



AKTUELL tjänsteforskning

Nr 47, april – november 04



Foto: Lasse Forsberg, Två bildare AB

CTFs senaste doktor

Strax före jul försvarade filosofie kandidat Tommy Nilsson sin doktorsavhandling med titeln *Bussförarens upplevelse av förändrade verksamhets- och arbetsvillkor – Ett tillitsperspektiv*. Disputationen ägde rum vid Karlstads universitet, och fakultetsopponent var professor Jan Johansson, Luleå tekniska universitet. Nedan och på sidorna 4-5 presenterar Tommy en sammanfattning av avhandlingen.

Bussföraryrket - ett yrke i förändring

Avhandlingen utgörs av en monografi där jag studerar vad som format och utmärker bussförarens arbetsvillkor. Under 1990-talet har bussförarnas arbetsvillkor genomgått ganska radikala förändringar. Det ställs ständigt nya krav på verksamheten mot bakgrund av att kollektivtrafik till stor del har avreglerats. Detta har inneburit förändrade driftsvillkor som bland annat tar sig uttryck i ökad konkurrens mellan privata entreprenörer på marknaden och ökade krav på kundorientering och kostnadseffektivitet. Ett centralt politiskt mål med avreglerad kollektivtrafik var att uppnå ekonomiskt effektivitet och ökad kvalitet. Den då förekommande politiska retoriken var att avreglering, anbudsupphandling och ökad konkurrens mellan privata trafikentreprenörer skulle utvecklas till gagn för såväl offentlig sektor och resenärer som för de privata aktörerna och deras anställda. Resultatet i avhandlingen pekar dock mot att syftet inte överensstämmer med den utveckling som skett under 1990-talet.

forts. sid 4-5

Om CTF

Centrum för tjänsteforskning – CTF är Nordens främsta forskningscentrum med inriktning på management inom tjänstesektorn. Centret bildades 1986 och är en del av Karlstads universitet. Idag är ett 40-tal forskare och forskarstuderande verksamma inom CTF. Till verksamheten är professorer och docenter knutna som vetenskapliga ledare. Fokus ligger på forsknings-, utbildnings-, och kontaktverksamhet inom området ledning och organisering av tjänsteverksamheter. CTF ska bidra till kunskapsutvecklingen, tillhöra forskningsfronten, bedriva forskning inom flera discipliner, vara en bro mellan forskning och näringsliv/ offentlig verksamhet samt aktivt verka i en internationell miljö.

CTF fokuserar följande områden:

- Tjänstekvalitet och kvalitetsutveckling
- Tjänsteutveckling och tjänstekonstruktion
- Arbetsmiljö- och kompetensfrågor
- Kollektivtrafik i ett tjänsteperspektiv
- Kundtillfredsställelse – mätning och implementering
- Värdeskapande intressentnätverk
- Tjänster och IT
- Tjänstebegreppet och värdeskapande genom tjänster

Ett antal företag och organisationer är knutna till CTF som partners för att på olika sätt stödja verksamheten. Dessa är för närvarande:

Effect Management AB, Försäkringskassan i Värmland, ICA Handlarnas AB, Karlstads kommun, Karlstads universitet, Landstinget i Värmland, Lidbom Svenska AB, Länsförsäkringar Wasa AB, Service Development Centre AB, Statens Kvalitets- och Kompetensråd, Statistiska Centralbyrån, Validation AB, Vattenfall Utveckling AB.

Kontakta CTF om du

- har idéer om forsknings- och utredningsprojekt
- har behov av forskarstött utvecklingsarbete
- har behov av utbildningsinsatser
- vill ha kontakt med andra tjänsteforskare nationellt eller internationellt
- vill bli huvudman i CTF

Anders.Gustafsson@kau.se, docent/vetensk ledare	054-700 1556
Ingrid.Hansson@kau.se, intendent	054-700 1031
Leif.Magnusson@servdevce.se, styrelseordf	08-17 79 80
Per.Pettersson@kau.se, teol dr/adm förest	054-700 1552

Aktuell tjänsteforskning

Ansvarig utgivare: Bo.Edvardsson@kau.se	054-700 1557
Redaktör: Britta.Gearhart@kau.se	054-700 1555

Adress:

CTF
Karlstads universitet
651 88 KARLSTAD

Tryck:

Universitetstryckeriet

Centrum för tjänsteforskning - lägesrapport april 2004

CTFs verksamhet har expanderat kraftigt under de senaste åren och är för närvarande inne i en konsoliderings- och nyorienteringsfas. Antalet disputerade medarbetare liksom antalet doktorander som är knutna till CTF ökar kontinuerligt, vilket bidrar till kreativt nytänkande.

Sedan en tid förs en intern diskussion om CTFs teoretiska bas utifrån begreppet "Tjänsteperspektivet" samt om innehållet i begreppet "mångvetenskaplighet". Formerna för CTFs relationer med omvärlden, företag, organisationer m.fl. inom ramen för det nätverk som CTF partners utgör, är också under utveckling. Inför de närmaste åren förutspås en fortsatt utveckling och tillväxt av CTFs verksamhet, dock beroende av vilka ekonomiska möjligheter och incitament som kommer att finnas.

Sedan CTF bildades har 15 doktorsavhandlingar producerats, helt eller delvis finansierade via CTF, 10 inom företagsekonomi, 2 inom psykologi, 1 inom sociologi, 1 inom arbetsvetenskap och 1 inom religionssociologi. Utöver detta har 11 licentiatavhandlingar producerats varav 7 i företagsekonomi. Under 2004 kommer 6 doktorsavhandlingar och 4 licentiatuppsatser att läggas fram. För närvarande har CTF 44 medarbetare på hel- eller deltid inom ämnena företagsekonomi, psykologi, sociologi, religionssociologi, arbetsvetenskap, pedagogik och kvalitetsteknik. 20 personer är disputerade, 4 har administrativa sysslor och 19 är doktorander.

CTF samarbetar idag med 31 företag, förvaltningar och organisationer genom bl a forskningsprojekt, uppdragsutbildningar, konferenser och seminarier. Dessa CTF partners bildar ett nätverk kring tjänsteforskning och utgör en bro mellan forskning och praktisk tjänsteverksamhet. Den kontinuerliga dialogen mellan forskare och praktiker befrämjar tjänsteforskningens relevans och resultatens implementering.

Dessutom har CTF stöd från följande forskningsfinansiärer: Packforsk, Riksbankens Jubileumsfond, Stiftelsen för Kunskaps- och Kompetensutveckling, Stiftelsen Lantbruksforskning, Svenska Elföretagens forsknings- och utvecklings AB och Vinnova. Den totala årsbudgeten för år 2003 var drygt 14 miljoner kronor, varav 77% var externa medel från olika forskningsfinansiärer och partners. Det statliga stödet genom Karlstads universitet utgör följaktligen en mindre del av CTFs ekonomi.

Under våren 2004 genomför Karlstads universitets filosofisk-tekniska fakultetsnämnd en utvärdering av CTF genom en extern utvärderingsgrupp. Som en del i denna utvärdering har CTF genomfört en egen självvärdering. Den ger en mycket utförlig bild av CTFs verksamhet och finns nu utlagd på vår hemsida: www.ctf.kau.se

Per.Pettersson@kau.se
054 – 700 1552

CTF har fått ännu en docent, Patrik Larsson

Patrik Larsson, nyutnämnd docent i Arbetsvetenskap, blev fil dr i sociologi 1996 och är sedan 1998 lektor i sociologi. Han har sedan 1991 verkat inom CTF i olika befattningar såsom administrativ föreståndare och numera ansvarig för CTFs största forskningsprogram, Användardriven tjänsteutveckling.



Patriks avhandlingsprojekt (1992-96) finansierades av dåvarande Rådet för arbetslivsforskning – RALF med stöd från sociologiska institutionen, Göteborgs universitet under det sista halvåret av doktorandtjänsttiden. Efter licentiatexamen 1993 vistades han ett halvår vid Arizona State University i USA. Den kvalitativt orienterade licentiatuppsatsen följdes upp av en kvantitativt orienterad doktorsavhandling, *Hemtjänsten ur tre perspektiv – En studie bland äldre, anställda och ledning*, baserad på en jämförelse mellan en konkurrensutsatt och en icke-konkurrensutsatt hemtjänst i Västerås, respektive Karlstads kommun. Studien visade att det inte fanns några större skillnader i upplevelser bland äldre eller anställda till följd av driftsformen.

Direkt efter disputationen undervisade Patrik samt arbetade i en rad projekt. Ett av dessa behandlar en kartläggning och beskrivning av den svenska utbildningen inom arbetsmiljöområdet på uppdrag av European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

Finansiering från Socialstyrelsen

Hösten 1997 kom Patrik tillsammans med företagsekonom Håkan Kullvén i kontakt med Äldreheten på Socialstyrelsen. Socialstyrelsen utlyste medel för ett utvecklingsprojekt vars syfte var att försöka syntetisera kunskapen inom tre olika områden: arbetsmiljö, kostnader och kvalitet. Man hade tidigare satsat pengar i en rad projekt som belyst ett av dessa områden. Syftet med de utlysta medlen var att försöka få till ett projekt som tog hänsyn till samtliga tre aspekter.

Influerade av teorier om arbetstillfredsställelse, flerdimensionell styrning samt kunskaper om deltagarstyrt förändringsarbete i kartläggningen åt European Foundation satte Patrik och Håkan igång och utvecklade ett arbetssätt tillsammans med 19 vårdbiträdesgrupper runtom i Mellansverige. De designade en arbetsmodell där grupperna själva fick verktyg för att kartlägga arbetstillfredsställelse, kvalitet och kostnader för att kunna använda dessa i diskussioner med ledning och politiker om resursanvändning.

Två projekt för Riksförsäkringsverket

Under 1999 genomförde Patrik tillsammans med Birgitta Eriksson, Arbetsvetenskap, ett projekt om Överutnyttjande i det sociala försäkringssystemet. Arbetet ingick i Riksförsäkringsverkets kartläggning inom fältet, och i projektet kom de – med hjälp av sociologisk teoribildning om så kallat white collar crime – fram till att överutnyttjande inom socialförsäkringssystemet uppstår bland ekonomiskt utsatta människor och kan förklaras genom rationaliseringshandlingar, något som alla kan ta till i trängda lägen.

På uppdrag av Försäkringskassornas utvecklingsråd med finansiering från Riksförsäkringsverket genomförde Birgitta Eriksson och Patrik ett forskningsprojekt kallat Organisation, arbetsvillkor och service vid Försäkringskassan. Det startade 1 september år 2000 och avslutades under hösten 2002 med en forskningsrapport och en konferens i november.

Medel från HSRF

För närvarande arbetar Patrik tillsammans med Birgitta Eriksson i ett treårigt projekt om Småföretagares arbetsvillkor. Projektet beviljades medel av dåvarande HSRF och startade den 1 januari 2001. De har nu genomfört en kvalitativ studie och står inför en enkätundersökning bland ett slumpmässigt urval av svenska småföretagare.

KK-stiftelsen och Banverket

Vid sidan av dessa större projekt har Patrik medverkat i en rad ansökningar tillsammans med kollegor, doktorander och projektassistenter. Till de mera omfattande hör KK-stiftelsens flervetenskapliga profilsatsning ”The New Service Economy” (se sid 10-11). Ytterligare ett externfinansierat doktorandprojekt där Patrik är projektledare behandlar Banverket projekteringsförsök till marknadsanpassning, sökande efter nya organisationsformer respektive mottagandet bland de anställda. Projektet finansieras av Banverket.

