1) i relation till riskvägda tillgångarna höjs från 2 till 7 procent. Denna 7 procent består av två komponenter. Det absoluta kravet på kärnprimärkapitalet, och därmed också kravet för att en bank skall ha tillstånd att bedriva bankverksamhet, höjs till 4,5 procent, medan en ny, s.k. konserveringsbuffert, på 2,5 procent införs. Om banken inte uppfyller konserveringsbufferten, begränsas bonus- och dividendutdelningen. I tillägg till att det krävs mera kärnprimärkapital, blir kvalitetskraven strängare. Syftet med detta är att kapitalet på riktigt skall kunna användas för att täcka möjliga förluster. Under finanskrisen märkte man t.ex. att det hybridkapital som kunde beaktas i beräkningen av kapitaltäckningsgraden trots allt inte var tillgängligt för att täcka en banks förluster. De nya kapitaltäckningskraven införs stegvis så att bankerna bör uppfylla dem senast 2019.

En höjning av kravet på kärnprimärkapital från 2 till 7 procent samtidigt som kravet på dess kvalitet skärps kan tyckas vara väldigt mycket. Industrin har också reagerat kraftigt och påpekat att bankerna finansieringskostnader ökar dramatiskt i.o.m. de nya reglerna, vilket i slutändan resulterar i minskad utlåning och högre kostnader för konsumenterna (se t.ex. Institute of International Finance, 2010). Resonemanget är inte helt vattentätt, eftersom en högre soli-

---

som omfattas av garantin har också utvidgats. Efter att ett flertal stora banker, men även mindre banker och andra finansiella aktörer inom det s.k. skuggbanksystemet, räddats blev det implicita "för stor för att falla"-räddningslöftet mer eller mindre explicit. Dessutom har banksektorn blivit allt mer koncentrerad och bankernas storlek allt större i.o.m. räddningsoperationerna, vilket accentuerat "för stor för att falla" problematiken.



Tabell 1. Pågående regleringsinitiativ

Regleringsinitiativen och deras primära syfte	Förbättra motståndskraften i en krissituation	Dämpa kreditcykeln	Reducera risktagning och öka långsiktighet	Öka genomskinligheten	Hantera komplexitet och bindningar
Basel III-regelverket					
–Förbättra kapitaltäckningen	●		●		●
–Införa tak för skuldsättning	●	●	●		
–Införa likviditetskrav	●	●	●		
–Introducera en kontracyklisk kapitalbuffert	●	●			
Ökakraven på belönings- och styrsystemen samt riskhanteringen			●		
Utvidga regleringen utanför den traditionella bankverksamheten					
–Reglera handel med derivatinstrument			●	●	●
–Reglera hedge- och private equity-fonder	●		●	●	●
–Reglera kreditvärderingsinstituten och skärpa övervakningen		●		●	
–Införa restriktioner på verksamheten	●		●		●
Införa specialkrav på systemviktiga finansiella institutioner	●		●		●

ditet borde leda till att finansieringskostnaderna för det dyrare egna kapitalet minskar då risken är lägre. De totala finansieringskostnaderna borde därmed inte automatiskt stiga i.o.m. krav på högre soliditet (Admati et al., 2010, Kashyap et al., 2010). Flertal akademiker har snarare förespråkade en ännu högre kapitaltäckningsgrad eftersom den samhälleliga nyttan av detta är märkbar (Miles et al., 2011, Turner, 2011).

Basel III-regelverket innehåller också ett helt nytt krav – **en absolut gräns för en banks skuldsättning** (Leverage Ratio). Syftet med det nya kravet är att skapa en motvikt eller säkerhetsventil till de riskvägda kapitaltäckningskraven, som p.g.a. sin komplexitet antagligen även i framtiden kommer

att innehålla kryphål, som möjliggör regleringsarbitrage. Faktum är att ett flertal akademiker förespråkar den absoluta skuldsättningsgraden framom den riskvägda. Bl.a. professor Martin Hellwig föreslår att de riskvägda kapitaltäckningskraven slopas helt, eftersom dessa möjliggjorde den extremt höga skuldsättningsgraden bankerna hade före finanskrisen (Hellwig, 2010). Det nya skuldsättningskravet definieras som det egna kapitalet i relation till de totala, icke-riskvägda tillgångarna, inklusive de ansvar som ligger utanför balansräkningen. Förslaget är att kravet skall ligga på 3 procent, men nivån kommer att kalibreras under den tid det följs upp av tillsynsmyndigheterna (2011– 2012) och rapporteras till offentlig-

heten av bankerna (2013–2017). Beslutet huruvida skuldsättningskravet blir ett kvantitativt krav som banker bör följa tas senare.

Under finanskrisen skedde några regelrätta bankflykter (t.ex. i Northern Rock), men även den kortsiktiga marknadsfinansieringen försvann i ett slag. Vi upplevde en modern version av en bankflykt (Holmström, 2010). Syftet med de två nya **kvantitativa likviditetskraven** i Basel III-regelverket är att bankerna ska ha bättre tillgång till likvida medel i händelse av störningar i det finansiella systemet och reducera maturitetsgapet som uppstår då banker omvandlar likvid, kortfristig finansiering, dvs. insättningar, till illikvid, långfristig utlåning.<sup>3</sup> Notera att maturitetsgapet är en naturlig del av bankverksamheten eftersom maturitets-  
120 transformation hör till en banks viktigaste uppgifter.

I likviditetstäckningskvoten (Liquidity Coverage Ratio, LCR) definieras att banker skall ha tillräckligt med likvida medel med hög kvalitet för att klara sig igenom en 30 dagar lång period av allvarlig stress. I den stabila nettofinansieringskvoten (Net Stable Funding Ratio, NSFR) definieras å andra sidan att banker skall ha tillräckligt med medellång och lång stabil finansiering för att klara sig igenom en 12 månader lång period av stress. Kravet på stabil finansiering, dvs. sådan finansiering som kan antas stanna i banken även då banken har allvarliga problem, är större ju längre de beviljade lånen är och ju större ansvar som ligger utanför balansräkningen. Även likviditetskraven är föremål för kalibrering, men det är tänkt att bankerna bör uppfylla likviditetstäcknings-

kvoten år 2015 och stabil nettofinansieringskvoten år 2018.

Ett element av Basel III-regelverket kommer möjligen att **dämpa kreditcykeln** eftersom det riktar sig på kraftig tillväxt i kreditgivning och bostadsbubblor, vilka är förstadiet till de flesta finanskriser. Primärsyftet med den **kontracykliska kapitalbufferten** är dock att säkra bankernas utlåningsförmåga även under en finanskris eller lågkonjunktur. På detta sätt vill man säkerställa att realekonomin inte stannar helt, utan att investeringsnivån förblir på en hållbar nivå. Den kontracykliska kapitalbuffertens nivå varierar med konjunkturen och ligger mellan 0 och 2,5 procent eget kapital i relation till de riskjusterade tillgångarna, så att bufferten växer under perioder av kraftig tillväxt. Nivån av kreditgivning dividerat med bruttonationalproduktion i förhållande till trenden i relationstalet föreslås vara utgångspunkten då den kontracykliska kapitalbuffertens nivå definieras.<sup>4</sup> De nationella myndigheterna kommer emellertid att ha ett betydande ansvar och möjlighet att stödja sig på sin subjektiva bedömning då nivån definieras. Den kontracykliska kapitalbufferten är lands-, och inte bankspecifik, dvs. den definieras enligt låntagarens hemland. Därmed är den kontracykliska kapitalbufferten det första renodlade makroprudentiella verktyg som Baselkommittéen föreslår, dvs. det används för att säkerställa hela det finansiella systemets stabilitet utan att rikta sig till enskilda institutioner eller finansiella marknader (se kapitel 4 och Vauhkonen & Melolinn, 2001).

3 Perotti och Suarez (2010) påpekar att de teoretiska argumenten bakom förslaget att använda kvantitativa likviditetskrav är svaga och att man även borde ha evaluerat andra alternativ, så som en skatt på kortsiktig finansiering, eller en kombination av dessa två verktyg.

4 Repullo och Saurina (2011) gör gällande att den kontracykliska kapitalbufferten är medcyklisk snarare än kontracyklisk om bufferten implementeras rent mekaniskt. Orsaken till detta är enligt författarna att korrelationen mellan det föreslagna relationstalet och tillväxten i bruttonationalproduktionen är negativ, vilket leder till att jämförelsen med trenden inte ger tillräckligt snabb utfall i en konjunkturväxling.

### *Corporate governance*

Brister i de finansiella institutionernas corporate governance ledde till orimlig risktagning och kortsiktighet. Detta vill man nu åtgärda genom att öka kraven på belönings- och styrsystemen samt riskhanteringen i finansiella institutioner.

Ansvaret för *belöningsystemen* ligger primärt hos bolagets ägare, styrelse och ledning. Men i flertal finansiella institutioner har belöningsystemet uppmuntrat till orimlig risktagning och kortsiktighet, vilket i slutändan har haft en reell, negativ inverkan på resten av samhället. För att undvika orimligheter har därför myndigheterna blandat sig i leken. Europaparlamentet godkände sommaren 2010 en lag som begränsar bonusutdelningen i banker. Högst 50 procent av bonusen som betalas till ledningsgruppen och de personer som antas kunna påverka bankens riskprofil märkbart kan delas ut i reda pengar. Dessutom skall mellan 40 och 60 procent av bonusen delas ut först efter 3 till 5 år. Motsvarande system planeras för övriga finansiella institutioner och försäkringsbolag. I Finland trädde dessa regler i kraft vid årsskiftet 2010–2011 (se Finansministeriets förordning 1372/2010).

På EU nivå finns det också planer på förändringar i lagstiftningen för *styrsystemen* inom finansiella institutioner; det är tänkt att man ser över intressekonflikter, styrelsearbetet, aktieägarnas samt tillsynsmyndigheternas och revisorernas roll. Detta är viktigt eftersom det alltid finns en risk att absoluta krav, så som begränsningarna på belöningen, kringgås, men också för att förändringar i styrsystemen i det långa loppet troligen har en större inverkan på attityderna inom finansiella institutioner än vad begränsningar i belöningsystemet har.

Även *riskhanteringen*, som en delkomponent i styrsystemet, ses över. Man föreslår

att riskhanteringsenhetens tyngd och självständighet i finansiella institutioner förstärks genom att chefen för riskhanteringsenheten skall vara på samma nivå i organisationen som ekonomichefen och därmed skulle rapportera direkt till verkställande direktören och styrelsen, snarare än till ekonomichefen. Styrelsens förståelse för verksamheten och alla dess risker bör också förbättras genom att riskhanteringen får en större roll i styrelsearbetet. I fortsättningen skall det i varje styrelse finnas en kommitté som är ansvarig för att riskhanteringsstrategin följs upp och förverkligas. Den utbredda användningen av externa kreditbetyg är en annan aspekt av riskhanteringen man nu vill komma åt. Man vill säkerställa att finansiella institutioner åter ger större utrymme åt interna kreditriskanalyser istället för att blint lita på kreditvärderingsinstitutens utlåtanden. I USA stipulerar Dodd-Frank Act t.o.m. att man skall undvika att använda kreditbetyg, framförallt inom regleringen. Detta leder emellertid till en paradoxal situation eftersom Basel III-regelverket även i fortsättningen förlitar sig på kreditbetyg i flertal definitioner.

### *Skuggbankssystemet*

Kreditförmedlingen har traditionellt sköts av bankerna. Med hjälp av finansiella innovationer kan emellertid samma ekonomiska slutresultat uppnås utanför traditionella banker (se Rahoitusjärjestelmän vakaus 2011). I skuggbankssystemet sköts en banks traditionella uppgift som kreditförmedlare av ett otal specialiserade aktörer så som "conduits", SIVs (Structured Investment Vehicle) eller Special Purpose Vehicles (SPV). Utmärkande för aktörerna i skuggbankssystemet är en väldigt hög skuldsättningsgrad och starkt beroende av kortfristig finansiering. Värdepapperisering av bo-

stadslån, där bostadslån paketeras i portföljer, omstruktureras och säljs vidare i en kedja av aktörer som "skivor" (tranch) med olika kreditrisk, är ett exempel på aktivitet inom skuggbankssystemet.

Skuggbankssystemet växte dels för att de specialiserade aktörerna var effektivare än de traditionella bankerna och dels eftersom traditionella banker sökte sig till denna verksamhet i strävan efter större vinster. Dels hade konkurrensen i den traditionella bankverksamheten ökat märkbart och dels var skuggbankssystemet mindre eller inte alls reglerat. Eftersom riskerna i skuggbankssystemet inte beaktades i t.ex. beräkningen av kapitaltäckningskraven, kunde bankerna reducera kravet genom att flytta verksamhet utanför balansräkningen till skuggbankssystemet. Det är sannolikt att de strängare kapitaltäckningskraven i Basel III-regelverket åter motiverar banker till att flytta verksamhet till skuggbankssystemet. Tillväxten av skuggbankssystemet förstärktes också av att den amerikanska staten uppmuntrade de halvstatliga bolåneinstituten Fannie Mae och Freddie Mac att öka lånevolymer. Denna tillväxt förverkligades genom värdepapperisering av allt fler och mer riskfyllda låneportföljer.

Regleringen har traditionellt varit strängare för banker som är med i insättningsgarantisystemet än för övriga finansiella institutioner. Den moderna bankflykten i marknadsfinansieringen och möjligheten för att systemrisk tillkommer och förstärks i skuggbankssystemet gör att det finns belägg för att **reglera även aktörer aktiva i skuggbankssystemet**. Syftet är att förbättra genomskinligheten, vilket effektiviserar övervakningen och möjliggör identifiering av systemrisk.