Patrik har under många år gjort stora insatser inom CTF och för utvecklingen av CTFs flervetenskapliga forskningsmiljö. Han har publicerat flitigt i forskningsrapporter, böcker och artiklar i internationella tidskrifter.

Vi gratulerar Patrik till docentutnämningen och önskar lycka till mot nästa etapp i forskarkarriären!

Bo.Edvardsson@kau.se
070-633 44 78

forts. från sid 1

Bussförarens upplevelser av förändrade verksamhets- och arbetsvillkor – Ett tillitsperspektiv

Uppfattningar om avregleringarnas effekter går starkt isär

Avregleringen av offentliga verksamheter har gått för fort anser många. Följden har blivit otrygga jobb och dyrare tjänster av sämre kvalitet. Inte alls, hävdar andra. Produktion har blivit effektivare och tjänster billigare. I rapporten "Lärobok för regel-nissar" från expertgruppen för studier i offentlig ekonomi (ESO 2002) slås exempelvis fast att avregleringarna har haft övervägande positiva effekter. Man bedömer effektivitetsvinsterna till mellan fem och tio procent mätt i kostnader och priser.

Andra organisationers syn på avreglering

En helt annan bild presenterar LO-förbundet Seko i kongressrapporten "Reglera avregleringen". Kvaliteten har inte alls förbättrats, däremot har upphandlingarna lett till att anställnings-tryggheten urholkats och arbetsmiljön blivit sämre för många anställda. Förutom sämre fysisk arbetsmiljö ska man lägga in en radikal försämring av den psykiska miljön. Och trots att det finns brister när det gäller utvärdering och forskning som studerat avregleringarnas effekter för arbetsvillkoren och tjänsters kvalitet, fortsätter trenden med avreglering och konkurrensutsättning av statlig och kommunal verksamhet i såväl Sverige som i resten av EU. Från flera håll ifrågasätts dock om inte avregleringarna har gått för långt. Både europafacket, de offentliga arbetsgivarnas europeiska organisation (CEEP), och Europaparlamentet ger uttryck för detta.

Avhandlingens bidrag

Genom att lyfta fram de omställningar som skett inom kollektivtrafik i form av praktiska exempel hoppas jag kunna bidra med ett underlag, om än litet, till en fruktbar diskussion om avregleringarnas konsekvenser för bussförarens arbetsvillkor, deras förväntningar och förtroende. Bidraget kan kanske verka oansenligt i ett större perspektiv, men någonstans måste man ju börja.

Utgångspunkter och perspektiv

Avhandlingen tar utgångspunkt i bussförarnas perspektiv, då de förändringar som genomförts under 1990-talet ställt dem inför nya problem och villkor och medfört att de känner sig berörda på olika sätt. Detta är förändringar som på ett mer eller mindre radikalt sätt har förändrat de villkor utifrån vilka de anställda en gång accepterade "kontraktet" mellan parterna. Syftet med avhandlingen är således att på ett systematiskt sätt belysa variationer och likheter i förhållningssätt och reaktionsmönster hos bussförare i förhållande till de strategier som vidtagits för att anpassa verksamheten till förändrade marknadsvillkor och nya makt- och beroendeförhållanden.

Teoretiskt och empiriskt bidrag

Det teoretiska bidraget rör begrepp som tillit och psykologiskt kontrakt. Detta är två centrala begrepp i analysen som tillsammans kan ge oss ökad generell förståelse och kunskap om de reaktioner anställda uppvisar i samband med förändringar av arbetsvillkoren och av tidigare kontrakt eller överenskommelser. Det empiriska bidraget i avhandlingen ligger i att diskutera och lyfta fram bussförarnas erfarenheter och kunskaper och gestalta dem, då detta är erfarenheter som sällan erkänns eller utnyttjas i den offentliga debatten om avregleringarnas konsekvenser för arbetsvillkoren.

Jag hoppas också att jag kan bidra med kunskap om de interna processer som organisationsförändringar kan generera och hur detta kan förändra de inomorganisatoriska relationerna, de anställdas inställning till arbetet samt hur de definierar yrkesrollen. En kritisk faktor i detta sammanhang är de anställdas tillit till företaget, om arbetsvillkoren upplevs som rättvisa eller inte, samt om företaget anses uppfylla sina åtaganden.

Tillit i ett organisatoriskt sammanhang

Tillit betraktas av många forskare som en oundgänglig ingrediens för att utveckla sociala relationer, samarbete och stabilitet inom organisationer. Det föreligger med andra ord hög överensstämmelse mellan forskare att tillit är en viktig ingrediens i en rad organisatoriska aktiviteter såsom arbetsgruppens konstruktion och utveckling, måluppnåelse och samarbete, inställning till arbetet och individers definition av yrkesrollen. Den psykologiska kärnan i begreppet tillit är att människor och ting är pålitliga. Den sociala världen blir i detta perspektiv mer förutsägbar och erbjuder ett sätt att handskas med det sociala livets osäkerhet. Detta innebär att våga ha förväntningar på andras motiv och intentioner vars innehåll man aldrig kan ha fullständig kunskap om. Dessa förväntningar uppstår inte i ett socialt vakuum utan genom socialt samspel med andra människor.

Det är vid social interaktion som människor möts ansikte mot ansikte, och representanter för en organisation, närmaste chefen eller kollegor kan vidmakthålla, fördjupa eller underminera det mellanmänniska tillitssammanhanget. På denna konkreta nivå kan exempelvis företrädare för arbetsgivaren bekräfta de förväntningar anställda har på organisationen och stärka tillitssammanhanget, medan ouppfyllda förväntningar kan leda till ett slags resignerad cynism, en smalare definition av yrkesrollen och minskat bidrag till organisationen.

Transaktionella och relationella psykologiska kontrakt

Ett annat centralt begrepp i analysen är psykologiskt kontrakt. Begrepp som transaktionella och relationella psykologiska kontrakt används för att beskriva tillitssammanhanget, förväntningarnas innehåll, bredd och djup. Transaktionella kontrakt bygger på ett klart reglerat utbyte (materiellt och ekonomiskt), medan det relationella kontraktet vilar på ett stabilt fundament av tillit och har en djupare emotionell innebörd. De informella inslagen i det psykologiska kontraktet har en viktig funktion genom att minska osäkerheten och öka förutsägbarheten vad gäller de skyldigheter och rättigheter som exempelvis byggs in i relationen mellan anställd och arbetsgivare. I förhållande till relationens formella sidor spelar de informella, ofta implicita och sociala elementen i kontraktet stor roll för hur förhållandet mellan parterna utvecklas.

Förändrat kontraktinnehåll

Ett brott mot det psykologiska kontraktet inträffar när den anställda erfår att det uppstått diskrepans eller obalans mellan hur arbetsgivaren uppfyller sina förpliktelser mot den anställda och vad som en gång lovades. I tider av snabba organisatoriska förändringar erbjuder begreppet psykologiskt kontrakt ett fruktbart integrativt koncept genom att det sätter fokus på utvecklingen av nya eller förändringar i gamla kontrakt, som samtidigt fångar

samtidens utvecklingstendenser. Många forskare har de senaste åren dokumenterat hur ökade krav på organisatorisk förändring och anpassning till marknaden har förändrat kontraktssinnet mellan anställd och arbetsgivare. För de anställda har detta bland annat inneburit ökad anställningsotrygghet och oförutsägbarhet samtidigt som kravet har ökat när det gäller att vara flexibel och öppen för ny kunskap.

Tillit en produkt av trovärdighet

Det föränderliga arbetslivet tycks med andra ord ha inneburit att brott mot det psykologiska kontraktet av mer eller mindre allvarligt slag förekommer relativt frekvent. Då det psykologiska kontraktet vilar på ett fundament av tillit leder det inte sällan till starka emotionella reaktioner. Den generella bilden är att brutna kontrakt påverkar tillitssammanhanget i negativ riktning och får konsekvenser för den anställdes prestationer och bidrag till organisationen. Tillit och ett bredare psykologiskt kontrakt måste förtjänas över tid, och det enda sättet att förtjäna det på är att arbetsgivarna framstår som trovärdiga. Tillit är kort sagt produkten av trovärdighet medan motivation, engagemang och framtidsoptimism är frukten av tillit.

Studiens uppläggning och genomförande

Då jag inte var särskilt förtrogen med utvecklingen inom kollektivtrafik under 1990-talet inledde jag studien med en relativt omfattande genomgång av olika branschtidningar och debattartiklar i dagstidningar. Jag genomförde också ett antal informantintervjuer med fackliga företrädare och arbetsgivarrepresentanter, vilket bidrog till att skapa en någorlunda sammanhållen generell bild av och kunskap om utvecklingen i branschen efter avregleringen. Detta *första steg* var dock inte tillräckligt för att jag skulle känna mig mogen att formulera relevanta intervjueman och frågor inför de planerade förarintervjuerna.

Observationsresor

Det andra steget i processen bestod därför av att jag genomförde tretton observationsresor, där jag förde en öppen diskussion med förarna angående deras uppfattning om de förändringar som genomförts i verksamheten, samt hur de upplevde sin nuvarande arbetssituation i förhållande till den situation som rådde före avregleringen. Förutom att syftet med observationsresorna var att samla information så att jag kunde formulera relevanta intervjueman och frågor, så var min förhoppning att jag i det konkreta mötet med olika förare skulle kunna bygga upp en förtroendefull relation och få dem att lita på mig och mina avsikter med studien. Utifrån de diskussioner jag förde med förarna under observationsresorna framträdde så småningom en någorlunda tydlig bild av vad som kunde sägas utgöra centrala temaområden, ställt i relation till de förändringar som genomförts i verksamheten.

Samtalsintervjuer

Det tredje steget bestod av att jag mot bakgrund av den information jag fick i föregående steg konstruerade en preliminär intervjuguide och genomförde ett antal intervjuer. Samtalsintervjuer kom att bli den grundläggande strategi jag använde mig av för att komma nära enskilda förare och få dem att berätta om sina erfarenheter. Många och spännande beskrivningar väckte samtidigt mitt intresse för att ta reda på hur vanliga de företeelser och uppfattningar var som förarna berättade om.

Flera metoder i kombination

I ett fjärde steg utformade jag därför en enkät som tog utgångspunkt i analysen av resultatet från intervjuerna. Genom att på detta sätt kombinera olika metoder blev det möjligt att ställa frågor om specifika händelser, om vad som producerat en given händelse, hur olika individer upplever olika situationer och *varför* saker och ting är som de är. Det blev också möjligt att kartlägga olika uppfattningars utbredning. På detta sätt blir det alltså möjligt att ge en ökad kunskap om vilka erfarenheter, uppfattningar och handlingar som kan ligga bakom den kvantitativa studiens empiriska mönster.

Vad säger resultatet? Några övergripande tendenser

När organisationsförändringar blir en realitet för alla berörda, och inte bara för planerarna, kan de upplevas på många olika sätt. Huvudintrycket från studien är att förarnas uppfattning om de förändringar som skett i verksamheten präglas mer av den negativa än den positiva bilden. Resultatet visar att många förare upplever den nya situationen som oöverskådlig och i stark kontrast till tidigare driftsvillkor. Lite hänsyn har tagits till förarnas intressen och behov, och de har i liten utsträckning varit involverade i de processer som lett till förändring eller i diskussioner om konsekvenserna av dem. Många förare har etablerat ett passivt och defensivt förhållningssätt till sitt eget arbete och verksamheten i stort, vilket hänger samman med ökad anställningsotrygghet, bristande medverkan, lågt inflytande och misstro.