Syftet med de nya reglerna för *handeln med derivatinstrument* är att en allt större del

av denna skall avvecklas med centrala motparter, vars kapitaltäckningskrav dessutom blir strängare. För att detta skall vara möjligt standardiseras så många som möjligt av de produkter vars handel sker utanför börserna, över disk så att säga (over-the-counter, OTC). För de OTC-produkter som inte går att standardisera blir rapporteringskraven strängare; handeln med dessa måste rapporteras till centrala transaktionsregister som övervakas av Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten (ESMA).

Europaparlamentet har antagit ett nytt direktiv om riskkapitalfonder och förvaltare av alternativa investeringsfonder (AIFM), vilket kräver att dessa fonder registrera sig hos den nya Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten. Detta registreringskrav gäller alla hedge- och private equity-fonder som har verksamhet i EU. De registrerade fonderna skall uppfylla nya rapporterings- och kapitalkrav.

*Kreditvärderingsinstituten* var delaktiga i upptakten till den finansiella krisen eftersom kreditbetygen, främst för strukturerade produkter, var missvisande och inte beaktade hela risken, och genom att det utbredda beroendet av kreditbetyg gjorde att användarna slutade göra sina egna kreditriskanalyser. Från och med slutet av år 2009 har alla kreditvärderingsinstitut som har verksamhet i EU, inklusive filialer till de tre dominerande aktörerna Standard & Poor's, Moody's och Fitch, varit tvungna att registrera sig. Åter är det den Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten som ansvarar för tillsynen, men befogenheterna är ännu bredare än vad de är för hedge- och private equity-fondernas del. Detta möjliggör ingående inspektioner och beslut om märkbara sanktioner. De nya reglarna ställer också stora krav på kreditvärderingsinstitutens verksamhet; kreditvärderingsinstituten bör

se till att det inte uppstår intressekonflikter, säkerställa kreditbetygens kvalitet samt processens genomskinlighet. För att öka konkurrensen, bör företag som ansöker om ett kreditbetyg ge samma information även till de kreditvärderingsinstitut som de inte anlitar.

I tillägg till striktare krav och ökad tillsyn av aktörer utanför den traditionella bankverksamheten, finns det behov att ta en närmare titt på *interaktionen mellan de traditionella bankerna och skuggbanksystemet*. Förskjutningen mellan de traditionella bankerna och skuggbanksystemet sker främst i konjunkturuppgången, medan trenden vänder snabbt och oväntat i början av en konjunkturedgång. De traditionella bankerna var inte beredda på att investeringarna i skuggbanksystemet som låg utanför balansräkning skulle återkomma så snabbt och dramatiskt. Bankernas kapitalisering var långtifrån rätt dimensionerat för detta ansvar. Detta har man redan till en del rätt bot på genom att revidera kapitaltäckningskraven för bl.a. värdepapperisering och centrala motparter i Basel II-regelverket.

Ett annat sätt att hantera interaktionen mellan traditionell och skuggbankverksamhet är att *införa restriktioner på verksamheten*. I USA inför man i.o.m. Dodd-Frank Act en förmildrad version av den s.k. Volcker-regeln, som förbjuder bankerna att idka handel för egen räkning (*proprietary trading*) och att placera mer än 3 procent av sitt kärnkapital (Tier 1) i hedgefonder. Även Storbritannien ser ut att införa begränsningar på bankers verksamhet. I sin delrapport föreslår Independent Commission on Banking att den traditionella bankverksamheten avskiljs från investmentbanking verksamheten i de största brittiska bankerna genom s.k. brandmurar. Den traditionella bankverksamheten föreslås också vara bättre kapitaliserad för att säkerställa att betal-

systemet och kontanthanteringens samt utlåningen till små och medelstora företag är i säkerhet, även om andra delar av banken skulle gå omkull. Det finns än så länge inte planer på att införa motsvarande restriktioner på EU-nivå.

I tillägg till att införa striktare krav på aktörerna i skuggbanksystemet och se till att de traditionella bankerna är förberedda på vad verksamhet i skuggbanksystemet kan innebära, föreslår Financial Stability Board att den makroprudentiella övervakningen förstärks och att möjligheterna till direkt intervention på marknaderna undersöks som möjliga utvägar till att hantera skuggbanksystemet (FSB, 2011).

#### *Systemviktiga finansiella institutioner*

**"För stor för att falla"**-problemet är en av de största utmaningarna som ännu är olösta. Tanken är att man **inför specialkrav på systemviktiga finansiella institutioner** (Systemically Important Financial Institution, SIFI) för att tackla detta problem. Alternativa specialkrav är restriktioner på storlek och verksamhetens bredd, extra skatter, krishanteringsmekanismer samt användning av villkorade konvertibler så som s.k. CoCo skuldebrev (benämningen kommer från det engelska Contingent Convertible capital) (se Rahoitusmarkkinaraportti 1/2011). Det förslag som fått mest gehör är emellertid att systemviktiga finansiella institutioner skall ha en högre kapitaltäckningsgrad. I Basel III-regelverket ingår redan en hänvisning till detta och planen är att det internationella förslaget presenteras i slutet av året.

Vissa länder har redan fattat självständiga beslut (se Rahoitusjärjestelmän vakaus 2011). Myndigheterna i Schweiz meddelade hösten 2010 att de kräver att de gigantiska UBS och Credit Suisse har en kapitaltäckningsgrad på 19 procent. Upp till 9 procent

kan dock vara villkorade konvertibler. Därmed är kravet på kärnprimärkapital (core Tier 1) 10 procent, dvs. 3 procentenheter högre än vad som definieras i Basel III-regelverket för alla banker. Även Sveriges myndigheter har meddelat att de kommer att kräva att de största bankerna upprätthåller en kapitaltäckningsgrad på 15 till 16 procent, varav 10 till 12 procent bör vara kärnprimärkapital. Främsta orsaken till Schweiz och Sveriges tidiga beslut är förstås banksektorns stora betydelse i dessa länder. Storbritannien, Österrike och Norge har också indikerat att de kommer att ställa högre krav på systemviktiga finansiella institutioners kapitaltäckning, men de är inte fullt så tuffa som de Schweiz och Sveriges myndigheter har definierat. De nationella lösningarna är förståeliga med tanke på den finansiella stabiliteten på nationell nivå, men är problematiska för den internationella finanssektorn eftersom de resulterar i en snedvriden konkurrenssituation. Detta är orsaken till att Europeiska kommissionen föreslår att regelverket implementeras som s.k. maximiharmonisering, vilket resulterar i begränsat svängrum på nationell nivå.

## NYA KRISHANTERINGSMEKANISMER

I tillägg till de åtgärder som säkerställer systemviktiga finansiella institutioners kristållighet, kommer krishanteringsmekanismerna att vara en väsentlig del av hur man tacklar "för stor för att falla"-problematiken. Målet är att säkerställa att finansiella institutioner, oavsett storlek, verksamhetens bredd och bindningar till andra aktörer, skall kunna gå i konkurs (se Rahoitusjärjestelmän vakaus 2010 och 2011).<sup>5</sup> Man är

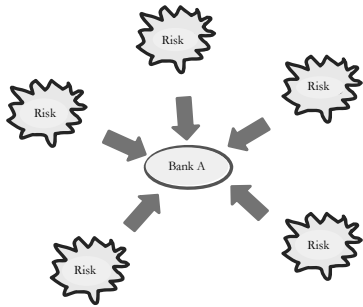
<sup>5</sup> EU:s krishanteringsmekanism har under våren varit på konsultationsrunda och själva direktivet förväntas vara färdigt redan under sommaren 2011.

m.a.o. realistisk i vad som kan uppnås med ny reglering och förbättrad övervakning och antar att banker även i framtiden kommer att råka i knipa. För att finansiella institutioner i framtiden skall kunna falla utan att hota det finansiella systemets stabilitet behövs specialarrangemang. Den normala konkursprocessen lämpar sig inte för banker eftersom den är för långsam – tillgångarna hinner försvinna eller bli värdelösa innan processen är slutförd. De s.k. testamenten eller nerkörningsplanerna (living will) är av stor betydelse för att säkerställa att det är möjligt att upprätthålla för samhället väsentliga funktioner samtidigt som övriga delar av en fallande bank avvecklas. Av de åtgärder som i detta skede finns tillgängliga, är forcerad konvertering av främmande kapital till eget kapital, dvs. konvertering av s.k. bail-in kapital, den sista utvägen.

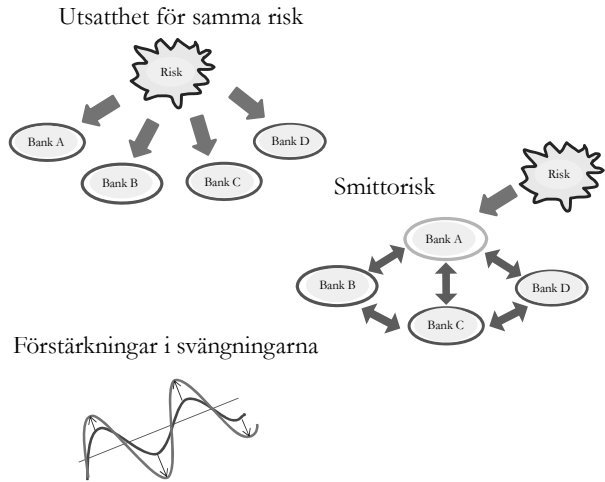
Den största förändringen i jämförelse med nuläge är dock förslaget som ger myndigheterna möjligheten till preventiva åtgärder och möjligheten till tidigt ingripande i god tid innan den finansiella institutionen är på konkursens brant. Möjliga preventiva åtgärder inkluderar överföring av tillgångar inom koncernen samt ingripande i den operativa verksamheten för att begränsa risktagande – begränsa utlåning eller förbjuda den finansiella institutionen att utöva en viss affärsverksamhet. Den intensifierade övervakningen samt utformningen av nedkörningsplanerna utgör en viktig källa för information i myndigheternas preventiva arbete. Om dessa preventiva åtgärder inte ger önskat resultat, är det tänkt att myndigheterna skall kunna ta till mer drastiska åtgärder – byta ut ledningen eller kräva att nedkörningsplanen förverkligas.

Det är tänkt att de nationella krishanteringsmekanismerna finansieras av den finansiella sektorn genom s.k. stabilitetsavgif-

## Fokus för mikroprudentiell tillsyn



## Fokus för makroprudentiell övervakning



Figur 1. Mikroprudentiell tillsyn vs. makroprudentiell övervakning.

ter.<sup>6</sup> Beslutet att alla medlemsländer skall införa dylika stabilitetsavgifter gjordes i Europeiska rådet sommaren 2010, varefter 10 medlemsländer tagit i bruk någon form av stabilitetsavgift. Dessa varierar emellertid avsevärt i fråga om skattebas och skattesats, vilka institutioner som beskattas och huruvida skattepengarna kanaliseras till en separat fond eller statsbudgeten. I Finland har ännu inte en stabilitetsavgift tagits i bruk, men diskussionen tog fart i samband med vårens regeringsförhandlingar.

## FÖRBÄTTRAD ÖVERVAKNING

En av lärdomarna från finanskrisen är att det är möjligt att enskilda finansiella institutioner är stabila och kriståliga samtidigt som det finansiella systemet som helhet inte är det. Därmed räcker inte längre den mikroprudentiella tillsynen till eftersom den enbart fokuserar på de externa riskerna som kan medföra problem för enskilda finansiella institutioner (se Figur 1). Systemriskerna bör i framtiden få större uppmärksamhet. Ett led i detta är att förstärka den makroprudentiella övervakningen, som fokuserar just på de systemriskerna som kan ha katastrofala följder för det finansiella systemet, men också för realekonomin som helhet, om de skulle realiseras.

Den makroprudentiella övervakningen har två dimensioner; man är dels intresserad av hur risken fördelar sig i det finansiella systemet vid en given punkt, tvärsnittsdimensionen, dels intresserad av hur den aggregerade risken utvecklas över tiden, tids-

6 Stabilitetsavgiften skall inte förväxlas med skatter på den finansiella sektorn, som också diskuteras livligt. Flera alternativa modeller har lagts fram. En transaktionsskatt i stil med den s.k. Tobin-skatten går ut på att införa en liten skatt på de stora transaktionsvolymerna på de finansiella marknaderna. En skatt på en banks aktivitet, där en finansiell institutions vinst och/eller bonus utgör basen för skatten, är en form av mervärdes-skatt, vilket idag saknas inom den finansiella sektorn. Se IMF (2010) för en utförlig genomgång av avgifter och skatter på den finansiella sektorn.

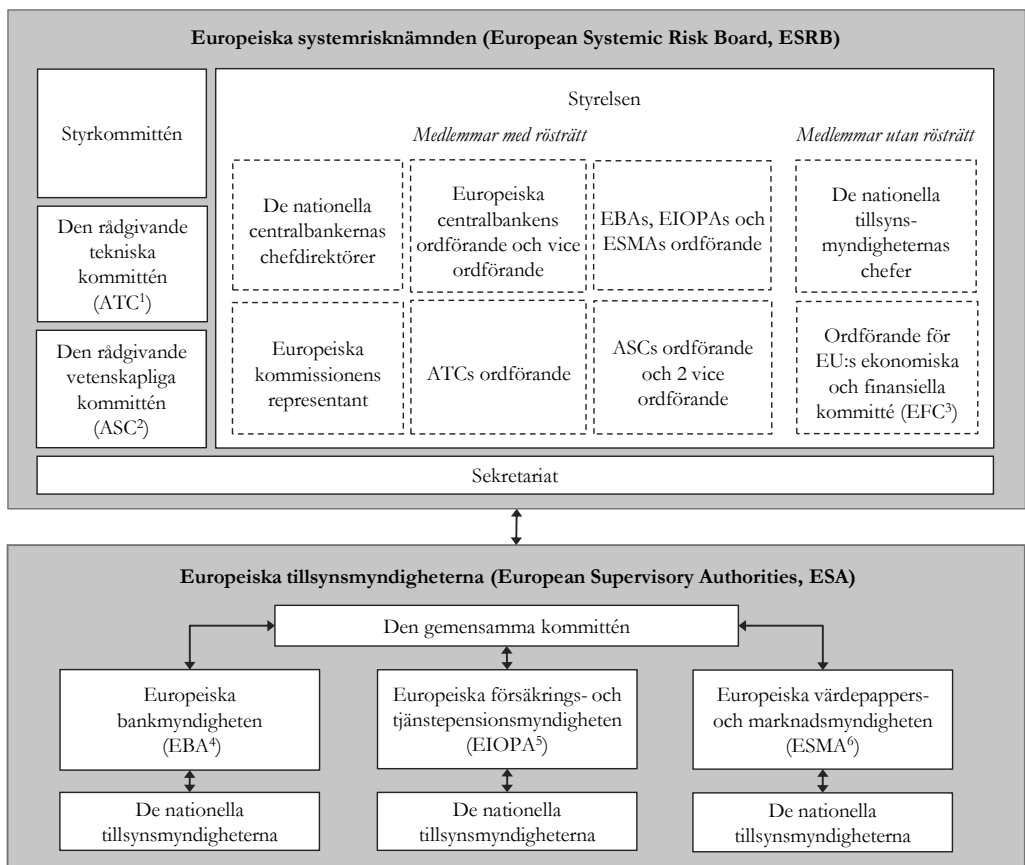
dimensionen. Hur risken fördelar sig vid en given tidpunkt eller under en kortare tids-horisont delas in i två undergrupper – utsatthet för samma risk och smittorisken (se Figur 1). Utsatthet för samma risk uppstår om flertal finansiella institutioner har liknande skulder, så som var fallet när subprime-relaterade värdepapper blev populära placeringsalternativ. Även en ökad användning av kortfristig marknadsfinansiering resulterar i att allt flera finansiella institutioner är utsatta för samma typ av likviditetsrisk. Smittorisken å andra sidan växer då bindningarna mellan aktörerna i det finansiella systemet blir allt fler och komplicerade. Vad beträffar tidsdimensionen är det främst kreditykelförstärkande tendenser som är av intresse, dvs. finanskrisers grundläggande komponenter: kraftig tillväxt i belåning och tillgångspriser. Framförallt kraftig tillväxt som är lånefinansierad utgör ett stort hot mot det finansiella systemets stabilitet. I konjunktur nedgångar vill man å andra sidan säkerställa att de finansiella institutionerna inte begränsar företagsfinansieringen.

För att kunna identifiera och övervaka systemrisker behövs ett internationellt perspektiv. I EU har man i linje med detta förstärkt de nuvarande övervakningsstrukturerna. Samförståndsavtalet om gränsöverskridande samarbete i frågor gällande finansiell stabilitet och krishantering mellan EU:s tillsynsmyndigheter, centralbanker och finansministerier trädde i kraft sommaren 2008. Inom ramen för detta avtal ingick de nordiska och baltiska finansministerierna, centralbankerna och tillsynsmyndigheterna ett avtal om samarbete för finansiell stabilitet sommaren 2010. Även den europeiska övervakningsstrukturen förstärktes då samarbetskommittéerna ombildades till tillsynsmyndigheter vid årsskiftet 2010–

2011. Detta innebär att Europeiska bankmyndigheten (EBA), Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten (EIOPA) och Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten (ESMA) har fått större befogenheter än vad de motsvarande kommittéerna tidigare hade. Europeiska systemrisknämnden (ESRB), sammanför de olika delarna av det europeiska systemet för finansiell tillsyn (se Figur 2). Europeiska systemrisknämndens uppgift är dels att minska sannolikheten för att en systemrisk materialiseras och dels att säkerställa det finansiella systemets motståndskraft så att effekterna av att en systemrisk materialiseras på det finansiella systemet, men också på realekonomin, är möjligast små. Notera att denna balans mellan å ena sidan preventiva åtgärder och å andra sidan åtgärder som förstärker det finansiella systemets kriställighet går igenom den makroprudentiella övervakningen på alla nivåer.

Europeiska systemrisknämnden kan ge rekommendationer och varningar, men dessa är inte bindande utan verkställs genom "gör eller förklara"-principen. En av de stora utmaningarna just nu är att definiera de verktyg som behövs för att verkställa dessa rekommendationer och varningar på nationell nivå. Man behöver också verktyg för att verkställa nationella åtgärder för att t.ex. begränsa osund belåning av bostadsköp. För tillfället har myndigheterna inte de nödvändiga verktygen för att hantera systemrisker även om man kunde identifiera dem i tid. Det behövs permanenta verktyg, men också tillfälliga verktyg som med kort varsel kan tas i bruk om myndigheterna bedömer att det är nödvändigt. Arbetet med att utveckla dessa verktyg framskrider på nationell, men också på internationell nivå. T.ex. den rådgivande tekniska kommittén (ATC) i Europeiska systemrisknämnden





<sup>1</sup>Advisory Technical Committee, <sup>2</sup>Advisory Scientific Committee, <sup>3</sup>Economic and Financial Committee, <sup>4</sup>European Banking Authority, <sup>5</sup>European Insurance and Occupational Pensions Authority, <sup>6</sup>European Securities Market Authority

**Figur 2. Det europeiska systemet för finansiell tillsyn**

har som uppgift att utveckla makroprudentiella verktyg, medan den rådgivande vetenskapliga kommittén (ASC) ansvarar för att de senaste akademiska rönen utnyttjas i detta arbete.

Som tidigare nämntes, är den kontracykliska kapitalbufferten som definieras i Basel III-regelverket ett makroprudentiellt verktyg. Belåningsgraden (loan-to-value) kan nämnas som ett annat exempel på makroprudentiellt verktyg. Detta är redan bekant för de finländska bankerna, eftersom Finansinspektionen har gett en rekommendation om att belåningsgraden inte skall

överstiga 90 %. Dessvärre är denna rekommendation inte förpliktande och de finländska bankerna har i flertal fall negligerat rekommendationen (se Finansinspektionen, 2011). Även kapitalräckningskrav, krav på reserveringar, skatter eller direkta begränsningar på utlåning är exempel på makroprudentiella verktyg som kan användas för att förstärka det finansiella systemets stabilitet (se Vauhkonen & Melolinna, 2001).

Även mandatet för vem som skall implementera de makroprudentiella verktygen är oklart (se Rahoitusjärjestelmän vakaus 2011). I Finland har varken Finlands Bank

eller Finansinspektionen i dagens läge mandat att ta till åtgärder som syftar till att förstärka det finansiella systemets stabilitet. Finansinspektionens mandat sträcker sig till åtgärder som säkerställer en enskild finansiell institutions kriställighet genom högre krav på t.ex. kapitaltäckningsgraden. Den makroprudentiella övervakningen kunde skötas av existerande myndigheter eller av en ny kommitté, i vilken de existerande myndigheterna skulle vara representerade. Oberoende vilken form den makroprudentiella övervakningen får, kommer Finlands Bank att ha en naturlig roll i den. Centralbanken är den enda instans som i en krissituation kan tillföra likviditet till det finansiella systemet, genom att den fungerar som s.k. sista utvägens lånefinansier (lender of last resort). Dessutom är det finansiella systemets stabilitet en förutsättning för att centralbankens penningpolitiska åtgärder skall ha den önskade genomslagskraften och därmed säkerställa prisstabiliteten.

Ansvar för den makroprudentiella övervakningen är ingen lätt uppgift, eftersom den innebär att man är tvungen att ta det tråkiga beslutet att "ta bort bålskålen just då festen är som roligast". Därmed är det viktigt att mandatet för den makroprudentiella övervakningen är tillräckligt starkt. I tillägg till de nödvändiga mandaten, behövs också viljan att ta de tråkiga besluten. Detta är oerhört viktigt – om besluten görs för sent kan det som var tänkta att vara en kontracyklisk åtgärd snarare förstärka svängningarna i ekonomin.

## SAMMANFATTNING

Som ett svar på finanskrisen har ett otal initiativ lagts fram för att reformera den finansiella sektorn. Tanken är att alla initiativ skall fylla ett primärt syfte som inte är över-

lappande med något annat initiativ – lapp-täcket skall vara jämt och helt. Nu då vi ännu är mitt inne i en ständig ström av initiativ kan det tidvis vara svårt att se helheten och lita på att pusselbitarna i slutänden faller på plats. Och visst kan det kännas att man famlar i blindo efter de rätta medlen och att myndigheterna enbart prövar sig fram. Men på många fronter bygger vi något nytt. Detta kräver tid, styrka att pröva helt nya saker samt att kontinuerligt evaluera hur väl initiativen utfaller och även vara redo att backa i vissa sammanhang om det bedöms som lämpligast. Ny reglering, nya krishanteringsmekanismer och förbättrad övervakning är emellertid nödvändiga för att den finansiella sektorn åter skall kunna betjäna samhället och stöda tillväxten i real-ekonomin.

## REFERENSER

- Admati, A., DeMarzo, P., Hellwig, M. och Pfleiderer, P. (2010):** Fallacies, Irrelevant Facts, and Myths in Capital Regulation: Why Bank Equity is Not Expensive, Stanford University Working Paper 86.
- Basel Committee on Banking Supervision (2009):** International framework for liquidity risk measurement, standards and monitoring. BIS Consultative Document
- Basel Committee on Banking Supervision (2009):** Strengthening the resilience of the banking sector. BIS Consultative Document
- Basel Committee on Banking Supervision (2010):** Countercyclical capital buffer proposal. BIS Consultative Document
- Basel Committee on Banking Supervision:** Pressmeddelande 12.9.2010
- Financial Stability Board (2011):** Shadow Banking: Scoping the Issues
- Independent Commission on Banking (2011):** Interim Report, Consultation on Reform Options

Rahoitusjärjestelmän vakaus 2010. Euro & Talous, Finlands Bank

Rahoitusjärjestelmän vakaus 2011. Euro & Talous, Finlands Bank

**Finansinspektionen (2011):** Orantatutkimus henkilöasiakkaiden asuntoluotoista. Analyysiraportti  
**Gennaioli, N., Shleifer, A. och Vishny, R. (2010):** Neglected risk, financial innovation and financial fragility. NBER Working Paper Series 16068

**Hellwig, M. (2010):** Capital Regulation after the crisis: Business as usual? MPI Collective Goods Preprint 31

**Holmström, B. (2010):** Vuosien 2007–2008 paniikki – Moderni versio talletuspaosta. I Kriisin jälkeen, Rouvinen, P, Ylä-Anttila, P. (red.), ss. 39–55. Sitra.

**Institute of International Finance (2010):** Interim Report on the Cumulative Impact on the Global Economy of Proposed Changes in the Banking Regulatory Framework

**IMF (2010):** A fair and substantial contribution by the financial sector: final report for the G20.

**Kashyap, K., Stein, J. och Hanson, S. (2010):** An Analysis of the Impact of 'Substantially Heightened' Capital Requirements on Large Financial Institutions. Working Paper.

**Melolinna, M. och Vauhkonen, J. (2011):** Makrovakaupoliittikka ja sen suhde rahapolitiikkaan. Euro & Talous 1/2011, Finlands Bank

**Miles, D., Marcheggiano, G. och Yang, J. (2011):** Optimal Bank Capital. CEPR Discussion paper 8333.

**Perotti, E. och Suarez, J. (2011):** A Pigovian approach to liquidity regulation. CEPR Discussion Paper 8271 Rahoitusmarkkinaraportti 7/2011. Finlands Bank.

**Repullo, R. och Saurina, J. (2011):** The countercyclical capital buffer of Basel III: A critical assessment. CEPR Discussion Paper Series 8304

**Turner, A. (2011):** Reforming finance: are we being radical enough? 2011 Clare Distinguished Lecture in Economics and Public Policy, 18.2.2011

**Vauhkonen, J. (2010):** Basel III-uudistus parantaa pankkien riskinkantokykyä. Euro & Talous 3/2010, Finlands Bank

För regleringsinitiativ på EU nivå se Europeiska

Kommissions hemsida ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/bank/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/bank/index_en.htm))

För lagstiftning och standarder i Finland se Finansministeriets förordning om kreditinstituts och värdepappersföretags ersättningssystem 1372/2010 samt Finansinspektionens hemsida under Regelverk/Föreskriftssamling/Finanssektorn (<http://www.finanssivalvonta.fi>)

## TACKORD

Jag vill tacka mina kolleger på Finlands Bank, som stått för mycket av bakgrundsmaterialet jag använt i denna artikel och som har gett förbättringsförslag till själva texten. Jag vill påpeka att texten inte nödvändigtvis avspeglar Finlands Banks officiella linje och att jag tar ansvar för möjliga felaktigheter som smugit sig in i texten.



Det existerar koncensus inom tjänstemarknadsföringen och marknadsföringen generellt att lärande om kunder är avgörande för företagets framgång och fortlevnad. Trots denna medvetenhet om lärandets betydelse, finns det begränsad forskning kring fenomenet lärande om kunder – speciellt frågan hur lärande om kunder sker förblir diffus. Därmed är syftet med denna artikel att skapa förståelse för hur lärande om kunder sker och specifikt att granska lärandeprocessen i en tjänstekontext utgående från frontpersonens perspektiv. Detta sker dels genom analys av existerande tjänstemarknadsföringsforskning och dels genom att introducera den socio-kulturella synen på lärande utvecklad inom pedagogiken och psykologin i ett tjänstesammanhang. Synen på lärande om kunder som förs fram tillämpas sedan i en empirisk miljö dvs. resultaten från en etnografisk studie av bilförsäljare och serviceraådgivare presenteras. Forskningsresultaten utmynnar i fyra propositioner som kan utgöra grunden för vidare forskning kring ämnet.