Rubbad balans i det psykologiska kontraktet

Det har således uppstått en negativ balans i det psykologiska kontraktet, och många förare ger uttryck för detta genom att begränsa sina skyldigheter gentemot organisationen. Man definierar i högre utsträckning än tidigare sin yrkesroll på ett smalare sätt, och man har börjat omvärdera vad man är skyldig organisationen. En annan tendens i resultatet är att många förare kommit att distansera sig från det "inre" organisatoriska livet genom att frikoppla sig emotionellt och kognitivt. Istället fokuserar man i högre utsträckning än tidigare sin kraft och energi på andra sfärer av det sociala livet såsom familj och fritid och ger uttryck för ett påtagligt instrumentellt förhållningssätt till såväl det egna arbetet som organisatoriska frågor.

Underminerad tillit

Resultatet visar på en tydlig paradox. En organisation, som lever under hård konkurrens med andra aktörer på marknaden, har behov av engagerade och motiverade arbetstagare. Tvärtom produceras anställda med ett smalt psykologiskt kontrakt, som istället för att engagera sig i verksamhetens framtid reducerar sitt bidrag. Sammanfattningsvis kan sägas att 1990-talets omställningar inom bussbranschen tenderar att ha reducerat de anställdas tillit till arbetsgivarna och på vilken moralisk grund och efter vilka principer verksamheten bedrivs. Den underminerade tilliten till arbetsgivarna manifesterar sig i en attityd av frustration och ett alienerat förhållningssätt till organisationen och dess mål.

Tommy.Nilsson@kau.se
054-700 1536

Ytterligare satsning på kollektivtrafikforskning vid CTF

Sedan 1996 har det bedrivits forskning om kollektivtrafik vid Centrum för tjänsteforskning – CTF. Verksamheten utvecklas nu ytterligare med hjälp av 5,3 miljoner kr i beviljade anslag från Banverket och Vinnova. De nya medlen är en tydlig bekräftelse på branschens och forskningsfinansierarnas fortsatta förtroende för den mångvetenskapliga transportforskningsmiljö som byggts upp vid CTF. Det blir nu möjligt för sex CTF-forskare med bakgrund inom företagsekonomi, arbetsvetenskap och psykologi att vidareutveckla sin forskning kring kollektivtrafikens problem och möjligheter.

Förskjutning mot servicetänkande

Under 1990-talet har villkoren för den svenska kollektivtrafiken förändrats radikalt. Genom organisatoriska reformer och avregleringar har tidigare monopolställningar successivt luckrats upp, trafikutövning har skilts från myndighetsuppövning, upphandlingar har gjorts inom flera områden och nya aktörer har etablerat sig, lokalt såväl som nationellt. När det gäller sektorns övergripande organiseringsprinciper så har det skett en tydlig förskjutning från hierarki och teknisk rationalitet till marknad och servicetänkande.

Ett tjänstesynsätt

Detta ställer nya krav på sektorns aktörer som i allt högre utsträckning förväntas agera affärsmässigt, med begrepp som kund, konkurrenskraft och kvalitet som ledstjärnor för sin verksamhet. Att i en sådan situation betrakta verksamheten utifrån ett tjänstesynsätt har visat sig vara fruktbart i flera tidigare CTF-projekt, och det är i ljuset av detta som de beviljade medlen skall ses.

Fyra projekt finansieras av Banverket

Banverket finansierar fyra projekt genom det fyraåriga programmet ”Järnvägens tjänster”. I projekten studeras järnvägssektorns tjänsteproduktion ur olika perspektiv, från väntetidens emotionella betydelse via behovet av kompetens i det enskilda tjänstemötet och järnvägsarbetets förändrade villkor till strategier, organisationslösningar och sektorsövergripande spelregler.

Vinnova medfinansier

Vinnova finansierar tre projekt som kommer att belysa kommunikativa, organisatoriska och institutionella betingelser för sam-

verkande kollektivtrafikaktörer. Projekten är trafikslagsövergripande och löper parallellt under tre år. I ett av projekten utnyttjas och vidareutvecklas en videobaserad datainsamlingsmetod med vars hjälp funktionshinderadros introspektiva upplevelser av olika kollektivtrafikmiljöer kan undersökas. Detta sker med hjälp av mobilmikrofon, videokamera och tänk-högt metodik.

Tjänsteutveckling i nätverk

I ett annat projekt studeras tjänsteutveckling i nätverk. Förväntat värdeskapande antas driva fram interaktion, utveckling av relationer och nätverk. I projektet studeras hur företag interagerar och utvecklar nätverksliknande relationer med varandra i syfte att exploatera och utveckla sina resurser till ömsesidig nytta. I ett relaterat projekt analyseras samspelet mellan strategiskt agerande och institutionella förutsättningar. Empiriskt kommer detta projekt att fokusera transportsystemets innovationsprocesser, genom att ett antal fallstudier genomförs i olika delar av sektorn.

Mångvetenskaplig förståelse

Förhoppningen är att projekten ska generera praktisk och teoretisk kunskap inom sina respektive olika delområden, men också att de tillsammans ska kunna bidra till en mångvetenskaplig förståelse för komplexiteten inom modern tjänsteverksamhet. Tack vare tjänstesynsättet blir det möjligt att förstå kollektivtrafiken som en helhet som kan relateras till de upplevda kundvärden den ger upphov till, samtidigt som ett antal sinsemellan mycket olika teoretiska perspektiv utnyttjas för att fördjupa denna förståelse.

En karta för branschens aktörer

Projektet har också ett gemensamt praktiskt ambition. Genom den genomgående fokuseringen på hur tjänstens logik och karaktär kan samordnas med kundens krav och önskemål läggs en grund för hur kollektivtrafiken kan utvecklas som ett konkurrenskraftigt och attraktivt transportsystem för den enskilde såväl som för samhället i stort. Rätt använt kan det tjänstesynsätt som utvecklas genom projekten fungera som en karta för branschens aktörer, en karta som kan leda kollektivtrafiken in i den nya tjänsteekonomin.

Kontaktpersoner är fil.dr. Markus Felleson (054 -700 1595, Markus.Felleson@kau.se) och fil.dr. Per Echeverri (054-700 1505, Per.Echeverri@kau.se).

PUBLICERAT VID CTF

På vår hemsida www.ctf.kau.se finns en kontinuerligt uppdaterad företeckning över allt som publicerats vid CTF.

Böckerna köpes i bokhandel, men avhandlingar och rapporter kan beställas hos

Linda.Rahkola@kau.se, tfn 054-700 15 55

Fortsatt samarbete med forskare i Indonesien

Kollektivtrafikforskarna vid CTF fortsätter sitt samarbete med Transportforskarna vid Gadjah Mada University i Yogyakarta, Indonesien. Yogyakarta är Indonesiens kulturella och forskningsmässiga centrum. I staden som räknar omkring 2 miljoner innevånare finns drygt ett 15-tal universitet och totalt omkring 350.000 (!) studenter. Gadjah Mada University är det största statliga universitetet i Indonesien med sina 55.000 studenter inom samtliga vetenskapliga fält. Kollektivtrafikprojektet drivs sedan något är tillbaka med finansiering från Sida och Vetenskapsrådet. Erfarenheter från vår kollektivtrafikforskning i Sverige delar vi med oss till kollegorna i Indonesien och vice versa.

Senast i januari var jag på besök i Yogya, som staden kallas. Vi bygger nu upp till ett antal forskarutbyten och delprojekt mellan våra institutioner. Tidigt våren 2005 genomför vi ett gemensamt forskarseminarium i Indonesien där flera av CTFs forskare kommer att delta.



BRT passengers beat Jakarta's traffic jams.

Ny bussgata

Ett intressant studieobjekt som vi planerar att utforska är den nya bussgatan i Jakarta. Som ett pilotprojekt har man bl a i samarbete med forskarna på Gadjah Mada utvecklat en första så kallad Busway med BRT (Bus Rapid Transport). Den är 13 km lång och går genom centrala delar av det mycket tätt trafikerade Jakarta, huvudstaden. 60-talet luftkonditionerade bussar trafikerar linjen, som förkortar restiden till en bråkdel av vad det tar att åka vanliga bussar eller bil. Att vi får en sådan effekt framgår av bilden nedan från invigningen den 15:e januari i år.

Självfallet finns förebilder runt om i världen. I Sverige talar man om principen ”tänk spårvagn men kör buss”. En viktig förebild för transportplanerarna i Indonesien är mycket lyckosamma Busways Syd Amerika som till exempel i Bogota, Columbia. I Jakarta planeras 15 korridorer med Busways plus matarlinjer till dessa.

Kundperspektiv i fokus

Som man lätt förstår av bilden finns det mycket delade meningar bland bilförare och busspassagerare om det effektiva i att stänga av en egen fil för bussarna. Det finns också olika åsikter hos företrädare för staden Jakarta och för nationella planmyndigheter. Tanken är att vi tillsammans skall studera Busways i Jakarta med ett kundperspektiv. Den svenska Kollektivtrafikbarometern, som används av svenska trafikhuvudmän för att studera resenärernas grad av nöjdhet, kan i tillämpliga delar överföras till bahasa indonesia (dvs indonesiska) och kommer att testas i en studie.

Lars.Haglund@kau.se
054-700 1518

Tjänsteperspektivet är den nya dominerande logiken i företagsekonomi

I januari (2004) numret av Journal of Marketing publicerades en, vad som måste betraktas som relativt provokativ, artikel gällande det underliggande teoretiska perspektivet av ämnet marknadsföring. I korthet handlar det om hur det s.k. tjänsteperspektivet idag har intagit en dominerande roll när vi forskar, undervisar och bedriver verksamhet, inom marknadsföring. Man skulle kunna säga att detta inte är något nytt, men när vi talar om paradigmskiftet, eller åtminstone ett byte av centrala antaganden och hypoteser för ett vetenskapligt områdes grundläggande teoretiska utgångspunkter, är det snarare frågan om en evolution än att det är vid en viss tidpunkt som det sker ett skifte i synsätt. Det vill säga, för många är artikelns budskap, som författarna Stephen Vargo och Robert Lusch för

fram, en bekräftelse på en lång periods händelser, argumentering och forskningsresultat, medan det för andra fortfarande är kontroversiella ståndpunkter vilka världen ännu ej är redo för.

Tjänsteperspektivet

För en tjänsteforskare, och därmed också för CTF som forskningsinstitution, är artikeln en bekräftelse på tjänsteforskningens centrala plats i dagens ekonomi, och även en bekräftelse på att idén bakom tjänsteforskningen i allra högsta grad lever. Tjänsteperspektivet, d v s i grund och botten att det är förtjänstfullt att se på tjänster och tjänsteverksamheter utgående ifrån fenomenet tjänster, och inte något annat, är dock inte bara begränsat till ett

erbjudandes tjänsteinnehåll eller en verksamhets specifika tjänster, utan tjänsteperspektivet kan sägas utgöra det dominerande sättet vi betraktar hela ämnet marknadsföring.

Service management

Eftersom tjänsteforskningen har sin grund i ”services marketing”, vilken sedan utvecklades till ”service management” framförallt av den nyligen bortgångne Richard Normann, finns det all anledning att reflektera över innehållet i denna artikel, oavsett om man ser sig själv verksam inom området ”marketing”. Inte minst eftersom ”marketing” som begrepp på engelska och amerikanska berör hur vi ser på en organisations verksamhet långt utöver vad som händer på en marknadsavdelning. Inom ”marketing” finner du forskning om kvalitet, produkt- och tjänstutveckling, innovation och organisatoriskt lärande etc. Därmed dock inte sagt att vi i Sverige använder termen marknadsföring på liknande sätt, vilket också kan sägas vara en anledning till att vi på CTF i Normannska termer talar om ”service management”, och mindre om ”services marketing”.