130

## Lärande om kunder

Karolina Wägar

### INLEDNING

Grundförutsättningen för att tjänsteföretag ska kunna erbjuda god service är att de förstår sina kunder. Existerande forskning visar att ett marknadsorienterat företag inte kan existera utan kontinuerligt lärande om kunder (Kohli och Jaworski, 1990; Slater och Narver, 1995) och att det finns ett positivt samband mellan lärande om kunder och en rad faktorer såsom tjänstekvalitet (Parasuraman *et al.*, 1985) och tjänsteproduktivitet (Grönroos och Ojasalo, 2004). Wikström *et al.* (1998) konstaterar vidare att lärande om kunder är av central betydelse för att skapa konkurrensfördelar och framtida framgång på marknaden.

Trots denna medvetenhet om lärandets betydelse för tjänsteföretagen, finns det begränsad forskning kring fenomenet lärande om kunder. Frågan *hur* lärande om kunder sker i tjänsteföretag förblir oklar. Därmed är syftet med denna artikel att skapa förståelse för vad lärande om kunder innebär och hur lärande om kunder sker i tjänsteföretag.

Denna artikel har två utgångspunkter. För det första, förstås lärande om kunder utgående från frontpersonalens dvs. kundbetjäningpersonalens perspektiv. Frontpersonalen i ett tjänsteföretag har traditionellt karaktäriserats som synnerligen viktig för ett tjänsteföretags framgång (t.ex. Grön-

roos, 2000; Gwinner et al. 2005) och med avseende på lärandeprocessen utgör frontpersonalen det första och kanske viktigaste ledet – det är där lärandeprocessen börjar och fortplantas till hela organisationen (Day, 2002; Wägar, 2007).

För det andra betonar artikeln lärandets *socio-kulturella* karaktär och grundar sig på socio-kulturell (även kallad kulturhistorisk) lärandeteori (Vygotskij, 1978; Wertsch, 1991; Säljö, 2000). Detta innebär att lärande om kunder betraktas som en process förankrad i det sociala samspelet mellan individer samt i den kulturella och historiska kontexten som en organisation utgör.

Artikels disposition är följande. Efter denna inledning ges en överblick över den existerande forskningen kring lärande om kunder inom tjänstemarknadsföringen. Därefter diskuteras den socio-kulturella synen på lärande som kan anses vara en av de mest inflytelserika teoretiska inriktningarna inom pedagogiken och psykologin. Därefter presenteras den empiriska undersökningen och forskningspropositioner ställs upp. Artikeln avslutas med en diskussion kring artikels kontribution.

## SYNEN PÅ LÄRANDE OM KUNDER INOM TJÄNSTEMARKNADSFÖRINGEN

Trots att existerande forskning visar på att lärande om kunder är av största vikt för tjänsteföretag, kan man konstatera att lärande om kunder inte har studerats som en distinkt process, vilket framkommer från tabell 1. Snarare har man studerat lärande om kunder indirekt och undersökt sambandet mellan lärande och en rad olika faktorer; lärandet har ofta betraktats som en oberoende variabel bland andra variabler.

Lärande om kunder har generellt setts som en förutsättning för tjänstekvalitet. Exempelvis den nionde av de tio servicedeterminanterna som lades fram av Parasuraman et al. (1985) handlar om att förstå och lära känna kunden, vilket inkluderar att förstå kundens behov. Likadant noterar både Grönroos (2000) och Normann (2000) betydelsen av kunskap för att skapa och upprätthålla god tjänstekvalitet.

Kunskap om kunder anses vara en förutsättning för kund Anpassning. Frontpersonal som känner kunderna kan anpassa tjänsterbjudanden till kunderna (Bettencourt och Gwinner, 1996; Gwinner et al. 2005). Även flertalet studier kring tjänsteutveckling antar ett indirekt lärandeperspektiv (Alam, 2002; Alam and Perry, 2002; Edvardsson and Olsson, 1996; Gustafsson et al., 1999). Emellertid har man i denna litteratur bortsett från individens lärande – man konstaterar endast att lärande om kunder sker i interaktioner mellan kunder och frontpersonal (Matthing et al. 2004). Intressant i detta sammanhang är Lundkvists and Yakhlefs (2004) kritik av den gängse synen på lärande om kunder inom området tjänsteutveckling (service development). Författarna anser att lärande om kunder inte kan likställas med att företag "drar" information ur kunderna eller att företag endast processar kundinformation; snarare handlar det om att skapa kunskap i sociala interaktioner med kunder.

Lärande om kunder har också konstaterats vara en förutsättning för värdeskapande (Wikström, 1996; Nätti et al., 2006). Trots detta ställningstagande och uppenbara influenser från litteratur om organisatoriskt lärande, vidareutvecklas aldrig resonemang- et kring *hur* lärande om kunder sker (Wikström et al. 1998; Wikström 1996; Wikström and Normann 1994). Istället nöjer

Tabell 1. En översikt över existerande forskning

Författare	Tema	Syfte	Lärandefokus	Empirisk studie
Bendapudi & Berry, (1997)	Kundrelationer i tjänsteföretag	Att utreda om kunder kan anses vara lika benägna att etablera relationer till tjänsteföretag och konsekvenserna av att kunder har olika motiv till att upprätthålla relationer.	Inget explicit fokus på lärande. Lärande nämns som förknippat med samarbete.	Ingen empirisk studie.
Bettencourt & Gwinner, (1996)	Anpassning av tjänstemöten.	Att granska existerande litteratur och att utveckla propositioner.	Inget explicit fokus på lärande. Kundinformation anses vara avgörande för kundanpassning.	Ingen empirisk studie.
Gwinner et al., (2005)	Tjänsteanpassning, frontpersonalens förmåga att anpassa service.	Att utveckla och testa en modell över frontpersonalens förmåga att anpassa service.	Inget explicit lärandefokus. Delande av information och kunskap om kunder nämns.	Test av model.
Grönroos, (2000)	Service management och marknadsföring; betydelsen av intellektuellt kapital (s. 8)	-	Betonar betydelsen av kunskap i tjänsteföretag; både explicit och implicit.	Ingen empirisk studie.
Grönroos & Ojasalo, (2004)	Tjänsteproduktivitet	Att analysera produktivitet i tjänsteföretag.	Inget explicit fokus på lärande. Begreppet lärande relationer nämns som avgörande för tjänsteproduktivitet. Produktivitet som gemensam lärandeefarenhet.	Ingen empirisk studie. Teoriutveckling.
Lundkvist & Yakhlef, (2004)	Kundmedverkan i tjänsteutveckling.	Att undersöka kundmedverkan genom ett "konversationsperspektiv"	Inget explicit fokus på lärande. Diskussion kring delande av kunskap, interaktioner och sociala band. Kritik av det kognitiva perspektivet på beteende.	Ingen empirisk studie.
Matthing et al., (2004)	Tjänsteutveckling	Att utreda hur lärande av och med kunder kan underlättas i samband med tjänsteutveckling.	Lärande är relaterat till tjänsteutveckling. Marknadsorientering och lärandeorientering diskuteras.	Experiment.
Nätti, Halinen & Hanttu, (2006)	Kunskapsöverföring inom key account management	Att skapa förståelse för hur kundspecifik kunskap delas inom key account management.	Inget explicit fokus på lärande. Diskuterar knowledge management samt tyst kunskande.	Fallstudie.
Ojasalo, (1999)	Tjänsteproduktivitet	Att utveckla en konceptualisering över tjänsteproduktivitet	Inget explicit focus på lärande. Diskuterar effekterna av lärande relationer.	Fallstudie.

Parasuraman et al., (1985)	Tjänstekvalitet	Att utveckla en modell över tjänstekvalitet.	Inget explicit fokus på lärande. Att förstå kunder en determinant för tjänstekvalitet.	Fokusgruppintervjuer
Price & Arnould, (1999)	Kommersiell vänskap mellan klienter och tjänsteleverantörer.	Att beskriva vänskap som formats i en tjänstemiljö.	Inget explicit fokus på lärande. Diskuterar dock "kundintimitet" och kunder som delger personlig information om sig själva.	En survey och personliga intervjuer.
Tax & Brown, (1998)	Misstag och rättelser i tjänster.	Analyserar hur företag kan rätta till fel och lära av misstag.	Organisatoriskt lärande nämns. Ett normativt, praktiskt inriktat synsätt på lärande.	Ingen empirisk studie.
Wikström, (1996)	Samproduktion av tjänster.	Att utforska logiken bakom samproduktion och att applicera den på en konsumentmarknad.	Inget specifikt fokus på lärande. Tangerar organisatoriskt lärande. Konstaterande att relationer skapa möjligheter att lära.	Ingen empirisk studie.
Wikström et al., (1998)	Kundmedverkan	Att studera den "interaktiva logiken dvs. Att involvera kunder som resurser.	Kunskap anses vara drivkraften för den interaktiva logiken. Diskuterar organisatoriskt lärande.	Ingen empirisk studie. Exempel.
Wikström & Normann, (1994)	Värdeskapande	Att studera företaget som ett kunskaps- och värdeskapande system.	Inget explicit fokus på lärande. Dock diskuteras kunskap och organisatoriskt lärande.	Ingen empirisk studie. Exempel.

man sig med att motivera varför lärande är centralt för värdeskapande.

Enligt Storbacka *et al.* (1994) leder lärande om kunder till färre misstag och ett mindre behov av rättelser. Som ett resultat av detta blir företaget effektivare i sin kundbetjäning. Likadant konstaterar Grönroos och Ojasalo (2004) att lärande minimerar misstag och kvalitetsproblem och resulterar därmed i förbättrad tjänsteförbättring.

Slutligen har lärande om kunder också relaterats till förbättrat samarbete i kundrelationer (Bendapudi and Berry, 1997) och till etableringen och utvecklingen av s.k. kommersiell vänskap (Price and Arnould, 1999) mellan kund och tjänsteleverantör.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att tjänstemarknadsföringen fokuserat på att studera konsekvenserna av lärande om

kunder. Man har även funnit att interaktioner och relationer är viktiga komponenter i lärandet om kunder. Emellertid är det uppenbart att lärande om kunder är ett begrepp som beskrivits endast i mycket allmänna termer. Därmed existerar ett tydligt forskningsgap och ett behov av att i) utreda vad lärande om kunder innebär, och ii) skapa förståelse för hur lärande om kunder sker i tjänsteföretag.

## DEN SOCIO-KULTURELLA SYNEN PÅ LÄRANDE

Traditionella lärandeteorier ser lärande som förvärvandet av kunskap som resulterar i förändringar i beteende. Implicit antas det att kunskapen är stabil och medveten och att lärandet är medvetet och formellt (Enge-

ström, 2001). Emellertid är det ett faktum att individer inte lär sig på ett förutsägbart och medvetet sätt; de kanske inte ens vet när och att de lär sig något (Ellström och Hultman, 2004; Lave och Wenger, 1991). I den specifika socio-kulturella och historiska kontext som organisationer utgör lär sig individer inom ramen för sina arbeten eller *praktiker* (Contu och Willmott, 2003; Säljö, 2000). Lave (1993:12) särskiljer här mellan en syn på lärande och kunskap som "located in heads" och en syn på lärande och kunskap som "engagement in ... human activities". Den senare synen har av Lave och Wenger (1991) myntats som "situerat lärande", där lärande ses som en integrerad del av aktiviteter, sociala interaktioner och kontext. Den situerade lärandeteorin är en del av den socio-kulturella (eller kultur-historiska) synen på lärande (Vygotskij, 1978; Wertsch, 1991; Säljö, 2000) som ser lärande som en process som inte kan begränsas till enbart det kognitiva som sker i huvudet på individer, utan lärande betraktas som en social process som sker i mellanmänskliga interaktioner och är djupt förankrad i kultur och historia. Utmaningen blir således att förstå lärandets karaktär och de händelser och sammanhang där individer och kollektiv tillägnar sig och utvecklar sitt sätt att hantera och förstå omvärlden (Säljö, 2005) – eller i detta fall sitt arbete. Som följande diskuteras lärandets natur utgående från den socio-kulturella synen på lärande och ett antal nyckelbegrepp presenteras: lärandemiljö, professionell identitet och lärandeverktyg.

*Organisationen som lärandemiljö och den professionella identiteten som drivkraft för lärande*

Om lärande betraktas som en integrerad del av det vardagliga arbetet blir organisationen en *lärandemiljö* som kan underlätta eller för-

svåra lärandet (Ellström, 2004). Enligt Illeris (2004) kan man betrakta organisationen som lärandemiljö i termer av den teknisk-organisatoriska miljön och den sociala lärandemiljön

Den teknisk-organisatoriska miljön utgörs av arbetets innehåll med avseende på upplevd meningsfullhet, yrkesstolthet, status och utmaning, upplevd autonomi samt graden av stress. Den sociala lärandemiljön är sammankopplad med gemenskaper (communities) som existerar i organisationen (Lave och Wenger, 1991). Arbetsgemenskapen dvs. grupperingar som uppstår kring gemensamma arbetsuppgifter, handlar om att samarbeta och att hitta gemensamma lösningar på problem. I bästa fall blir arbetsgemenskapen en kreativ och utvecklande lärandemiljö – i värsta fall blir den en plattform för s.k. icke-lärande och spridning av negativa attityder (se t.ex. Wägar, 2008). Således kan man även betrakta organisationen som bestående av subkulturer – eller kultur-gemenskaper – där medarbetarna delar vissa gemensamma värderingar, normer och mentala modeller.

Formandet av en professionell identitet är en lärandeprocess som sker dels på ett individuellt, psykologiskt plan; dels sker det i samverkan med organisationens lärandemiljö (Wenger, 1998; Lave och Wenger, 1991). Begreppet identitet syftar på hur individer uppfattar sig själva och de facto är en individs identitet mångfacetterad där den professionella identiteten endast utgör en dimension av individens "helhetsidentitet". Den professionella identiteten inbegriper hur individen uppfattar sig i sitt arbete och som en del av olika gemenskaper och organisationen som helhet (Illeris, 2004).

Den professionella identiteten har olika betydelse för olika individer både med avseende på vad den innebär och hur känslor



mässigt laddad den är (Stryker och Burke, 2000). För en del individer är den professionella identiteten en betydelsefull del av självet och den är förbunden med positiva känslor som blir till en positiv drivkraft i arbetet; för andra är den professionella identiteten endast en marginell del av självuppfattningen (Illeris 2004). Sett ur en frontpersons perspektiv skulle detta innebära att frontpersoner som uppfatta kundservice som en betydelsefull del av den professionella identiteten även har drivkraften (motivation) att lära om kunder.

### *Lärande och redskap*

Centralt i den socio-kulturella synen på lärande är hur individer tillägnar sig samhällets – och specifikt i detta sammanhang – organisationens samlade kunskap och färdigheter. Individer använder redskap i allt man gör; i ett socio-kulturellt perspektiv uttrycker man detta som att redskapen medierar omvärlden i olika aktiviteter (Vygotskij, 1978). Mediering innebär att människan samspelar med redskap när hon agerar och varseblir omvärlden (Säljö, 2005) t.ex. frontpersonal använder kunddatabasen för att få historisk information om kunden.

Traditionellt skiljer man mellan materiella (även kallade fysiska) respektive språkliga (även kallade intellektuella, mentala, diskursiva, psykologiska, symboliska eller kommunikativa) redskap (Säljö 2000). I den socio-kulturella traditionen granskar man hur individer använder dessa materiella och språkliga verktyg för att förstå omvärlden – man kan påstå att individer har olika uppsättningar *läranderedskap* till sitt förflöende som ger dem olika förutsättningar för att lära. Språkliga redskap tillskrivs en särskild betydelse eftersom det är genom språket människan tar till sig och kommunicerar kunskap (Säljö 2005).

Sammanfattningsvis kan man konstatera att en socio-kulturell syn på lärande om kunder kan karaktäriseras som ett mångdimensionellt fenomen som i ett tjänsteföretag sker inom ramen för det vardagliga arbetet med kunder. Lärandet är förankrat i organisationens lärandemiljö; drivs av frontpersonernas professionella identiteter och sker i praktiken med hjälp olika lärandeverktyg. Dessa teoretiskt grundade konklusioner utgör grunden för den empiriska studien.

## STUDIENS UPPLÄGGNING OCH GENOMFÖRANDE

För att studera lärande om kunder genomfördes en etnografisk studie i ett bilåterförsäljningsföretag. Etnografi som metodologi möjliggjorde direkta observationer av aktörer på fältet under en längre tidsperiod och därmed även skapandet av en helhetsuppfattning om det studerade fenomenet (jfr. Hammersley och Atkinson, 1983). Etnografi beskrivs ofta som en metod för att studera kultur och socio-kulturella fenomen där forskaren blir en "insider" som förstår aktörernas vardag (Goulding 2005), vilket är i linje med denna studies teoretiska ansats. Vidare beskrivs etnografen som en fruktbar metodologi i ett tidigt stadium av teoriutveckling (Ashforth och Humphrey, 1993; Van Maanen, 1988), vilket gör den synnerligen lämplig för denna studie.

Bilåterförsäljningsföretaget valdes som empirisk miljö av tre orsaker: (i) det var möjligt att studera direkta kundinteraktioner i en bransch som kräver personlig kontakt, (ii) två olika lärandemiljöer kunde studeras parallellt och (iii) full access till organisationen kunde uppnås (vilket är ett nyckelkriterium i etnografiska studier, jfr. Spradley 1980). Den empiriska studien genom-

fördes under åren 2004–2006 och sammanlagt 170 timmar fältarbete (deltagande observation, diskussioner och intervjuer) utfördes under denna tid. Studien omfattar totalt 30 informanter (18 bilförsäljare, 12 servicerådgivare) på fyra olika försäljnings- och serviceavdelningar.

Datainsamlingen skedde i tre faser. Först utfördes intervjuer med ledningsgruppen för företaget (sammanlagt 5 intervjuer) för att lära känna branschen och företaget ifråga. Därefter utfördes en pilotstudie där deltagande observation och informella konversationer med informanter utfördes. Detta gjordes för att testa om en etnografisk ansats kunde vara en lämplig metod för att förstå lärande om kunder. Pilotstudien utfördes under en veckas tid på en försäljningsavdelning och en serviceavdelning och metoden visade sig fungera väl. Därefter fattades beslut om att fortsätta fältarbetet.

Den andra fasen av datainsamlingen involverade därmed mer omfattande deltagande observationer på fyra olika försäljnings- och serviceavdelningar. Observationerna omfattade interaktioner mellan frontpersoner och kunder samt interaktioner mellan frontpersoner. Urvalet av informanter var "strategiskt" (Lincoln och Guba 1985) och observationerna koncentrerades till de informanter som en god relation kunde etableras till (jfr. Bogdan och Taylor 1975). Data dokumenterades för hand i form av fältanteckningar och transkriberades sedan. Videospelningar eller bandupptagningar tilläts inte.

Datainsamlingens tredje fas koncentrerades till nio informanter (fem försäljare och fyra servicerådgivare) som observerades under några dagar och intervjuades sedan. Intervjuerna baserades på nyckelteman som identifierats under fältarbetets gång. Varje intervju bandades och transkriberades. Ur-

valet av informanter var även denna gång "strategiskt" i bemärkelsen att de informanter som under fältarbetets gång gett s.k. "mental access" (Gummesson 2000) valdes.

I en etnografisk studie sker data-analys kontinuerligt under fältarbetets gång – så även i denna. Därtill gjordes en helhetsanalys på hela datamaterialet efter att fältarbetet avslutats. Initialt var data-analysen induktiv (styrd av datamaterialet utan teoretisk påverkan) med fokus på de olika miljöernas kultur och lärandeprocessernas natur och i ett senare skede deduktiv (styrd av teoretiska begrepp) med fokus på lärandemiljö, lärandeverktyg och professionell identitet.

## STUDIENS RESULTAT OCH PRESENTATION AV FORSKNINGSPROPOSITIONER

### *Direkt lärande om kunder*

Studiens resultat påvisar att lärande om kunder består av en process som sker på flera olika plan. Det *direkta lärandet om kunder* avser den lärandeprocess som sker i kundinteraktioner dvs. då frontpersonalen interagerar med kunderna och lär om kunderna inom ramen för dessa. I följande citat (ur fältanteckningarna) beskriver tre bilförsäljare hur det direkta lärandet sker:

"Man lyssnar och ställer frågor. Kunderna lämnar mycket information efter sig så länge man är uppmärksam ... allt kommer fram så småningom ... varje kontakt ger något och stärker relationen till kunden."

"Man blir vänner med dessa kunder. Det är egentligen det som lärande om kunder innebär."

"Jag vill påstå att empati är avgörande ... Att hitta varandra och lära på så sätt ... Att lyssna, för då hittar du en gemensam grund och kunderna börjar tala."

Således utgör kundrelationer en viktig plattform för det direkta lärandet, eftersom interaktioner som sker i en relation präglas av närhet och ömsesidigt förtroende som ger tjänsteleverantören/frontpersonalen access till kundens "sfär" – det är viktigt att kunden delar med sig information om sin situation och sitt liv. Följande citat ur en intervju med en av bilförsäljarna visar på de fördelar som lärandet för med sig:

"När man känner sina kunder är det lättare att hantera dem. Man känner deras bakgrund och man vet vad de gillar ... familjen ... ja, allt möjligt. Man har en relation till varandra som gör saker och ting lättare helt enkelt."

Intressant i detta sammanhang är att påvisa kontrasten mellan bilförsäljarnas och servicerađgivarnas lärandeprocesser. I följande citat ur fältanteckningarna beskriver en servicerađgivare vad lärande om kunder innebär för honom:

"Att tolka kundens attityd. Man ska kunna 'läsa' människor – det är en av de viktigaste sakerna här vid disken."

"Att tolka attityder" är kärnan i det direkta lärandet ur servicerađgivarnas perspektiv. I kontrast till bilförsäljarna handlar det alltså inte om att förstärka relationen till kunden, utan det centrala i lärandet framställs på följande sätt:

"Det handlar om att tolka om kunden vill att bilen fixas så billigt som möjligt eller om den ska vara som ny. Vissa kunder anser att bilen ska vara som ny varje gång man servat den, andra bryr sig inte alls. Hur man ska serva bilen – det [lärande om kunder] handlar egentligen om det."

Servicerađgivarnas lärande handlar om att skapa effektivitet i tjänsteprocessen; att undvika problem och missförstånd vid servicen av bilen och således skapa produktivitet. I detta sammanhang kunde man anta att den personliga kontakten till kunderna är av avgörande betydelse och att relationer till kunder underlättar serviceprocessen. Servicerađgivarna anser det motsatta:

"Det är bättre att vara neutral [i förhållande till kunder]. Ju mindre personlig kontakt desto bättre. Jag vill behålla distansen till kunderna." (cit. intervju)

"Jag niar alla kunder. Om man duar kunder börjar de tro att man är vänner..." (cit. intervju)

Intressant blir också att analysera de lärandeverktyg som bilförsäljarna respektive servicerađgivarna använder sig av. I interaktioner med kunder använder sig frontpersonal av en uppsättning både *materiella*, *rumsliga* och *språkliga* verktyg för att lära om kunderna. Framförallt innebär användningen av verktyg att man har möjlighet att anpassa sin kundservice, skapa förtroende och på så sätt lära om kunden, kundens liv och värderingar. I tabell 2 ges en översikt och exempel över typer av verktyg som bilförsäljarna respektive servicerađgivarna använder i det direkta lärandet om kunder.

Det som tydligt framkommer är att bilförsäljarna och servicerađgivarna använder sig av olika typer av verktyg i det direkta lärandet – vilket kan förklaras av deras olika målsättningar med lärandet. Därtill kan man påvisa att bilförsäljarna använder en bredare uppsättning lärandeverktyg och använder olika verktyg i försäljningsprocessens olika skeden. Det verkar som om användandet av lärandeverktyg bland bilförsäljarna är en naturlig del av deras arbete och de lär sig

Tabell 2. Översikt över lärandeverktyg

Försäljningen	Beskrivning	Utdrag ur datamaterial
Språkliga	Att skapa en specifik stämning med hjälp av språket. Generellt tre olika typer av användningar: att i början av kundkontakten skapa en helhetsuppfattning om kunden; sedan att skapa förtroende genom att lyssna och diskutera och slutligen att göra ett avslut genom att medvetet styra kunden.	"Man måste fråga - 'Vad kör du för bil nu?' 'Har du familj - hur många barn?' 'Hur mycket använder du bilen?' 'Till vad använder du bilen?' Om det då visar sig att du har fem barn och gillar att skida kan jag inte sälja en liten bil till dig." (cit. bilförsäljare, fältanteckningar) "Det är viktigt att man skapar en känsla med språket." (cit. intervju) "När man talat empatiskt med kunden och förstår kunden - då behöver kunden en mer 'aggressiv' försäljare som kan hjälpa honom att fatta beslut." (cit. intervju)
Rumsliga	Rummet där kundinteraktioner sker används strategiskt för att skapa nära kontakt med kunden. Tre olika rum kan skönjas: bilhallen, själva bilarna i bilhallen och försäljarens kontor.	Ett ungt par kommer in i bilhallen och går genast fram till en av bilarna. ... Försäljaren går fram till dem och påbörjar en konversation. ... Sedan börjar alla tre gå runt i bilhallen tillsammans och försäljaren frågar en rad frågor av dem. (fältanteckningar, observation) "När man ordnar en provkörning ska man sätta sig in i bilen och förewisa alla knappar och manicker och berätta om bilen. Då skapar man en närmare kontakt." (cit. intervju) "Det är intressant hur situationen i försäljningsbåset blir intim. ... Ute i bilhallen talar man om allmänna saker, men när man kommer in här och dörren stängs - då börjar man tala om intima saker som behov och pengar." (cit. intervju)
Materiella	Exempelvis kunddatabasen, pärmar med kundinformation - även kaffe dvs. att bjuda på kaffe vid kundbesök.	Han registrerar all relevant kundinformation i databasen, men påstår att den är 'kall' - den innehåller inte samma 'varma information' som hans egna anteckningar. Han har förvarat pärmar med kundinformation som sträcker sig 10 år tillbaka. Alla kundrelationer finns dokumenterade. Dessa pärmar ger honom en 'känsla för kunden. Han säger att 'information har en själ' - i motsats till databasen. (fältanteckningar, diskussion med försäljare) "Att dricka kaffe med kunder är bra! ... Det är ett bra verktyg. Kunden är mer avslappnad. ... Då kommer vi lite djupare." (cit. intervju)
Servicen	Beskrivning	Utdrag ur datamaterial
Språkliga	Främst att ställa de rätta frågorna och att genom dessa kunna ställa rätt "diagnos" på bilen och att kunna bedöma kunden.	"Du behöver inte säga ett vänligt ord, du behöver inte fråga något annat än 'vilket är registreringsnumret på din bil?' och sedan 'är det något speciellt du vill att vi ska göra?'. Sedan låter du fingrarna flyga över tangentbordet och skriver upp allt och så fixar vi bilen."
Rumsliga	Servicebussen.	Alla kundinteraktioner sker vid servicebussen och således finns det inga "privata" rum i samma bemärkelse som t.ex. "försäljningsbåset". Å andra sidan är bilservicen en helt annan typ av verksamhetsmiljö och antagligen utgör servicebussen ett bekvämt sätt att hålla kunderna på avstånd. (fältanteckningar)
Materiella	Kunddatabasen, telefonen, e-post	"E-post underlättar vårt arbete, men å andra sidan är den farlig. Om en kund skickar e-post verkar det som att saker och ting blir personliga och då måste man sköta om allt från början till slut. Därför har jag börjat undvika att använda e-post." (cit. intervju) En av servicerådgivarna berättar att man brukade sätta en själ i kundregistret för att märka ut s.k. "besvärliga kunder" - detta gjorde man för att "varna" de andra servicerådgivarna. (fältanteckningar)

kontinuerligt att använda nya typer av verktyg (t.ex. utveckling av nya kommunikationsstilar). Servicerådgivarna är avsevärt mer begränsade i sin användning av lärandeverktyg; sannolikt för att de inte anser sig ha ett behov av att lära om kunden som enskild individ och för att de inte är motiverade att utveckla relationer till kunderna.