Olika syn på resurser

Denna utvidgning av ämnet marketing leder oss djupare in i artikelns innehåll eftersom en av huvudpöngerna gäller ämnets historiska bakgrund i t ex nationalekonomi och politik. Dagens forskning handlar mycket om hur vi ser på resurser, och utbytet av resurser, där det abstrakta i form av t ex kompetens, kunskap och värde utgör allt mer dominerande faktorer. Men det har inte alltid varit så. I Thomas Malthaus (1798) analys av resurser konstateras att med en geometriskt stigande befolkning kommer det snart att blir slut på befintliga resurser. I Malthaus värld var resurser lika med naturresurser, vilka användes för ett bättre leverne. Det vill säga resurser var material, som var statiskt, och som med fördel kunde (och behövde) tillskansas ett land. Detta innebar att mycket av den ekonomiska och politiska aktiviteten vid denna tid gick ut på att kämpa och slåss för att komma över samt exploatera dessa resurser (t ex via kolonialisering).

Detta synsätt på resurser, och även utbyte av resurser (jfr värdeskapande), har sedan dess (t ex Adam Smith, 1776; Alfred Marshall, 1890; A. Shaw, 1912) präglat den moderna västerländska synen på en organisations verksamhet, och framförallt utvecklingen av marknadsförings- och företagsekonomiämnen från 1900-talets början fram till idag. Lite ironiskt skulle man kunna uttrycka ämnesgestaltningen som; ”Ska vi byta grejer”, eller varför inte ”kom och köp konserverad gröt”.

Resurser skapas

Men de senaste 50 åren har en förändring i synsätt växt sig allt starkare. Resurser är inte bara ”stuff”, utan idag ser vi på resurser som också abstrakta och dynamiska funktioner av människans genialitet och påhittighet. Material är neutralt (eller möjligen t o m ett motstånd) fram till dess att människan lär sig att hantera det. Det centrala resonemanget här är alltså att resurser inte är, de blir till. Det är i detta ramverk vi finner stöd för att nu tala om ett grundläggande skifte i synsätt, vilket bör påverka hur vi forskar om och praktiskt bedriver verksamhet. Detta faktum, eller kanske rättare sagt de argument Vargo och Lusch lägger fram,

kommer troligtvis inte att bli utan kritik. För kritik har tjänsteforskningen utstått förut.

Den grundläggande synen inom tjänsteforskning, att vi i en verksamhet förvaltar och utvecklar ett värde som är högst perceptivt, och inte statiskt, har återkommit vid flera tidpunkter under 1900-talet (t ex Levitt, 1960; Boyd & Levy, 1963; Shostack, 1977; Normann, 1984). Men då det dominerande perspektivet har haft utgångspunkten att värde handlar om statiska resurser har denna syn på företagsekonomi eller marknadsföring haft svårt att slå rot. Det är alltid svårt att se det som kontrasterar den för givna tagna sanningen. ”Jorden är platt.” Tjänsteforskarna och dess tidigare förkämpar har m a o utsatt samma kamp om intellektet, eller den rådande sanningen om man så vill, liknande den Columbus en gång gjorde.

A service-centered model

Artikeln återspeglar indirekt just denna kamp, och det intressanta är att se in i denna vetenskapliga utveckling med artikelns klarsynta återkoppling till hur historien format den dominerande forskningen. Ingenting är förändrat i sig, men hur vi väljer att se på världen har sakta kommit att förändras. Och författarna menar att balansen nu viktat över mot tjänsteperspektivet. Det spelar ingen roll om det heter Saab eller Handelsbanken, eller om det är bilar av konkret stål eller abstrakta transföringar i cyberrymden, för det dominerande sättet vi ser på verksamheter, bedriver verksamheter och forskar och undervisar om verksamheter handlar idag om att i grunden utgå från ”a service-centered model”.

Paradigmskifte 1977

För tjänsteforskningen, eller tjänsteforskarna, inträffade egentligen detta paradigmskifte 1977, när Lynn Shostack skrev artikeln ”Breaking Free from Product Marketing”, även den publicerad i Journal of Marketing. Den stora skillnaden mellan artikeln 1977 och denna 2004, är kanske att då pekade Shostack s a s ut symptomen på att forskningen och organisationers syn på verksamhet uppvisade ett något krassligt resultat, Vargo och Lusch pekar nu ut själva orsakerna. För att trovärdigt medicinera är det viktigt att hitta orsaken snarare än bara symptomen. Lite ironiskt, igen, skulle man kunna att säga att 1977 års artikel var både banbrytande och historisk för tjänsteforskningen, men trots detta har en stor del av forskningen, undervisningen och praktiken fram tills nu varit ”Vilse i pannkakan” och därmed helt i linje med det då rådande paradigmet.

Frågan är nu om artikeln ”Evolving to a New Dominant Logic for Marketing” faller platt, eller kommer att få rejäla efterverkningar i form av hur forskning värderas, hur vi bedriver undervisning och hur företag agerar. Svaret vet vi kanske först om 25 år. Vill man redan nu vara del i den oundvikliga förändring som sakta sker i synsätt är det en självklarhet att läsa och reflektera över artikeln för att tillgodogöra sig dess detaljer och träffsäkerhet.

Jonas.Matthing@kau.se
054-700 1005

Att skapa värde genom tjänster

CTF ska tillsammans med IVF Industriforskning och utveckling AB (www.ivf.se) driva ett projekt som heter "Att Skapa Värde Genom Tjänster - En studie av funktionella produkter i svensk industri". Satsningen kommer att pågå i tre år och finansieras av VINNOVAs program för "Effektiv Produktframtagning" med sammanlagt 4,36 miljoner kronor. Projektet blev utvalt tillsammans med 10 andra projekt (bland 75 ansökningar) för att studera hur industriföretag kan skapa värde genom tjänster. Dessutom så kommer ett antal företag att lägga ned motsvarande tid, material och genomföra experiment för att öka kunskapen om funktionella produkter i svensk industri.

Bakgrund

Företagens villkor har förändrats under de senaste åren vilket bland annat kommer till uttryck i tjänsteföretagens teknologisering och tillverkande företags tjänsteorientering. Orsakerna är flera: snabb teknisk utveckling inom IT, ökad global konkurrens, mer medvetna kunder och högre lönsamhetskrav. Som en följd av dessa förändringar kan det förekomma svårigheter att uppnå konkurrensfördelar med enskilda fysiska produkter.

Företagen måste lyfta fram "nya" värden som gör att de utmärker sig från andra, liknande företag och deras produkter. Det har därför blivit allt viktigare och vanligare för företag, som traditionellt utvecklat, producerat och marknadsfört fysiska produkter i olika kontexter, att med hjälp av en ökad tjänstefiering omformulera sin verksamhet till att bli tjänsteorienterade företag.

Omvärderat synsätt

En övergång från produkt- till tjänsteleverantör innebär att en organisation måste omvärdera en del av sina kunskaper gällande kunden, produkten och produktutvecklingsprocessen. En kund som utnyttjar en tjänst upplever inte värde på samma sätt som en kund som använder en produkt. En fråga som ska undersökas inom ramen för projektet är om ett företag genom att se exempelvis en mikrovågsugn som en möjliggörare för en tjänst kan se nya möjligheter och få idéer till nya funktioner och erbjudanden.

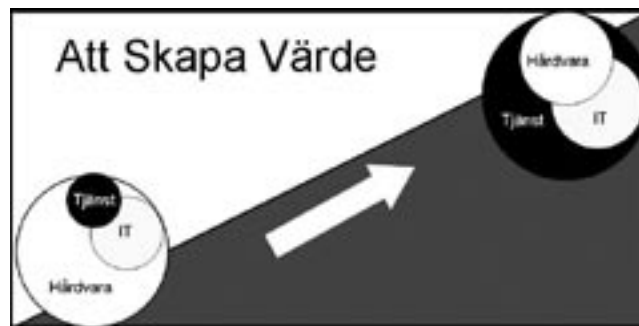
Vi utgår i detta projekt från vad kunden uppfattar som värdeskapande när vi studerar övergången från produkt- till tjänsteleverantör. Förändringen innebär att, istället för att se den tekniska produkten som erbjudandet, så kan den tekniska produkten ses som en fysisk manifestation av en tjänst. Kunden konsumerar en tjänst där hårdvaran och mjukvara är viktiga beståndsdelar.

Tekniska förändringar

Övergången från produkt- till tjänsteleverantör innebär vidare att

tekniska förändringar i produkten kan bli aktuella. Exempelvis kan det vara lönsamt att öka tillförlitligheten i produkten eller att öka graden av modularisering för att snabbare kunna genomföra reparationer och minska tiden som tjänsten inte kan utföras. Vidare innebär denna förändring av ett företags strategi att produkten och dess ökade tjänsteinnehåll måste utvecklas på ett nytt sätt.

Den förändring som beskrivs ovan innebär inte att dagens produktutvecklingsmodeller är felaktiga och inte kommer att behövas framöver. Istället så behöver dagens modeller kompletteras med nya arbetssätt, anpassning av metoder och nytt fokus för att bibehålla dagens effektivitet. Innehållet i begrepp som tjänstekoncept, tjänstesystem och tjänsteprocesser kommer att behöva hanteras redan i de tidiga faserna av produktutvecklingsprocessen.



Projektets syfte

Projektet syftar till att bidra till omställningen från produktfokus till ett fokus på att skapa värde genom tjänster i svensk industri. Genom detta projekt kan "goda exempel" skapas i kombination med utveckling av kunskap om hur företag kan gå tillväga för att på ett effektivt sätt utvärdera och utveckla kunderbjudanden som funktionella produkter,

vilka realiserar av såväl hårdvara som tjänster och mjukvara i samverkan. De centrala frågeställningarna som ska behandlas i projektet är...

- Hur kan ett företag genomföra övergången från produkt- till tjänsteleverantör samt de förändringar som detta innebär för kunden, affären, produktutvecklingsprocessen och den tekniska produkten?
- Vilka faktorer är det som gör att en kund övergår från att vara användare av en produkt till att bli nyttjare av en tjänst?
- Hur utvecklas tjänsterbjudanden och tjänstekoncept i vilka tekniska produkter spelar en central roll?
- Hur påverkas produktutvecklingsprocesses organisationformer, kompetensbehov och produktlansering av introduktionen av funktionella produkter?

En första kartläggning

En första översikt för att få en uppfattning om hur svenska industriföretag ser på tjänster och tjänsteutveckling har genomförts tillsammans med forskare på Chalmers. Denna studie har fokuserat på företag inom maskinindustri som har mellan 500 och 1000 anställda. Produktutvecklingsansvarig på 18 företag har intervjuats om hur kunden involveras i utveckling av nya tjänster och vem som är ansvarig för att se till att nya tjänster utvecklas och erbjuds kunden. En första rapport om denna studie kommer att presenteras innan sommaren.

forts. sid 18

Det andra året med ”Den nya tjänsteekonomin”

Det andra året i KK-stiftelsens sexåriga profilsatsning ”Den nya tjänsteekonomin” vid CTF är till ända. Året i sin helhet har varit spännande och produktivt med hög publikationstakt, mängder av uppsatser och andra studentarbeten, medverkan i forskningskonferenser, medverkan i media samt inte minst, den egna workshopen ”User-driven New Service Development – What’s on the Agenda. Denna gick av stapeln i Karlstad i september 2003 och samlade ett stort antal forskare och praktiker.