På basen av denna diskussion kring det direkta lärandet ställs följande proposition:

*Proposition 1: Lärande om kunder är en direkt process som sker i interaktioner mellan kunder och frontpersonal och där lärandet är beroende av de verktyg (både språkliga, materiella och rumsliga) som frontpersonen tillägnat sig.*

### **Indirekt lärande om kunder**

Samtidigt som lärande om kunder sker i direkta kundinteraktioner, kan lärande om kunder även ses som en *indirekt process* som sker som en del av interaktionerna mellan frontpersonal. Genom samspelet med kolleger skapas en förståelse för kunder och kundbetjäning, rutiner och förhållningssätt, som i sin tur också påverkar den direkta lärandeprocessen. Detta var tydligt både bland bilförsäljarna och servicerådgivarna. Följande utdrag ur fältanteckningarna belyser det indirekta lärandet och hur det indirekta lärandet är sammankopplat med det direkta lärandet:

Jag diskuterar med informant X, en f.d. mekaniker som jobbat ett halvår som bilförsäljare. Vårt samtal berör hur han kommit igång i sitt nya arbete och han berättar att han lärt sig mycket. ... Den insikt som han betonar är hur han genom att iaktta och samtala med sina kolleger insåg att försäljning handlar om att kartlägga behov. "Det var som att lära sig försäljningens alfabet."

Som ett resultat av samspelet med kollegerna blev denna aha-upplevelse således en brytningspunkt i informantens arbete och gav upphov till ett nytt, mer systematiskt försäljningssätt där informantens blev bättre rustad att lära känna kundernas behov. Med andra ord, kan man se hur det direkta och indirekta lärandet löper parallellt och formar varandra.

En nyckel till det indirekta lärandet om kunderna var olika former av berättelser som uppstod i samtal mellan frontpersonal. En av försäljarna konstaterar följande:

*Försäljare:* Det är bra att berätta historier för varandra.

*Intervjuare:* Vad menar du?

*Försäljare:* Nå ... man får bra tips på hur man kan göra saker med kunderna. ... Man kan få goda idéer.

Ofta handlade berättelserna om problemsituationer och specifika, speciellt minnesvärda kundinteraktioner. Många berättelser tjänade ett underhållningssyfte; andra som varnande exempel. Speciellt historier om s.k. "besvärliga kunder" var en väsentlig del av det indirekta lärandet på serviceavdelningarna. Följande intervju-utdrag med en av servicerådgivarna fångar vikten av det sociala samspelet och de historier som berättas:

*Servicerådgivare:* Besvärliga kunder existerar. Jag känner dem – alla känner dem. Så att vi kan vara förberedda.

*Intervjuare:* Intressant – vad menar du med att alla känner dem?

*Servicerådgivare:* Nå, man vet ... Under årens lopp har vi lärt oss ... Vi berättar om besvärliga kunder för våra kolleger – det är helt säkert!

*Intervjuare:* Varför?

*Servicerådgivare:* Varför? För att man ska vara förberedd. Det är inte bra om man råkar ut för en överraskning.

*Intervjuare:* Vara förberedd – hur då?

*Servicerådgivare:* Ja, alltså så att man kan vara mentalt förberedd. ... Vi gör faktiskt en grej här gällande besvärliga kunder – jag har t.ex. skrivit en anmärkning i databasen om en kund: "Checka bilen varje gång före service" – man måste alltså kontrollera bilen förrän man alls rör den. Den här kunden har nämligen en tendens att förorsaka skada på sin bil och sedan påstå att det är vi som har gjort det.

140

De facto, är arbetsgemenskapen en viktig källa till kunskap om kunder eftersom den ger access till kunskap som för den enskilda frontpersonen kan vara svår eller omöjlig att ta del. Därmed är en välfungerande arbetsgemenskap ett led i lärandet om kunderna. Som det senare framkommer (i avsnitt 5.4), bidrar arbetsgemenskapen dock inte enbart med konstruktivt lärande, utan även icke-konstruktivt lärande om kunder kan florera i starka arbetsgemenskaper.

Således kan man påstå att det direkta och indirekta lärandet om kunder löper parallellt och att lärande om kunder även sker "bakom kulisserna" i samspelet mellan frontpersonalen. Därmed formuleras den andra propositionen:

*Proposition 2: Lärande om kunder är en indirekt process som sker i interaktioner mellan frontpersonal*

*Betydelsen av organisationens lärandemiljö*

Man kan konstatera att bilförsäljningen och bilservicen utgör två vitt skilda både teknisk-organisatoriska och sociala lärandemiljöer. Dels är den fysiska kontexten där lä-

randet om kunderna sker av olika karaktär (jfr. diskussionen kring rumsliga lärandeverktyg och tabell 2); dels är arbetets innehåll av olika karaktär. En väsentlig skillnad mellan lärandemiljöerna är också kundernas attityder och beteende. En försäljare och samtidigt f.d. serviceraådgivare kommenterar de olika miljöerna (intervjucitat):

"När kunden kommer till servicedisken är han eller hon negativ. Bilen krånglar och det kommer att kosta skjortan. När en kund kommer till en bilhall full av nya bilar är han eller hon lycklig för det är en trevlig och spännande upplevelse. Kunderna ler mot bilförsäljaren, men de är negativa mot serviceraådgivarna. ...När kunderna för bilen på service förväntar de inte ens god betjäning."

En av serviceraådgivarna konstaterar sarkastiskt (utdrag ur fältanteckningar):

"Bilförsäljningen gör kunderna lyckliga, här [bilservicen] möts de av verkligheten."

En annan av serviceraådgivarna berättar så här under intervjun:

"[Kundservicen] är väldigt jobbig ibland ... Det verkar som om kunderna anser det vara berättigat att säga och bete sig hur som helst. Det är verkligen uttröttande."

Mot denna bakgrund – en hektisk arbetsmiljö med fokus på effektivitet och korta servicetider och kunder med negativa attityder – är det logiskt att lärande om kunder bland serviceraådgivare ter sig på ett annat sätt än bland bilförsäljarna. Bilförsäljarnas arbete är inte lika strikt bundet av rutiner

och präglas inte av samma stress; trots prestationskrav har de större frihetsgrader och lärandet blir en naturlig del av kundrelationerna. Man kan påstå att lärandet om kunderna är naturligt integrerat med bilförsäljarens dagliga arbete.

När man analyserar serviceraådgivarnas och bilförsäljarnas lärandemiljöer, kan man konstatera att serviceraådgivarnas arbetsgemenskap (den sociala lärandemiljö) har en avgörande inverkan på hur lärandet om kunderna sker. Bilförsäljningens lärandemiljö är mer neutral och den sociala gemenskapen mellan bilförsäljarna är inte lika uttalad. Serviceraådgivarnas arbetsgemenskap präglas av en "anti-servicekultur", som beskrivs i följande diskussion med en serviceraådgivare (utdrag ur intervju):

*Serviceraådgivare:* Det finns ett skämt här om att vi sitter här vid disken tills vårt "sjätte sinne" säger till oss att försvinna för att vi ser en viss bil eller en viss kund. ... Det är ofta så. Man får en instinkt så att man kan undvika vissa situationer och kunder.

*Intervjuare:* Så servicedisken är tom då kunden kommer in?

*Serviceraådgivare:* I praktiken, ja. Oftast är det den yngsta av oss – som inte vet att han ska försvinna – som sitter kvar.

Det indirekta lärandet som exemplifieras här kan karaktäriseras som icke-konstruktivt där man upprätthåller normer med direkt ogynnsamma återverkningar på den sociala lärandemiljön och på servicekvaliteten. Komplexiteten i den sociala lärandemiljön och dess betydelse för lärandet illustreras ytterligare i följande utdrag från en av intervjuerna:

*Serviceraådgivare:* Jag tror att kunderna skulle uppskatta det [vänlighet, förståelse]. Det är ju vad som förväntas – att vi skulle ha tid att diskutera. Att få kunden att känna sig speciell – "han känner mig".

*Intervjuare:* Varför gör du inte det då?

*Serviceraådgivare:* Ja, ibland gör jag det. Men jag har inte energin. Jag gjorde det då jag jobbade för företag X där alla var extremt "service-minded". Atmosfären var sådan att vi var tvungna att vara det.

Sammantaget kan man konstatera att lärandemiljön verkar ha en betydelse både för det direkta och indirekta lärandet om kunder – den utgör en förutsättning för att lärande om kunder ska kunna ske på ett konstruktivt sätt. Detta motiverar formuleringen av den tredje propositionen:

*Proposition 3: Lärande om kunder som direkt och indirekt process är beroende av den lärandemiljö som organisationen utgör*

#### *Den professionella identitetens betydelse*

Förutom lärandemiljön, påverkar den individuella frontpersonens professionella identitet lärandets natur och utgör som tidigare konstaterades en drivkraft för att lära. Här kan man ställa bilförsäljarnas och serviceraådgivarnas professionella identiteter mot varandra:

"Jag är en toppförsäljare. Jag erbjuder endast god service." (cit. *fältanteckningar bilförsäljare*)

"Vi är inga psykologer. Vi är ingenjörer och tekniker." (cit. *fältanteckningar, serviceraådgivare*)

Följaktligen formas lärandet av om man tänker i termer av kundservice eller om man tänker främst – som i detta fall – i termer av teknik och bilar:

”Jag tycker om att hitta lösningar på kundens problem. Det är en del av mig.” (*citata, intervju, bilförsäljare*)

”Jag tänker i termer av bilar, inte i termer av kunder. ... De där psykologiska grejerna [att förstå kunden] är sekundära för mig, bilen är det primära.” (*citata, intervju, serviceraådgivare*)

Man kan påstå att bilförsäljarnas drivkrafter för att lära om kunderna finns i positiva känslor förknippade med försäljning och service:

”Att hitta rätt bil åt kunden och att sedan göra avslut ger mig en kick!” (*citata, försäljare*)

Däremot drivs serviceraådgivarna av sitt genuina intresse för teknik:

Han säger att han tycker om sitt arbete på så sätt att man diskuterar mycket [teknik] och man löser [tekniska] problem tillsammans. ”Vi är genuint intresserade av vårt jobb. (utdrag ur fältanteckningar)

Det bör noteras här att serviceraådgivaren ifråga avsåg med sitt uttalande om genuint intresse för arbetet den tekniska aspekten – kundservice tillskrevs en annan betydelse bland serviceraådgivarna:

För mig är det inget problem att t.ex. jobba under en kafferast genom att diskutera med mekanikerna. Men att tala med kunder tycker

jag inte om. Det är jobbigt att tala med kunder. (*citata, intervju*)

Bland serviceraådgivarna var kundservice ett ”nödvändigt ont” (*citata serviceraådgivare*) – något man var tvungen att närmast ”stå ut med” för att få jobba med det som verkligen intresserade informanterna dvs. bilar och teknik.

Man kan påstå att den professionella identiteten i likhet med lärandemiljön blir en bakgrundsfaktor som på ett betydande sätt formar det indirekta och direkta lärandet om kunderna. Om kundservice är en betydande del av en frontpersons professionella självuppfattning (dvs. kundservice uppfattas som viktig och som en autentisk del av en själv) existerar även en drivkraft för att lära om kunderna, eftersom lärandet blir en förutsättning för att lyckas i arbetet. Däremot om kundservice har liten eller ingen betydelse för frontpersonens professionella självuppfattning är det sannolikt att man värderar andra aspekter högre såsom t.ex. i detta fall att lösa tekniska problem. Den fjärde och sista propositionen lyder således:

*Proposition 4: Lärande om kunder som direkt och indirekt process är beroende av frontpersonens professionella identitet*

*Ett sammanfattande exempel*

Som en sammanfattning, redogörs här för ett exempel som illustrerar lärandeprocessen i sin helhet. Exemplet berör ett unikt samarbete mellan serviceraådgivaren Petri och bilförsäljaren Veli. Med tanke på att försäljning och service utgjorde sina egna resultatenheter och separata kulturer, var samarbetet mellan dessa två frontpersoner ett un-



dantag som fångade min uppmärksamhet i ett tidigt skede. Under fältarbetets gång märkte jag hur Petri brukade gå med sina kunder till Veli och efteråt diskuterade de kunderna ingående. Petri var en annorlunda serviceradgivare, vilket bekräftas av hans uttalande under intervjun:

Bilförsäljning är intressant. Jag stöder bilförsäljningen med mitt arbete. Under de senaste fem åren har jag antagligen initierat de flesta affärer som Veli har avslutat. När en kund kommer till servicedisken styr jag honom till försäljningen – många gånger demonstrerar jag bilar eftersom jag känner dem rent tekniskt. ... För mig är det lätt att motivera att det är dags för kunden att byta bil – ”nästa service kommer att kosta så här mycket och du kommer att få sådana här problem med bilen – nu skulle det vara vettigt att byta bil” ... Så när vi är färdiga med servicen tar jag kunden under armen och så går vi och ser på nya bilar.