Forskning med praktisk nytta

Syftet med KK-stiftelsens satsningar på högskolor och nya universitet har sin grund i att statsmakterna vill stimulera till nya innovationer och stärkt konkurrenskraft för svenska företag. Detta manifesteras genom kravet på att varje projekt skall ha en konkret koppling till och en motfinansiering av ett företag. Forskningen i ”Den nya tjänsteekonomin” tar fasta på hur man skapar metoder för att utveckla användarvänliga tjänster. Vi studerar även varför vissa produkter blir framgångar och andra inte, samt hur kunder kan vara med och påverka nya produkter.

Flera projekt tillsammans med TeliaSonera

Ett konkret exempel är de delprojekt som genomförs tillsammans med TeliaSonera, där Anders Gustafsson är projektledare. ”Vi studerar till exempel vad kunder vill ha med ledning av varför de byter mobiltelefonleverantör.” Tanken är att man ska kunna förutse varför kunder byter. Projektet har satt avtryck i form av att man ändrat form och innehåll på den information TeliaSonera samlar in om sina kunder. ”Det är spännande när vi som forskare får vara med och utveckla konkreta mätinstrument”, säger Anders Gustafsson.

Kunder som tjänsteutvecklare

I en annan del av TeliaSonera-projekten använder man sig av Technology Readiness Index, det vill säga att med ledning av olika gruppers teknikmognad se vad som är möjligt. Kopplat till det här projektet finns också ett antal systerprojekt, där man tittat närmare på och jämfört kunders och professionella produktutvecklarens kreativitet och sätt att se på vad som är möjligt. Det visar sig att kunder är bättre tjänsteutvecklare än proffsen. Forskarna i projektet tolkar detta i termer av att kunder ser till behovet, medan produktutvecklare tenderar att fästa större vikt vid vad som är tekniskt möjligt.



ME D STÖD AV
STIFTELSEN FÖR KUNSKAPS-
OCH KOMPETENSUTVECKLING

Mängder av studentprojekt

Ett annat sätt att samarbeta och göra avtryck i de medverkande företagen inom ramen för profilsatsningen görs genom att engagera. På Institutionen för ekonomi har vi sammanlagt 3000 studenter på grundutbildningsnivå. Vårterminen 2004 är det över 200 personer som skriver C-uppsats och ett 100-tal som befinner sig på D-nivå. Alla dessa har givetvis inte intresse av användardriven tjänsteutveckling i olika former, men vi driver en ganska oblyg kampanj där vi intresserar studenter för projektuppslag och miniforskning som ligger nära våra pågående forskningsprojekt.

Rekrytering av studenter

Vid sidan av att studenterna kommer in i och gör avtryck i företagen på detta sätt så är det också ett konkret sätt att koppla vår forskning till grundutbildningen och på sikt rekrytera studenter. Under de två år profilsatsningen varit i drift har det producerats 42 C-uppsatser och 27 D-uppsatser med anknytning till profilområdet. I förlängningen är det också vår förhoppning att dessa studentarbeten utgör en väg till anställning i företagen. Så var till exempel fallet i företaget Uddeholm Tooling, vars verksamhet är tillverkning av verktygsstål, och där forskarna Gunnel Kardemark och Margareta Bjurklo studerar interna tjänster inom ramen för delprojektet ”Knowledge Management”. En av deras studenter blev anställd på företaget efter avslutat examensarbete – något vi ser som ett kvitto på att studenternas kunskaper är efterfrågade av regionens företag.

Publicering

Då profilsatsningen är forskningsbaserad så ligger ett lika stort fokus på att resultaten inte bara skall vara praktiskt användbara i företag utan också skall leda till populärvetenskapliga rön, men framförallt vetenskapliga publiceringar i form av avhandlingar, artiklar i vetenskapliga tidskrifter samt bidrag till forskningskonferenser. Publikationstakten har också varit hög. Från projektstarten för dryga två år sedan har KK satsningen, helt eller delvis, bidragit till:

20 artiklar i refereegranskade journaler, 3 avhandlingar, 1 licentiatuppsats, 2 böcker, 28 konferenspapers, 11 bokkapitel samt diverse rapporter.

150 miljoner till Karlstads universitet

I mitten av mars var KK-stiftelsen på besök i Karlstads med anledning av stiftelsens tioårsjubileum. CTF tillsammans med flera enheter vid Karlstads universitet har erhållit drygt 150 miljoner kronor från stiftelsen sedan starten för tio år sedan. Vi fick veta att vårt lärosäte är det som haft störst framgång med forskningsansökningarna till KK-stiftelsen.

CTF föregångare

”Den nya tjänsteekonomin” kommer under 2004 att ingå i ett informationsmaterial från KK-stiftelsen, där man presenterar exempel på hur forskning i samarbete med näringslivet kan se ut och fungera (se nästa artikel). I detta sammanhang har CTF en särställning eftersom det rör sig om den första samhällsvetenskapliga miljön som fått profilstöd.

Profilen presenteras på QUIS symposiet

Vad är då på gång under 2004? Med undantag för mindre volym-mässiga förändringar av projekt så kommer dessa att fortlöpa enligt plan. Forskningskonferensen QUIS, Quality in Services, som arrangeras av CTF går av stapeln 15-18 juni och blir årets stora aktivitet även inom ramen för "Den nya tjänsteekonomin". 12 personer från profilen kommer att presentera papers under symposiet.

En masterutbildning i vardande

Vi har också bjudits in att delta i en "Executive master education in international service management" som arrangeras av University of Maastricht, Holland. Vi bedömer denna inbjudan som mycket hedrande. CTFs roll blir att ta ansvar för en av sex undervisningsmoduler. Övriga medverkande universitet är Arizona State University (USA), Purdue University (USA), och University of Warwick (UK).

CTF bidrar med kunskap kring användardriven tjänstutveckling

Grundidén med utbildningsprogrammet, som vänder sig till praktiskt verksamma i företag och förvaltningar, består i att presentera och gå igenom bredden inom service managementforskningen runt om i världen. Masterprogrammet kommer att ha formen av en state-of-the-art utbildning med en internationell bas, i vilken vi bedömer att CTFs forskning kring användardriven tjänstutveckling kommer att fylla en viktig funktion. I förlängningen hoppas vi att uppdraget även leder till ett utökat utbyte av studenter och forskare mellan de olika universiteterna.

Bokprojekt

Under året kommer vi också att sätta igång arbetet med ett bokprojekt, vars syfte är att spegla de första årens resultat från de olika delprojekten. Detta är förstås endast ögonblicksbilder av såväl föregående som innevarande år. För den som vill ta del av en mer fyllig beskrivning av året som gått tillsammans med planerna för 2004 hänvisar vi till vår hemsida: www.ctf.kau.se

Patrik.Larsson@kau.se
054-700 1553

Goda exempel

Forskning och forskarutbildning
Stockholm 25 mars

Tjänsteforskning vid Karlstads universitet

KK-stiftelsen och näringslivet satsar tillsammans 72 miljoner kronor under sex år på att bygga upp en forskningsprofil inom området Den nya tjänsteekonomin vid Karlstads universitet. Satsningen startade i januari 2002 och forskningen bedrivs inom Centrum för tjänsteforskning, CTF, i samverkan med Institutionen för informationsteknologi vid Karlstads universitet.

Forskning kring den nya tjänsteekonomin arbetar med kunden i centrum och tar fasta på hur man skapar metoder för att utveckla

användarvänliga tjänster. Forskarna studerar även varför vissa produkter blir framgångar och andra inte, samt hur kunder kan vara med och påverka nya produkter.

Kunden som produktutvecklare

Ett konkret exempel på detta är samarbetet med TeliaSonera, där forskarna studerat kundbeteende och mekanismer bakom byte av mobiltelefonleverantör. Idén är att kunna förutse kundernas agerande. Forskningen har bland annat lett till att TeliaSonera ändrat sina mätverktyg vid datainsamlingar. Detta mätverktyg är generaliserbart och kan i sin tur appliceras på andra företag. Teamet har också sett på vad TeliaSoneras kunder kan bidra med när det gäller produktutveckling. Forskarna har jämfört kunders och professionella produktutvecklarens kreativitet och ett uppmärksammat resultat är att kundernas påverkan leder till många innovativa produkter.

I ett annat delprojekt har forskarna sett på hur olika kundkategorier tar till sig ny teknik, så kallad Technology Readiness. Utifrån synen på teknologi och viljan att experimentera delas kunderna in i kategorier som utforskare eller eftersläppare. Företaget kan sedan se på hur kunden betar sig i förhållande till varumärken som företaget har, och hur kunden funderar kring framtida behov och preferenser.

Just detta är kärnan i forskningen vid CTF – att i samarbete med näringslivet fokusera på utveckling av produkter och tjänster utifrån kundens beteende och behov. För näringslivet leder det till insikter i att först se till kunden, för att sedan utveckla tjänsten. Förhoppningsvis leder forskningen på så vis till ökad konkurrenskraft för företaget och bättre produkter för kunden.

Näringslivskopplingen lockar studenter

Forskningen vid CTF är externfinansierad till 80 procent. För att försäkra sig om en viss långsiktighet i forskningen är strategin att satsa på ett flertal parallella projekt och att samtidigt öka volymen på de nya forskningssatsningar som startas. Forskningen är för närvarande indelad i 37 projekt, varav nio räknas in under området den nya tjänsteekonomin. Professorer och docenter är knutna till verksamheten som vetenskapliga ledare. Av de drygt 40 forskarna är 18 forskarstuderande. Tolv av dessa har direkta kopplingar till profilen. CTF lockar även många studenter. En förklaring är att projektuppslag och uppsatsämnen har nära kopplingar till näringslivet redan på grundutbildningsnivå. Därmed överbryggs den vanliga klyftan mellan universitet och näringsliv redan på ett tidigt stadium.

Ett bevis på att CTF lyckats nischa sig inom forskningen kring den nya tjänsteekonomin är att näringslivet visat stort intresse för att samarbeta. På så vis läggs grunden för väl utförda empiriska studier inom området, något som är relativt unikt i en internationell jämförelse.

Forskningsprofilen har stöd från KK-stiftelsen fram till år 2007.

Karin Myhrström, KK-stiftelsen
Tfn: 08-56 64 81 00

Bo Edvardssons sabbatical

Under höstterminen 2003 och vårterminen 2004 har jag haft förmånen att utnyttja ett sabbatsår. Detta innebär att man har tid för egen forskning och utveckling. Jag tillbringade höstterminen i Asien och var huvuddelen av tiden knuten till National University of Singapore (NUS), där jag samarbetat med flera forskare men främst med Tan Key Chuan, professor i kvalitet inom School of Engineering (övergripande ansvarig för kvaliteten inom universitetet) och Jochen Wirtz, professor i marknadsföring med inriktning tjänster vid NUS Business School. Jag medverkade även vid några tillfällen med föreläsningar inom magisterprogrammen. Under delar av vårterminen har jag vistats vid Center for Service Leadership (CSL) vid School of Business, Arizona State University i Phoenix, USA. CSL är det ledande centret i USA inom området service management. Främst samarbetar jag där med professorerna Steven Brown och Mary Jo Bitner.

Om forskningen

Jag har under året haft möjlighet att fördjupa mig inom nya områden samt haft tid att dels avsluta en bok, dels arbeta med fyra olika artiklar. Därutöver har jag initierat två forskningsprojekt i Singapore vilka kommer att pågå under ett par år, och jag planerar att resa till NUS några gånger per år för att följa upp dessa. I ett par artiklar har jag fördjupat mig i begreppet Upplevelse och vilken roll upplevelsekvaliteter spelar för kundens attityd till tjänsteproducenten och hur olika upplevelser kan tänkas påverka kundens framtida beteende. Många produkter och tjänster uppfattas som allt mera lika i kundens ögon. När baskraven på kvalitet tillgodoses av flertalet företag inom en bransch söker man nya vägar för att undvika priskonkurrens eller andra sätt att differentiera sig och skapa känslomässiga band till sina kunder.

Varumärken och upplevelser

Varumärken och upplevelser blir allt viktigare. Produkters och tjänsters värden ligger inte enbart inbyggda i tjänsternas egenskaper (dessa tas för givna), utan värde uppstår i kundens konsumtionsprocesser. Dessa värden kan komma från produkters och tjänsters egenskaper, från interaktionen mellan tjänsteföretaget och kunden, från interaktionen kunden emellan samt värden relaterade till varumärket eller till kundrelationen i sig. Ett exempel på det senare är kundklubbar. Alla dessa ”värdeskapare” kan beskrivas i en kognitiv och en känslomässig eller upplevelsemässig dimension; att beröra kunder på det emotionella planet. De ersätter inte traditionella värden men erbjuder en möjlighet att skapa samhörighet, identitet, upplevelser och minnen vilka binder upp kunden. Hur kommer det sig att vi är beredda att betala mer än dubbla priset för en kopp kaffe på Starbucks jämfört med på ett valigt café?

Känslors betydelse

Traditionellt har begreppet Kvalitet (och Tjänstekvalitet) beskrivits och definierats som en kalkylerande och kognitiv utvärdering medan de affektiva och emotionella dimensionerna knappast alls beaktats. Dessa dimensioner inkluderas vanligen inte i modeller och mätinstrument. Om vi vill beskriva, analysera och förstå kundförtjuning respektive besvikelse, vilka kan betraktas som upplevelser som kommer att stanna i långtidsminnet, måste vi också förstå hur känslor uppstår och vilken inverkan de har på kunders attityder och framtida beteende.

Det förefaller som om genuin lojalitet innehåller mer än den kalla, logiska utvärderingen. Genuin lojalitet kräver att kunden blir berörd, och dessa beröringspunkter i kontakten med tjänsteföretaget måste skapas, användas och över tid förnyas (tjänsteutveckling) för att skapa attraktiva, minnesvärda upplevelser inom ramen för långsiktiga kundrelationer.

Tjänstelandskap och upplevelserum

I våra studier inom IKEA betraktar vi varuhuset som ett tjänstelandskap med olika upplevelserum i vilka kunder blir berörda, engagerade och involverade och kanske skapar sina egna kök, vardagsrum eller sovrum. I varuhusets olika upplevelserum skapas upplevelsevärden som berör kunden på inte enbart det logiska planet utan även mera djupgående. Jag finner samma mönster i t.ex. Singapore Airlines och South West Airlines, det senare det i särklass mest framgångsrika flygbolaget i USA de senaste åren. Dessa företag förstår hur man utformar upplevelserum, berör kunderna under tjänsteprocessens olika ”touch points” samt över tid har förmåga att skapa tillräckligt med nya upplevelser för att kunderna skall vilja återkomma.

Likheter/olikheter i forskningsmiljöerna

NUS and ASU har flera mycket framstående forskare inom sina respektive specialområden. De är strakt forskningsfokuserade, och det är publicering i de bästa tidskrifterna som räknas och som krävs för att bli professor. Detta präglar starkt båda miljöerna och man jobbar mycket på egen hand eller med några få andra forskare eller ett par doktorander. Man har t.ex. inget fikarum där man träffas regelbundet som vi har vid CTF. Detta tycker jag är en brist, liksom att man har få forskningsseminarier förutom när doktorander presenterar sitt preliminära avhandlingsmanus.

Kontakter med näringslivet

När det gäller kontakterna med näringslivet är de ganska omfattande vid CSL men projekten förefaller vara färre än de vi har inom CTF. Det är vanligt att en doktorand börjar inom ett område, läser in sig, utvecklar sin teoretiska referensram och preciserar sina forskningsfrågor och sitt syfte. Först därefter söker man en empirisk kontext och ett eller flera företag som man använder som sin empiriska bas. Ofta står företaget för de direkta kostnaderna och ett bidrag till lön etc. Inom CSL är det vanligt att man involverar eller tillfrågar någon av de drygt 40 medlemsföretag som centrat numer har.

I Singapore har man inte lika välutvecklade och täta kontakter med näringslivet som vid CSL. Där är huvuddelen av doktoranderna och magisterstudenterna kineser som inte är så bra på engelska, i vart fall inte att kommunicera med chefer i företag. Detta resulterar i att många av projekten har svag eller kanske ingen direkt kontakt med företaget eller andra organisationer, en brist som man på olika sätt försöker komma tillrätta med. Inom NUS finns det mycket pengar för forskning och olika projekt kan sättas igång av professorn, medan mitt intryck av CSL är att man måste dra in sina forskningsprojekt och gör det i första hand genom projekt i företag. En mindre del kommer från externa forskningsfonder och anslaget från fakulteten är begränsade. Därremot ingår betydligt mera tid för forskning i tjänsten för lärare och professorer jämfört med hur det är i Sverige. Ett betydande

bidrag kommer från olika uppdrags- och chefsutbildningar och självfallet från studerandeavgifter både vid NUS och ASU.

Doktorandmiljö

I båda fallen arbetar forskare och doktorander mycket fokuserat och med deadlines. Detta fostras man i redan från början. Doktoranderna har ett relativt stort utbud av s.k. ”PhD seminars” (motsvarar närmast doktorandkurser) att välja mellan i båda miljöerna och i detta avseende befinner de sig i en mera rik miljö än vår. Flera kurser tas inom andra ämnen, även utanför Business School. Metodkurser har ett relativt sett större utrymme.

När det gäller det dagliga utbytet med andra doktorander och forskare tror jag att miljön i CTF är väsentligt starkare och tätare. Vad gäller kunskap i metod förefaller doktoranderna vid NUS och ASU få en bättre skolning, i vart fall när det gäller kvantitativ metod. Jag menar att vi behöver förstärka vårt kursutbud med fördjupning i både kvalitativ och kvantitativ metod och att dessa kurser skall tas tidigt i forskarutbildningen och ligga till grund för utformning och inriktning av empiriska studier.

Vad kan CTF lära?

Det löpande utbytet med de medlemsföretag som är knutna till CSL är väl planerat och det finns en organisation för att ”leverera”. CSL involvera forskare från institutionen och från andra delar av Business School. Medlemsföretagen erbjuder ett symposium på hösten och det s.k Services Leadership Institut på våren varje år. I båda fallen har man 250-300 deltagare, flertalet från USA, med det finns även en grupp internationella deltagare. Medlemsföretagen har förtur och viss rabatt. Utbildningarna är kända och erkända utöver USA. Detta ger CSL legitimitet, resurser för forskning och en brygga till praktisk tjänsteverksamhet. Här kan vi inom CTF bli betydligt bättre än vi är idag, och vi skall lära av CSL.

Vi kan även lära av hur CSL involverar medlemsföretagen genom studentprojekt inom ramen för sista terminens projektarbete inom MBA utbildningen med inriktning Tjänster. Detta ger medlemsföretagen tillgång till forskarkompetens genom handledningen av studentgrupper om tre till fem studeranden vilka fungerar som ett konsultteam. Företagen står i kö för att få en studentgrupp, och de direkta kostnaderna står företaget för.

Vi kan även lära av hur man i båda miljöerna utvecklat ledarutbildning som ger ett bra överskott och samtidigt ett bra arvode till de professorer som medverkar. Vid ASU har man t.ex. utvecklat seminarier och utbildningar för den kinesiska Telecom-marknaden. Under februari var högsta ledningen för världens näst största mobiltelefonföretag med över 100 miljoner kunder, på en veckas utbildning vid ASU. I Singapore har man omfattande utbyte med University of California (UCLA), och gemensamt genomförs t.ex. Executiv MBA.

Vad har CTF att bidra med?

Vår flervetenskapliga miljö är mera utvecklad än vid NUS och CSL. Vår seminariekultur är starkare. CTF har vidare en större grupp forskarstuderade inom tjänsteområdet än de andra. Kanske vi kan bidra med hur man utvecklar relationer med företag och offentliga tjänsteproducenter som lägger grunden för större forskningsprogram såsom KK-profilen ”Användardriven tjänsteutveckling”.

Fortsatt samarbete

Samarbetet med CSL har pågått under flera år, främst inom ramen för QUIS symposierna men även genom doktorand- och visst forskarutbyte. Patrik Larsson var vid ASU under en period av sin forskarutbildning. Samarbetet kommer att fortsätta. När det gäller NUS har vi två forskningsprojekt som jag medverkar i. Jag kommer att besöka Singapore ett par gånger under detta år. Det kommer medverkande från både Singapore och Malaysia till QUIS symposiet i Karlstad i mitten av juni i år.

Utbytet av sabbatsåret

Ett sabbatsår ger möjligheter till reflektioner och att läsa det man vanligen inte har tid för eller tar tid till. Detta är en av de stora behållningarna. Därutöver har olika möte med forskare och deltagande eller medverkan i olika seminarier gett intryck och kunskaper som jag kommer att ha nytta av under lång tid både i forskningen och i utbildningssammanhang.

Fritiden

Under tiden i Asien var min fru med och vi reste en hel del i Malaysia. Vi besökte t.ex. teplantager i Cameron Highlands, verkligen en upplevelse, öarna där Robinsonsprogrammet spelats in samt en av mina favoriter, Pankor Island. En annan intressant miljö är Kuala Lumpur, en internationell storstad med ett fantastiskt utbud av hotell och restauranger av högsta kvalitet. Vi hade även möjlighet att besöka ett antal konstutställningar och konserter i Singapore samt träffa flera svenskar som bor och arbetar där. När det gäller tiden i USA har Steve Brown tagit mig med på basketboll varje torsdag kväll. På helgerna vandrar vi ofta i bergen som omger Phoenix. Jag har också motionerat nästan varje dag. Det är betydligt oftare än jag brukar göra och hoppas kunna fortsätta med detta även i Sverige.

Bo.Edvarsson@kau.se
070-633 44 78



Besök i Monterrey, Mexico

Under tredje veckan i februari besökte Bo Edvardsson Monterrey Tech och dess Business School EGADE i Monterrey, Mexico. Monterrey som har drygt 5 miljoner invånare är "The Milan of Mexico" dvs vad Milano betyder för Italien. Staden är Mexicos industriella och ekonomiska centrum och något av motorn i ekonomin. Universitetet är det ledande i Latinamerika och har ca 100.000 studenter i och utanför Mexico.

Jag var inbjuden av professor Javier Reynoso som besökt CTF vid flera tillfällen. Javier har byggt upp ett centrum för Service management inom EGADE, en relativt ny handelshögskola inom Monterrey Tech med enbart magisterstuderande och forskarutbildning. Jag höll föreläsningar för en grupp masterstuderande, två föreläsningar via satellit inom ramen för dels en grupp

i Service management, dels en inom tjänstemarknadsföring. Universitetet har moderna TV-studios med professionella producenter och använder satellitsändningar frekvent i sina kurser. Studenterna kan ställa frågor via e-mail som sedan besvaras av föreläsaren. Jag höll även ett föredrag för en grupp alumni.

Monterrey är en dynamisk stad, fantastiskt vackert beläget på kullar omgivna av höga berg. EGADE förefaller främst vara inriktat på utbildning, men när det gäller forskningen är miljön mera tunn. Inom området strategi finns en professor som publicerar i Harvard Business Review, och rektorn har en bakgrund från Wharton School.