Det anmärkningsvärda i Petris sätt att jobba var dels hur han använde olika rumsliga och språkliga lärandeverktyg i kundinteraktionerna (lämnar servicedisken och använder sig av bilhallen, frågar, kartlägger kundens situation), men även hur han uppfattar sig själv som ett stöd för bilförsäljningen och hur han uppfattar kundservice som en väsentlig del av sitt professionella jag. Han bryter med andra ord en rad normer och mentala modeller som är förhärskande inom serviceradgivarnas arbetsgemenskap och han trotsar både den teknisk-organisatoriska och sociala lärandemiljöns begränsningar. Man kan konstatera att hans professionella identitet är fokuserad både på teknisk expertis och kundservice. Framförallt har hans professionella identitet formats av samarbetet med försäljaren Veli:

”Det finns de som tycker att man inte är här för att vara vänner – att de bara jobbar här. Men om man tycker det kan man lika gärna byta jobb. Det är extremt viktigt att man är vänner ... Man förstår varandra bättre. Ett bra exempel är Veli. Vi är vänner och vi talar om allt möjligt. Vi hjälper och stöder varandra i arbetet.” (cit. intervju)

Petri berättar vidare hur dessa ”kumpaner” delar på kunskap om kunder:

”Vi talar och skvallrar om kunder. Jag vet exakt när Veli säljer en bil, för han berättar det till mig och berättar hurdan kunden är så jag vet sedan när han [kunden] kommer till servicen.”

Petris sätt att hantera kunder och samarbetet med Veli bemöttes i början med en viss mån av skepsis inom de olika arbetsgemenskaperna. Men i slutet av fältarbetet (dvs. efter närmare två år) framkom det tydligt att detta nya arbetssätt – att jobba i team av serviceradgivare och försäljare – var accepterat och eftersträvt. Petri konstaterade:

”Vi har uppnått en bra position här [på detta specifika försäljningsställe]... vi har kommit ifrån den traditionella situationen med klara gränser mellan avdelningar ... Vi har kommit varandra närmare och jag tror vi är på rätt väg. Försäljarna har insett att vi är en resurs i försäljningen av bilar.”

Petris och Velis samarbete hade gett upphov till en ny typ av verksamhet där bilförsäljning och bilservice samarbetade och kombinerade sina styrkor. Inom ramen för samarbetet ägde indirekt lärande om kunder rum i och med att man delade på kunskap om

kunderna. Man kan således betrakta den nya kombinerade verksamheten som resultatet av lärande, där man kollektivt överskred av organisationen givna gränser och normer och skapade ett nytt, bättre arbets-sätt och bättre kundservice.

## KONKLUSIONER

Att förstå kunderna är en av marknadsföringens grundpelare – utan förståelse för kunderna kan man heller inte erbjuda lösningar som kunden anser vara värdefulla. I denna artikel har jag utgått från tjänsteföretagets verklighet och specifikt frontpersonals betydelse för lärandet om kunderna har betonats. Den gängse tjänstemarknadsföringen konstaterar unisont att lärande om kunder är avgörande för företagets framgång, men innebörden i begreppet lärande om kunder är mångtydigt och lärandeprocessen – hur lärandet om kunderna sker – är outforskat. I denna artikel var syftet att med hjälp av en socio-kulturell syn på lärande och en etnografisk studie förstå lärande om kunder.

Kontributionen i denna artikel är en helhetssyn som visar på lärandets mångfaceterade karaktär. Lärande om kunder är inte enbart en individuell, kognitiv process som leder till förändringar i beteende, utan det är förankrat i olika gemenskaper och i organisationen och kan ge upphov till olika grader av anpassning och utveckling. Begreppen indirekt och direkt lärande om kunder är ett nytt sätt att betrakta lärande inom såväl tjänstemarknadsföringen som marknadsföringen generellt. Även begreppen lärandeverktyg och professionell identitet fångar hittills oidentifierade aspekter av lärandet om kunderna.

I den fortsatta forskningen bör de propositioner som presenterats i artikeln ytterli-

gare bearbetas. Propositionerna kunde föras över till olika branscher och således resultera i en bredare förståelse. Man kunde även utveckla kvantitativa mått och utreda om sambanden mellan begreppen kan anses vara signifikanta.

## REFERENSER

**Alam, I. (2002):** "An Exploratory Investigation of User Involvement in New Service Development". *Journal of the Academy of Marketing Research*, vol. 30, nr. 3, s. 250–261.

**Alam, I. & Perry, C. (2002):** "A customer-oriented new service development process". *Journal of Services Marketing*, vol. 16, no.6, s. 515–534.

**Argyris, C. & Schön, D.A. (1996):** *Organizational Learning II. Theory, method, and Practice*. Addison-Wesley Publishing Company, Reading MA.

**Ashforth, E. B. & Humphrey, R.H. (1993):** "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity". *Academy of Management Review*, vol. 18, nr. 1, s. 88–115.

**Bendapudi, N. & Berry, L.L. (1997):** "Customers' Motivations for Maintaining Relationships with Service Providers". *Journal of Retailing*, vol. 73, nr. 1, s. 15–37.

**Bettencourt, L.A. & Gwinner, K. (1996):** "Customization of the service experience: the role of the frontline employee". *International Journal of Service Industry Management*, vol. 7, nr. 2, s. 3–20.

**Bogdan, R. & Taylor, S.J. (1975):** *Introduction to qualitative research methods. A phenomenological approach to the social sciences*. John Wiley & Sons, Inc., Toronto

**Contu, A. & Willmott, H. (2003):** "Re-Embedding Situatedness: The Importance of Power Relations in Learning Theory". *Organization Science*, vol. 14, nr. 3, s. 283–296.

**Day, G. (1994):** "Managing the Market Learning Process". *Journal of Business and Industrial Marketing*,

vol. 17, nr. 4, s. 240–252.

**Edvardsson, B. & Olsson, J. (1996):** "Key concepts for new service development". *The Service Industries Journal*, vol. 16, nr. 2, s. 140–164.

**Ellström, P.-E. (2004):** "Reproduktivt och utvecklingsinriktat lärande i arbetslivet", i Ellström, P.-E. och Hultman, G. (red.) *Lärande och förändring i organisationer: om pedagogik i arbetslivet*. Studentlitteratur, Lund.

**Ellström, P.-E. & Hultman, G. (2004):** *Lärande och förändring i organisationer: om pedagogik i arbetslivet*. Studentlitteratur, Lund.

**Engeström, Y. (1987):** *Learning by Expanding*. Orienta Konsultit Oy, Helsinki.

**Engeström, Y. (2001):** "Expansive Learning at Work: toward an activity theoretical reconceptualization". *Journal of Education and Work*, vol. 14, nr. 1, s. 133–156.

**Goulding, C. (2005):** "Grounded theory, ethnography and phenomenology. A comparative analysis of three qualitative strategies for marketing research". *European Journal of Marketing*, vol. 39, nr. 3/4, s. 294–308.

**Grönroos, C. (2000):** *Service Management and Marketing. A Customer Relationship Management Approach*, 2 uppl. John Wiley & Sons, Chichester.

**Grönroos, C., & Ojasalo, K. (2004):** "Service productivity – Towards a conceptualization of the transformation of inputs into economic results in services". *Journal of Business Research*, vol. 57, s. 414–423.

**Gummesson, E. (2000):** *Qualitative Methods in Management Research*. Sage Publications, Newbury Park, CA.

**Gustafsson, A., Ekdahl, F. & Edvardsson, B. (1999):** "Customer focused service development in practice. A case study at Scandinavian Airlines System (SAS)". *International Journal of Service Industry Management*, vol. 10, nr. 4, s. 344–358.

**Gwinner, K.P., Bitner, M.J., Brown, S.W. & Kumar, A. (2005):** "Service Customization Through Employee Adaptiveness". *Journal of Service Research*, vol. 8, nr. 2, s. 131–148.

**Hammersley, M. and Atkinson, P. (1983):** *Ethnography. Principles in Practice*. Tavistock Publications Ltd., London

**Illeris, K. (2004):** *Learning in Working Life*, University Press, Frederiksberg.

**Lave, J. & Wenger, E. (1991):** *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge University Press, Cambridge.

**Lincoln, Y. & Guba, E.G. (1985):** *Naturalistic Inquiry*. SAGE Publications, Inc., Newbury Park, CA.

**Lundkvist, A. & Yakhlef, A. (2004):** "Customer Involvement in New Service Development". *Managing Service Quality*, vol. 14, nr. 2/3, s. 249–257.

**Matthing, J., Sandén, B. & Edvardsson, B. (2004):** "New service development: learning from and with customers". *International Journal of Service Industry Management*, vol. 15 nr. 5, s. 479–498.

**Nätti, S., Halinen, A. & Hanttu, N. (2006):** "Customer knowledge transfer and key account management in professional service organizations". *International Journal of Service Industry Management*, vol. 17, nr. 4, s. 304–319.

**Ojasalo, K. (1999):** *Conceptualizing Productivity in Services*. Svenska handelshögskolan, Helsingfors.

**Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985):** "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, vol. 48 (hösten), s. 41–50.

**Price, L.L. & Arnould, E.J. (1999):** "Commercial Friendships: Service Provider-Client Relationships in Context". *Journal of Marketing*, vol. 63 (October), s. 38–56.

**Normann, R. (2000):** *Service Management. Ledning och strategi i tjänstproduktionen*. Liber AB, Malmö.

**Slater, S.F. & Narver, J.C. (1995):** "Market Orientation and the Learning Organization". *Journal of Marketing*, vol. 59, nr. 3, s. 63–74.

**Spradley, James P. (1979):** *The Ethnographic Interview*. Rinehart & Winston, Inc., New York Holt.

**Storbacka, K., Strandvik, T. & Grönroos, C. (1994):** "Managing Customer Relationships for Profit: The Dynamics of Relationship Quality". *International Journal of Service Industry Management*, vol. 5, nr. 5, s. 21–38.

**Stryker, S. & Burke, P.J. (2000):** "The Past, Present, and Future of an Identity Theory", *Social Psychology Quarterly*, vol. 63, nr.4, s. 284–297.

**Säljö, R. (2005):** *Lärande & kulturella redskap.*

*Om lärprocesser och det kollektiva minnet.* Norstedts

Akademiska Förlag.

**Säljö, R., (2000):** *Lärande i praktiken. Ett sociokulturellt perspektiv.* Stockholm: Bokförlaget Prisma.

**Van Maanen, J. (1988):** *Tales of the field: On writing ethnography.* University of Chicago Press, Chicago.

**Vygotsky, L.S. (1978):** *Mind in Society.* Harvard University Press Cambridge.

**Wenger, E. (1998):** *Communities of Practice. Learning, Meaning and Identity.* Cambridge University Press, Cambridge.

**Wertsch, J. (1991):** *Voices of the mind. A socio-cultural approach to mediated action.* Harvard University Press, Cambridge, MA.

**Wikström, S., Lundkvist, A., & Beckérus, Å. (1998):** *Det interaktiva företaget. Med kunden som största resurs.*

Svenska Förlaget Stockholm.

**Wägar, K. (2007):** *The Nature of Learning about Customers in a Service-setting. A Study of Frontline Contact Persons.* Svenska handelshögskolan, Helsingfors.

**Wägar, K. (2008):** "Exploring Tools for Learning About Customers in a Service Setting". *International Journal of Service Industry Management*, vol. 19, nr. 5, s. 596–620.

Mary M. Shirley:  
Institutions and Development

Edward Elgar Publishing, Cheltenham, UK. 226 sid.  
ISBN 978-1-84980-161-4

## Institutioner och ekonomisk utveckling

147

Även om mannen på gatan ofta är ganska kritisk till u-landsbiståndet uppfattas en sådan inställning som politiskt inkorrekt och ses inte som riktigt rumsren av seriösa debattörer. Därför väcker det alltid stort uppseende då någon prominent person, senast kanske Björn Wahlroos, framför kritiska åsikter om biståndet. I den diskussion som uppstod som en följd av Wahlroos uttalande framhölls bl.a. att han stödde sig på en, bestämd bok på området. Detta är missvisande. Att u-landsbistånd är ineffektivt och ofta rent kontraproduktivt är ingen extrem uppfattning. Tvärtom omfattas den av många, kanske de flesta av de experter som själva varit med om att administrera bistånd. (Det är en annan sak att bistånd är en industri med starka egenintressen, varför kritiken kommer fram mest bland personer som övergått till annan verksamhet.) Ett exempel på goda

kritiska analyser av bistånd är Bo Karlströms bok "Det omöjliga biståndet", ett annat William Easterlys "The White Man's Burden", recenserad av undertecknad i EST 2009:2.

Mary Shirley, chef vid Ronald Coase-institutet och med en bakgrund i Världsbanken, diskuterar bl. a. biståndets problematik, med utgångspunkt i institutionernas, dvs. samhällets formella och informella spelreglers, betydelse för den ekonomiska utvecklingen. Hon hör därmed till den forskningstradition som kallas den nya institutionella ekonomin. Även om forskare länge har varit medvetna om betydelsen av regelverk, kultur och religion för hur ekonomin fungerar, är den traditionella ansatsen att knippa samman dessa till en rad "icke-ekonomiska" faktorer. Därmed finns faran att förklaringarna blir tautologiska, eftersom det är lätt

att hänföra det man inte kan förklara med en traditionell ekonomisk modell till dessa "icke-ekonomiska" faktorer. Även om man försöker inkludera institutionella omständigheter i själva analysen behandlas dessa ofta som exogena variabler. Shirley, och andra forskare inom den institutionella ekonomin, går ett steg längre och försöker förklara varför institutionerna ser ut som de gör och vad det är som får dem att förändras. I själva verket är institutioner sällan "icke-ekonomiska" utan deras utformning hänger samman med intressegruppernas inflytande, så att dessa grupper strävar efter att förändra institutionerna till sin egen fördel. Här kommer även biståndet in i bilden. Om samhällsinstitutionerna inte förändras kan bistånd aldrig bidra till utveckling på längre sikt, även om det kan ha en viss betydelse ut humanitär synvinkel. I värsta fall bidrar biståndet på ett avgörande sätt till att hålla korrupta plundrarregimer vid makten, något som illustreras bra av det aktuella fallet Egypten. Allt detta betyder dock rimligen inte att "vi" borde upphöra med allt bistånd, utan att det behövs ett omfattande nytänkande på området. Men detta är lättare sagt än gjort – ingen vet väl riktigt hur detta nytänkande skall se ut.