Bo.Edvardsson@kau.se
054-700 1557

CTF inbjudet till Massachusetts Institute of Technology (MIT)

Jonas Matthing och Per Kristensson var inbjudna att besöka och föreläsa på Sloan School of Management på MIT under slutet av november månad 2003. Professor Eric von Hippel stod för inbjudan. Massachusetts Institute of Technology, mer känt som MIT, är Amerikas högst rankade teknikinstitut. Inte mindre än 57 nobelpristagare (mest av alla universitet) har anknytning till universitetet som ligger i den vackra stadsdelen Cambridge i Boston, alldeles intill Harvard University.

Kunddriven innovation

Professor Eric von Hippel är grundaren av management och forskning om "user innovation" (kunddriven innovation). Hans forskning visar att företag i allmänhet och tjänsteföretag i synnerhet har mycket att lära av sina kunder. Företag bör därför omorganisera sina innovationssträvanden till ett tankesätt med **kunden** istället för företaget i **centrum**. Kunden är den som bäst besitter kunskaper om sina egna behov och den miljö som behoven framträder i.

Samarbete mellan kund och företag

Även om företag engagerar konsulter för åtskilliga marknadsundersökningar är det svårt att verkligen fånga avnämarnas behov på ett precist och grundläggande sätt. Istället bör man anstränga sig för att bedriva ett aktivt och nära samarbete med kunderna genom att låta dem få testa och pröva verktyg som användes i syfte att utveckla nya varor och tjänster. På så sätt kan kunderna själva skraddarsy den produkt de faktiskt behöver. Eftersom produktutvecklingen då sker i den egna användarmiljön kommer den – mer eller mindre automatiskt – tillgodose egna om än svåråtgångna behov.

Konferens vid MIT

I slutet av november arrangerade Eric von Hippel ett möte med ett antal företag från såväl Europa som USA som anammade hans

managementidéer. Forskare från dessa företag höll sina presentationer och fick sedan feedback av von Hippel om hur de kan vidareutveckla sin innovationsverksamhet. CTFarna Jonas och Per framförde de senaste rönerna från CuDIT (Customer Driven IT development). Ett kärnfullt budskap i presentationen var just betoningen på att dessa managementidéer har extra stor verkningkraft i tjänsteföretag.

Vinster med kunddriven tjänstutveckling

Ett intressant inslag i konferensen var redovisningen av företagens olika typer av vinster med kunddriven innovation. Exempel på sådana vinster var förkortade ledtider i utvecklingsprojekt, reducerade utvecklingskostnader och, sist men inte minst, bättre kvalitet hos nylanserade produkter.

Jonas och Per forskar för närvarande vidare kring kunddriven tjänstutveckling. Jonas finaliserar sin avhandling (se sid 18) och Per arbetar på en studie om hur kunder problemlöser (jämfört med hur företag gör).



MIT, main building

Per.Kristensson@kau.se
054 – 700 2128

CTF goes Down Under

Mitt avslutade avhandlingsprojekt behandlade resande idéer (presenterat i nummer 46). Inte vilka idéer som helst, utan sådana som utgör sig för att skapa framgångsrik organisering och ledning. Med hjälp av konsulter, forskare och andra tycks dessa idéer fördas runt jorden – från organisation till organisation. Just det där med att resa runt jorden har jag tagit fasta på i mina fortsatta forskningsambitioner. Nedanstående text bör därför betraktas som en kombination av "Vetenskapens värld" och "När och Fjärran".

STINT stipendium

Alltså, tack vare ett stipendium från STINT (Stiftelsen för internationalisering av högre utbildning och forskning) fick jag möjligheten att under november byta ut CTF och Karlstad för närmare en månads vistelse i en forskarmiljö vid University of Technology i Sydney, Australien.

Upphåll i Singapore

Eftersom professor Bo Edvardsson var gästprofessor vid National University of Singapore vid det aktuella tillfället började min färd med ett kortare stopp hos honom. Det var givetvis skönt att slippa hela den långa resan i ett svep så jag stannade där i ett par dygn. Spännande var det också att få ta del av den miljö som han vistades i och samtidigt få en glimt av ett fascinerande land. För er som är bekanta med professorn i fråga är det säkert inte överraskande att vi också hann med att diskutera ett par artikelförslag samt ärenden rörande min vistelse i Sydney.

Varför Sydney?

Efter ytterligare ett skutt över världshaven landade jag så i Sydney där det var varmt, skönt och dessutom mindre kvalmigt än i Singapore. Anledningen till att resan gick just dit var att jag i samband med en konferens i Verona något år tidigare hade etablerat kontakt med en professor vid namn Kevin Foley vid School of Management, Faculty of Business på University of Technology, Sydney (www.ican.uts.edu.au). Vi fann då att vi delade intresset för den globala kvalitetsrörelsen och dessutom för omvandlingen av offentlig sektor.

CTF-liknande miljö

Kevin är styrelseordförande för ett forskningscentrum som ligger inom nämnda universitet. Tillsammans arbetar där ett 40-tal forskare och doktorander inom ett relativt brett område med fokus på innovationer och samverkan över organisationsgränser. Miljön påminner till stora delar om CTFs, och inom centret betonas också vikten av praktisk relevans i den forskning som bedrivs.

Kontaktytorna mot det omgivande samhället är många, och inte minst tydligt blir detta vid studier av den styrelse som tillsammans med centrets ledning ansvarar för det strategiska arbetet. Merparten av de mycket gott ansedda ledamöterna i styrelsen har inflytelserika positioner i Sydneys näringsliv alternativt inom den offentliga sektorn. Sammantaget ger detta en situation där man drar till sig såväl ekonomiska förutsättningar som god access till empiriska data. Centret är också ett så kallat "Key University Research Centre of UTS".

Gott mottagande

Välkommandet var över förväntan. Jag fick redan innan avresan god hjälp med att boka hotell (vilket var svårt på grund av pågående rugby-VM) och information om nätverk för min dator och andra praktiska frågor. När jag första morgonen mötte min kontaktperson fick jag på ett ögonblick min laptop uppkopplad på deras nätverk, kopieringskod, nycklar, passerkort och lektion i hur kaffeautomaten fungerade. Dessutom fick jag en rundvandring i lokalerna och därefter en kort pratstund med de två andra gästforskarna som jag delade rum med. Sedan plockades jag upp av min andra kontakt - professor Stewart Clegg - för lunch och inledande diskussion på stan. Den första kvällen var jag ganska full av intryck och som sagt imponerad över mottagandet. Däremot fann jag snart att centret saknade en väl utvecklad fikakultur, vilket jag försökte lära dem under min korta vistelse. Resande idéer, ni vet.

Utbyte av idéer

Under veckorna i Sydney fick jag vid flera tillfällen tid att diskutera med båda kontaktprofessorerna. Jag fick dels möjlighet att beskriva min egen forskning och dels ta del av deras erfarenheter. Vi hann också med att börja planera hur vi skall kunna bedriva forskning tillsammans i framtiden. Jag deltog vid två seminarier samt ett styrelsemöte vid ICAN, och Kevin Foley hade dessutom arrangerat diverse möten för min skull med praktiker och akademiker inom den australiensiska kvalitetsrörelsen. Resan har faktiskt även resulterat i ett par nya kontakter hemma i Sverige via de nätverk jag etablerade i Australien.

Ny stipendieansökan

Våra gemensamma diskussioner lade således grunden för en intention att bedriva fortsatt forskning tillsammans. Under vistelsen skrev jag en ansökan om en längre post-doc vistelse vid samma institution (kulturvetarstipendium från STINT). Det gemensamt framarbetade ramverket för fortsatt forskning kommer också kunna användas för att söka andra forskningsmedel såväl i Sverige som i Australien. Vidare har utbytet givit mig värdefull input i arbetet med de två artiklar som följer i spåren av min avhandling. Dessa var påbörjade innan resan startade och beräknas vara klara under innevarande termin. Tiden i Sydney kommer definitivt att berika slutresultatet.

Vi började också skissa på hur vi tillsammans skulle kunna arrangera en relativt liten vetenskaplig konferens med enbart inbjudna gäster i Sydney år 2005 eller 2006. Men nu börjar vi närma oss idéer med mindre substantiellt innehåll, så jag tror jag avslutar min reseskildring här med att konstatera att trots det intensiva schemat hann jag också njuta av staden Sydney och dess rika utbud på god mat och vackra vyer.

Johan.Quist@kau.se
054-700 2504

Anders Wrenne, ny licentiat

Tjänsteplattformar

– Vid utveckling av mobila tjänster inom telekommunikation

Den 9 mars lade CTFs Anders Wrenne fram sin licentiatuppsats. Opponent var professor Jon Sundbo, Roskilde universitet. Allt förlöpte på bästa sätt. De båda handledarna Bo Edvardsson (huvudhandledare) och Per Norling (bihandledare) samt publiken var mycket nöjda med föreställningen.

Tjänsteplattformar

Anders forskning handlar om tjänsteplattformar. Inom den tillverkande industrin har plattformar använts sedan länge som ett sätt att effektivisera och förenkla utvecklingsarbetet. Tjänsteplattformar har vi dock inte hört talas om så ofta. Möjligen har många tjänsteföretag använt sig av tänkandet, men utan att etikettera det hela som att de arbetar utifrån en eller flera tjänsteplattformar. En del tjänsteföretag har säkert även olika grundkonstruktioner eller principer för tjänster som de använder gång på gång som byggstenar då de tar fram nya tjänster.

Plattformens funktion

I rapporten har Anders avgränsat sitt kunskapsökande om tjänsteplattformar till företag som arbetar med mobil telekommunikation. Det övergripande syftet är att inom valt område beskriva och analysera plattformars funktion vid utveckling av tjänster. Anders frågar sig vilken eller vilka funktioner plattformar har och på vilket sätt plattformar kan bidra till ett effektivare arbetssätt.

Synsätt och teknisk grund

Ser vi först till frågan om funktion, har Anders funnit att plattformar dels kan användas som ett synsätt, dels som en teknisk grund. Exempel på den första funktionen är att hela eller delar av en tidigare utvecklad tjänst kan användas som byggsten för andra tjänster, företaget ser en befintlig tjänst som en plattform. Exempel på den senare funktionen är att företaget utvecklar alla sina tjänster utifrån ett ”skal” av återanvändbara program och källkoder. Tjänsteidéer som inte ryms inom den programbas som företaget har, utvecklas inte.

Sammantaget ger Anders rapport ett fint bidrag till vår kunskapsbank om metoder och synsätt för tjänsteutveckling. Rapporten grundar även för hans fortsatta arbete med en avhandling inom området.

Per.Norling@kau.se
054-700 1567

Executive Master in International Service Management

CTF har blivit inbjudet som medarrangör i en Masterutbildning inom service management för näringslivet. Kursens huvudarrangör är Universitetet i Maastricht. Utbildningen omfattar totalt 6 moduler och CTF har fått uppgiften att arrangera en av dem. Andra universitet som kommer att medverka är Arizona State University och Purdue i USA. Tanken med utbildningen är att kunna påvisa den vidd och spets som finns inom tjänsteforskningen världen över, dvs en form av state-of-the-art beskrivning på internationell basis. Det kan således ses som ett prestigefullt uppdrag som CTF har fått.

Åtta rapporter om produkt- och organisationsutveckling, forskningsrapport 2003:28, Per Norling, red.

Som en del i arbetet med KK-profilens projekt ”Validation” har Per Norling satt samman en antologi benämnd *Åtta rapporter om produkt- och organisationsutveckling*, 2003:28. Syftet med boken är att ge en bred kunskapsinventering till nytta för företag främst inom Telecom, som arbetar med tjänsteutveckling. På de 397 sidorna får läsaren en blandning av teorienomgångar, fallstudieresultat, diskussioner, modellförslag och visioner riktade mot gränssnittet mellan IT och organisations-/produktutveckling.

Flera forskare inom CTF och vid Linköpings universitet finns som medförfattare till de olika delrapporter som bygger boken. Morten Olsen står för antologins avslutning.

International Journal of Internet Marketing and Advertising New journal, ISSN 1477-5212

Professor Bo Edvardsson, CTF is a member of the Editorial Board of the new International Journal of Internet Marketing and Advertising. This is a double-blind refereed, highly professional and authoritative source of information in the field of internet and its applications in marketing and advertising. The journal also publishes theories and practices that are useful to executives in managing marketing and advertising activities over the internet.

Publisher's website: www.inderscience.com
E-mail: ijima@inderscience.com
ISSN (online): 1741-8100

Årets artikel 2003

*Sara Björlin Lidén och Bo Edvardsson har blivit tilldelade ett pris för artikeln *Customer expectations on service guarantees som publicerades i en internationell tidsskrift i slutet av 2003. Priset för "outstanding paper of the year" (2003) delas ut av förlaget Emerald vid en ceremoni i London i April. Artikelns engelska sammanfattning följer nedan:**

"The article focuses on customer expectations on service guarantees. Theoretically, the basis consists of previous guidelines for service guarantee design. The empirical context is public transport, where customers who have experienced a service guarantee participate in focus groups. The results expand on prior research, which has argued that negative industry reputation is a hotbed for service guarantees and that the most preferred guarantee is

unconditional. Our results imply that customers prefer detailed regulations for when the guarantee is applicable, and that their general distrust in a company with negative reputation makes the unconditional guarantee seem like a rip off. The results also indicate that customers want the guarantee to be fair, that is, fairness in the possibility for all customers to invoke the guarantee, that all customers are familiar with the conditions and that it cannot be misused by cheating customers. One of the contributions of the article is therefore to add *fairness* as a dimension for service guarantee design."

Artikeln finns i sin helhet i *Managing Service Quality*, Vol. 13, No. 5.

Redaktören vänder blad

Du håller nu i din hand nummer 47 av Aktuell tjänsteforskning. I produktionen av 45 av dessa har jag medverkat, först med professionell hjälp men snart som redaktör med ansvar för hela processen från planering till utskick. I och med detta nummer lämnar jag över jobbet till andra, eftersom det nu är dags för mig att njuta av "obegränsad fritid"!

Min anställning vid CTF startade 1987, knappt ett år efter centrets bildande. Redan då var det en dynamisk arbetsplats, inhyst i "Hjärnbrukets" baracker ungefär där CTFs nuvarande lokaler ligger. Bilen kunde parkeras utan avgift inom räckhåll strax utanför fönstret, och med ett steg ut genom baddörren var man inne i den täta Kronoparksskogen (tidigare plats för skolorienteringar). Icke desto mindre sjöd verksamheten inomhus. Under årens lopp har jag upplevt hur skogen utanför retirerat till förmån för parkeringsplatser och hur huskropp efter huskropp växt upp ur jorden. Studenter och forskarstuderande har strömmat till, och dåvarande högskolan har expanderat och ombildats till Karlstads universitet.

CTFs utveckling har verkligen varit expansiv och framgångsrik. Vi har vuxit från fyra personer på hjärnbrukstiden till drygt 40 idag. Den lilla homogena skaran har ökat inte bara i mängd utan även i bredd till en mångvetenskaplig forskargrupp med representanter från ett flertal ämnen. Ett antal medarbetare har kommit och gått under tiden, och alla har lämnat minnesvärda avtryck efter sig.

Tack vare CTFs många utåtriktade aktiviteter i samarbete med det omgivande samhället, har även många högst färgstarka människor utifrån berikat vår tillvaro i seminarier, konferenser och som gästföreläsare. Inte minst har våra Quality in Services symposier bidragit till att etablera spännande kontakter jorden runt liksom nätverket International Academy of Services Research and Education.

På "vår" forskningsfront har tyngdpunkten alltid legat på kvalitet, och jag har upplevt hur fokus har skiftat

- från ett produktionssynsätt till ett tjänstesynsätt
- från försäljning av produkt till försäljning av koncept, (tjänstefiering)
- från kunden har alltid rätt till kunden har inte alltid rätt
- till kundmedverkan i vidareutveckling av en service
- till kundkommunikation och värdeskapande
- till upplevelseindustri, hyperreality och experience rooms i konkurrensen om kunder

Mina arbetsuppgifter har varit många och ibland betungande, men arbetsmiljön har varit god, kamratskapet gott och friheten under eget ansvar stor. Under de senaste åren har jag trappat ner något i arbetstid men nu är det alltså dags att vända blad. Visst ska jag ibland sitta med armarna i kors och filosofera på solterassen, men jag planerar redan nu att hålla igång med översättningar och språkgranskningar till husbehov. Se'n var det där med resor till barn och barnbarn, släktforskning, läsning, naturupplevelser, husrenovering, hundskötsel, kreativt arbete vid symaskinen osv.....



INBJUDAN TILL SEMINARIUM

E-tjänster i offentlig verksamhet - Innovationer som skapar tillväxt ur användarens perspektiv.

Plats: Universitetsforum, Stora Torget, Karlstad.

Dag: Onsdagen den 28 april 2004.

Tid: 12.00 med lunch till 17.00.

Kostnad: Seminariet är kostnadsfritt.

Arrangörer: CTF i samarbete med VINNOVA och Forskningsstiftelsen Marknadstekniskt centrum.

För fullständigt program och anmälan se:

<http://www.ctf.kau.se/senaste.shtml>.

Kontakta oss för mer information

Eva Nilsson, Enspiro. Tel: 08-457 16 54. E-post:

eva.nilsson@enspiro.com

Per Skålén, Karlstads universitet/CTF. Tel: 054-700 21 12.

E-post: per.skalen@kau.se

Välkommen till Licentiatseminarium i företagsekonomi

Ekonomie magister Martin Löfgren försvarar sin licentiatuppsats i företagsekonomi med titeln *Packaging and Customer Value*.

Tid: tisdagen den 27 april 2004 kl. 10.15

Plats: sal 11D 257 (Agardhsalen), Karlstads universitet

Fakultetsopponent: Professor Håkan Wiklund, Mithögskolan.

Huvudhandledare: Docent Anders Gustafsson, Karlstads universitet

Biträdande handledare: Professor Bo Edvardsson och Tekn dr Lars Nilsson, Karlstads universitet, samt Birgitta Nilsson, Packforsk

Den 18 juni försvarar Jonas Matthing sin doktorsavhandling vid Karlstads universitet. Professor Michael D Johnson, University of Michigan, Business School är utsedd till fakultetsopponent. I nästa nummer av Aktuell tjänsteforskning kommer Jonas att presentera avhandlingen, som handlar om *Service Innovation*.

Saara Isaksson blir nästa CTFare som disputerar med *Tidsdimensioner för processbeskrivning och analys* (preliminär titel). Datum och plats meddelas senare.

Disputationerna är öppna för allmänheten!

forts. från sid 9

Aktivt arbete tillsammans med företag

Inom ramen för projektet kommer vi att tillsammans med de medverkande företagen att arbeta med konkreta projekt i företagen. Exempel på sådana aktiviteter är att undersöka hur "bytesstigen" ser ut för de kunder som har övergått från att vara köpare av produkter till att bli konsumenter av tjänster. Genom kartläggning av kundens bytesstig kan vi identifiera vilka faktorer som förändras i kundens verksamhet genom bytet och i slutändan härleda detta tillbaka till förändringar i den tekniska produkten och förändringar i produktutvecklingsprocessen. Vidare kommer vi att studera hur involveringen av kunder i produktutvecklingsprocessen kan påverka hur företagen lyckas med att ta fram förslag på nya varor och tjänster.

Uppstart av projektet

Projektet inleddes kring nyår och en uppstart med företag, finansierare och forskare kommer att hållas i IVFs lokaler i Göteborg den 23 mars. Förmiddagen är öppen för alla personer som är intresserade av att skapa värde genom tjänster. För mer information se www.ctf.kau.se. Lars Nilsson är ansvarig för detta projekt och kommer att fungera som projektledare för de inom CTF som kommer att involveras i projektet.

För mer information om medverkande projektet och vår forskning kontakta mig via e-post: Lasse.Nilsson@kau.se, telefon: 054-700 21 34 eller mobil 073-687 72 72.

SYMPOSIUM



The 9th International Research Symposium on Service Excellence in Management

WELCOME TO KARLSTAD, SWEDEN, JUNE 15-18, 2004

The QUIS 9 symposium takes a broad interdisciplinary and international view of service excellence in management and brings together the best interdisciplinary academic research and management practice from around the world. This is a unique high-level sharing and networking event held every second year. The 2004 symposium is held in Sweden, and is organized by Service Research Center – CTF, Karlstad University, Sweden in cooperation with Arizona State University, USA and University of Warwick, England.

The program at a glance

All sessions are held at Karlstad University.

Tuesday June 15 th	
19.00-21.00	Registration/Reception

Wednesday June 16 th	
08.15-10.00	PLENARY 1
10.30-12.00	PLENARY 2
12.00	Lunch
13.00-14.30	CONCURRENT 1-5
15.00-16.30	CONCURRENT 6-10
19.00	Dinner

During the 5 plenary and 25 concurrent sessions a total of 90 presentations are held with presenters from 26 countries. Detailed program on www.quis9.com

Thursday June 17 th	
08.30-10.00	PLENARY 3
10.30-12.00	CONCURRENT 11-15
12.00	Lunch
13.00-14.30	PLENARY 4
15.00-17.00	CONCURRENT 16-20
19.30	Dinner

Friday June 18 th	
08.30-10.00	CONCURRENT 21-25
10.30-12.00	PLENARY 5
12.00	Lunch

Registration

Registration form and instructions are available on the web.

Reduced price for registrations before April 15.

Don't wait to register, as the number of participants is limited to 200.

More information

www.quis9.com

Ingrid.Hansson@kau.se



B

3rd Nordic Workshop on Relationship Dissolution (NoRD2003)

September 17-19 2004, Kukkolaforseen, Sweden

The main purpose of the workshop is to give Nordic business and consumer researchers and doctoral students interested in the field of relationship dissolution an opportunity to present and discuss their research in informal workshop sessions.

The workshop is this year hosted by Karlstad University and will be held at Kukkolaforseen Turist och Konferens, 15 km north of Haparanda on the border between Sweden and Finland. For more information on the venue, visit www.kukkolaforseen.se. A workshop home page will soon provide more detailed information on issues related to transportation, accommodation etc.

Deadlines

Friday, June 4th Abstract, 1 page
Thursday, June 24th Notification of acceptance
Friday, August 13th Final registration
Friday, August 27th Final paper submission

Workshop arrangements

Helena Åkerlund, Doctoral Candidate, Swedish School of Economics and Business Administration, Helsinki: Helena.Akerlund@hanken.fi, phone +46 70 634 43 24
Ingrid Hansson, Senior Executive Officer, Karlstad University: Ingrid.Hansson@kau.se

More information on www.ctf.kau.se

Workshop organisers

Prof. Bo Edvardsson, CTF, Karlstad University, Sweden
Associate Prof. Anders Gustafsson, CTF, Karlstad University, Sweden
Associate Prof. Virpi Havila, Uppsala University, Sweden
Assistant Prof. Maria Holmlund-Rytkönen, Swedish School of Economics and Business Administration, Finland
Prof. Tore Strandvik, Swedish School of Economics and Business Administration, Finland
Acting Prof. Jaana Tähtinen, University of Oulu, Finland
Prof. Kjell Grønhaug, Norwegian School of Economics and Business Administration, Norway