Efter en kort introduktion följer tre kapitel om institutionernas betydelse för den ekonomiska utvecklingen. En utgångspunkt är här Douglass Norths idé om den "naturliga" staten, som uppkommer då någon intressegrupp är tillräckligt stark för att ta kommandot och utestänga övriga grupper från ekonomiskt och politiskt inflytande. Den naturliga staten är en plundrarstat som inte är genuint intresserad av utveckling, åtminstone så länge makthavarna själva inte gynnas. Utveckling i sin tur kräver, enligt författaren, ekonomisk och politisk access för befolkningsmajoriteten, vilket ofta hotar

den politiska eliten. Shirley går igenom de historiska erfarenheterna i en rad utvecklade länder och går sedan över till att granska om och hur bistånd kan bidra till utveckling. Slutsatsen är att i en ogästvänlig institutionell miljö kommer bistånd att åstadkomma skenreformer av systemet och någon hållbar utveckling kommer inte till stånd. Detta verkar inte bekymra biståndsorganisationerna, som är oföränderligt optimistiska, i och för sig inte så märkligt eftersom deras personal är ett särintresse i sig.

I det femte kapitlet diskuterar författaren hur man skall kunna mäta institutioner och institutionell förändring, ett problem som givetvis är centralt då genomför empiriska studier. Problem är stora speciellt om man har behov av att kvantifiera, som i ekonometriska studier. Även om man kommer fram till skenbart exakta siffror är validitetsproblemet stort: mäter man faktiskt det som motsvarar det teoretiska begrepp man är ute efter? De mått som utvecklats har haft en tendens att bli allt mer komplicerade och sofistikerade. Som läsare kan man emellertid under om detta i grund och botten löser validitetsproblemet.

I nästa kapitel diskuterar författaren, i ett försök att tillämpa sina tidigare teoretiska resonemang, reformen, dvs. privatiseringen, av vattenförsörjningssystemet i Buenos Aires och Santiago de Chile. Hon försöker här påvisa hur olika institutionella upplägg ledde till att reformen blev en framgång i Chile men misslyckades kapitalt i Argentina. Författaren är här helt klart inne på sitt specialområde och diskussionen verkar mycket initierad, men argumentet är inte helt lätt att följa. Kapitlet verkar inte heller sitta så väl i sammanhanget. Detta gäller till en del också följande kapitel som behandlar utbildningens och forskarnas roll vid reformeringen av de centrala ekonomiska institutionerna. In-

trycket är att de inhemska akademikernas roll kan vara stor, till och med avgörande, men bara om förutsättningarna annars är de rätta. Det verkar som om det måste finnas ett trängande behov av reformer, oftast i form av en krissituation, för att incitamenten för en reform skall bli tillräckligt starka. Kapitel 8 utgör en sammanfattande diskussion. En mycket omfattande litteraturförteckning (25 sidor) avslutar. Denna bör vara till stor hjälp för studerande och forskare på området.

Shirleys bok kan rekommenderas för alla som är intresserade av ekonomisk utveckling, även om den kan kritiseras för att ha lite oklart fokus och för att vara något osammanhängande. Den börjar med ett tydligt biståndsperspektiv, men detta suddas sedan så småningom ut och man kommer in på andra frågeställningar. Troligen baserar den sig på en rad tidigare arbeten som författaren sedan kompletterat. Rent tekniskt är boken inte speciellt läsarvänlig pga. det kompakta formatet.

HANS C. BLOMQVIST

## PRIS FÖR BÄSTA ARTIKELBIDRAG

Pris till minne av J.V. Tallqvist för bästa artikel publicerad  
i Ekonomiska Samfundets Tidskrift

Styrelsen för Ekonomiska Samfundet i Finland har fattat beslut om att årligen i maj utdela ett pris på 4 000 € för bästa artikel publicerad i Ekonomiska Samfundets Tidskrift under två föregående år. Priset kallas för Priset till minne av J.V. Tallqvist och är avsett att öka intresset för att publicera artiklar i ekonomiska frågor på svenska. Professor J.V. Tallqvist hörde till grundarna av Samfundet och han ansvarade ensam för utgivningen av Ekonomiska Samfundets Tidskrift under åren 1923 – 1947, alltså i det närmaste ett kvartssekel.

Beslut om vem eller vilka som erhåller priset fattas av styrelsen på förslag av redaktionen. Vid val av pristagare beaktas artiklar publicerade under de två föregående åren. I den händelse ingen av de aktuella artiklarna kan anses uppfylla tillräckliga kvalitetskrav, kan styrelsen besluta om att låt bli att dela ut priset. I undantagsfall kan priset också utdelas för en serie artiklar publicerade under flera år.

För närmare uppgifter om inlämnandet av artikelbidrag se Samfundets hemsida [www.ekonomiskasamfundet.fi/est/](http://www.ekonomiskasamfundet.fi/est/) eller kontakta redaktionssekreteraren *Malin Wikstedt* (e-mail adress: [redaktionssekreterare@ekonomiskasamfundet.fi](mailto:redaktionssekreterare@ekonomiskasamfundet.fi)).



**HANS C. BLOMQVIST**  
(Hanken School of Economics)

**Megatrends in Development Economics**

**93**

Why are some economies successful while some are not? And why are the successful ones so few? This is the core question of development economics, a branch of economics that origins at the end of the Second World War. This article focuses on a few prevalent trends in the realm of development economics, where particularly the so-called new institutional economics has become prominent. The article emphasizes that including “non-economic” factors as an explanation of economic development does not mean that traditional economic theory can be abandoned as an analytical method, but rather that these factors are explained through the use of an economic-theoretical approach.

151

**KATARINA HELLÈN**  
(University of Vaasa)

**The happiness literature is relevant for marketers but is not unproblematic**

**102**

Psychologists have in recent years studied people’s long-term happiness but marketing researchers have not yet shown greater interest in this topic. This is surprising given that happiness is likely to be relevant for marketers. For instance, findings show that consumers frequently consume to be happier but at the same time of research suggest that consumption can deprive from happiness. In this article the author discusses the relevance of the concept of happiness for marketers. The conclusion is that happiness is important for marketers but the author also warns against uncritically signing up to some of the positive psychologists’ propositions.

**PÄR STOCKHAMMAR OCH LARS-ERIK ÖLLER**  
(Stockholm University, Sweden)

**What drives economic growth?**

**109**

Schumpeter (1942) suggested that entrepreneurial innovations are driving growth. Aghion and Howitt (1992) specify a hypothesis for the interrelationship: innovations → growth → innovations. We study frequency distributions of growth to see if they show affinity to the Poisson distribution, the driving mechanism according to their hypothesis. A new filter is

introduced to remove heteroscedasticity. And indeed, a mixture of a normal and Poisson distributions provides the best data fit! Furthermore, stock exchange data have the same type of distribution. Finally, we present some results on the role of the stock market in the growth process.

**HANNA WESTMAN**  
**(Bank of Finland)**

**Regulation and supervision of the financial system –  
a continuous flow of initiatives following the financial crisis** **116**

Currently we are witnessing a continuous flow of regulatory and supervisory initiatives following the financial crisis. The Basel III framework is the most significant of the regulatory initiatives, but several other initiatives are also needed. The challenge is to ensure that all the initiatives form a cohesive system, which is supplemented with crisis management tools and a supervisory structure that has the necessary mandates to act in due time. The first step in evaluating the current financial sector reform is to create a clear picture of the patchwork of initiatives. This is the aim of this paper.

152

**KAROLINA WÄGAR**  
**(Hanken School of Economics)**

**Learning about customers** **130**

Despite a widespread recognition that learning about customers is crucially important to service organizations, there has been little research into this issue within service management. Most research has examined learning indirectly as either an antecedent variable or an outcome variable in the context of studying other phenomena. In addressing this gap in service research, the purpose of the study is to explore how frontline contact persons learn about customers in their everyday work. This paper provides a novel socio-cultural conceptualization of how learning about customers takes place, which implies that learning is seen as a process embedded in specific socio-cultural and historical contexts and social interactions. This approach has not been previously used within service- and relationship-management research. Furthermore, in order to illustrate the conceptual lines of reasoning, the study employs an ethnographic research approach involving participant observation, informal conversations, and interviews with service advisors and salespersons in a car-retailing company. The findings show that learning about customers is a multi-layered process, which involves (i) direct and indirect learning about customers, (ii) different sets of learning tools, (iii) the organizational learning environment, and (iii) the professional identity of frontline contact persons. Finally, four propositions are outlined as the basis for future research.

# RÅD TILL SKRIBENTER

## HUR LÄMNA IN BIDRAG?

Vänligen insänd bidrag till tidskriften i elektronisk form till huvudredaktören eller redaktionssekreteraren som bilaga till e-post (attachment, ange som ämne att det handlar om en artikel till EST). Formatet på datafilen bör vara av standardformat såsom Microsoft Word. Artiklarna bör helst inte vara längre än 24 sidor i B5-format med radavstånd 2 och fontstorlek 11 pt. Till artiklarna bör fogas abstrakt på svenska och engelska (inkl. titeln och arbetsplatsens namn på engelska). Längden på abstrakten bör helst inte överstiga 100 ord per abstrakt.

Översikter, bokrecensioner och kommentarer bör ej överstiga sex sidor eller 10 000 tecken. Undantag kan dock göras speciellt i fråga om översikter.

En kort författarpresentation bör bifogas. Av presentationen bör framgå titel, arbetsplats och e-mail adress. Några rader om den egna forskningsinriktningen eller motsvarande bör också ingå. För artiklar med flera författare bör samtliga författare presenteras.

Inlämnade artiklar behandlas av redaktionen i samarbete med utomstående granskare (referees). Övriga bidrag granskas av redaktionen. Eventuella revideringar och ändringar görs av skribenten i samråd med redaktionen.

## INSTRUKTIONER FÖR MANUSKRIFTET

Manuskriptet skall skrivas på svenska. Även manuskript på andra nordiska språk kan komma ifråga. Endast i undantagsfall kan engelskspråkiga manuskript accepteras. Manuskript för artiklar skall i allmänhet organiseras enligt följande:

Kort sammandrag.

Artiklens titel (klar, deskriptiv och inte för lång). Skrivs med **fet stil och på 24 pt.**

Namn på författaren (författarna) . Skrivs med **fet stil och på 14 pt.**

Texten

Referenser

Kort sammandrag på engelska (inkl. titeln på engelska).

Tackord och eventuellt angivande av att artikeln baserar sig på ett föredrag eller en lectio precursoria sätts som fotnot till rubriken på första sidan.

## TABELLER OCH FIGURER

Alla tabeller och figurer bör ha lättförstådda rubriker och numreras (t.ex. **"Tabell 10. Rubrik"**). Rubriken på tabeller anges ovan om tabellen och på figurer under figuren. Använd **fet stil**. Vid konstruktion av tidsserier och spridningsdiagram bör axlarna namnges och skalan anges. Användningen av förkortningar och koder bör undvikas.

I manuskriptet kan tabeller och figurer placeras inne i texten eller så i ett separat dokument. Ange dock i så fall ungefär var i texten tabellen eller figuren skall placeras.

## REFERENSER

Alla publikationer som nämns i texten skall samlas i en lista **"REFERENSER"** placerad sist i manuskriptet. Om texten innehåller en referens till en källa skriven av fler än två författare skall det första författarnamnet följas av ett "et al.". I referensförteckningen skall dock alltid alla författares namn finnas med. Referera i texten till författarens namn (utan initialer) med årtal eller om nödvändigt (vid citat) till sida (sidor). Exempel: "Eftersom Andersson (1972) har visat att..." "Detta resultat är i samklang med resultat uppnådda senare (Pettersson, 2005, s. 1-2)".

Referenser citerade i texten skall ordnas kronologiskt. Referensförteckning skall ordnas alfabetiskt enligt författarnamnet och kronologiskt enligt författare. Använd fonstorlek 9 pt.

Referenslistan görs enligt följande modell:

Böcker: **Arrow, K. J. (1951):** Social Choice and Individual Values. Wiley, New York.

Tidskriftsartiklar: **Becker, G. S. och Stiegler, G. J. (1977):** "De Gustibus..." . American Economic Review vol.76, s. 79-90.

Samlingsverk: **Boulding, K. E. (1966):** "The economics of the coming spaceship Earth". I Jarret, H. (red.) Environmental Quality in a Growing Economy, ss. 3-14. Resources for the Future/Johns Hopkins University Press, Baltimore.

Webbdokument: **Gayer, T., Horowitz, J List, J.A. (2005):** "When Economists Dream, They Dream of Clear Skies", The Economist's Voice: Vol. 2: No. 2, Article 7. <http://www.bepress.com/ev/vol2/iss2/art7> (2010-08-23); utan underline i **www** -adress.

## FOTNOTER

Fotnoter bör användas endast om det är absolut nödvändigt. Det är oftast möjligt att infoga informationen i normal text. Om fotnoter används skall dessa hållas så korta som möjligt.

## ÖVRIGT

Använd i mån av möjlighet fonten **Adobe Jenson Pro** eller **Times New Roman**. Detta gäller speciellt tabellerna och figurerna.

Notera att tidskriften kan läsas också på tidskriftens hemsida omedelbart efter publiceringsdatumet. Varje författare erhåller en fil i pdf-format av den ombrutna versionen av sin artikel. För mera information se <http://www.ekonomiskasamfundet.fi>



VISUAL DESIGN © KIMMO ARHO  
VANIMALAN KIRJAPAINO OY 2011