

Aktuell

Nr 59 2010

CTF - Centrum för tjänsteforskning

tjänsteforskning

Ny CTF doktor

Samuel Petros Sebhatu

Porträtt

Per Skålen

Bo Enquist

Aktuell forskning

➤ Ny möjlighet att
styra rullstol med
hjälp av ögonen

➤ Negativt kundbeteende
inom svensk spårtrafik



CTF – Centrum för tjänsteforskning

CTF är ett mångvetenskapligt forskningscentrum vid Karlstads universitet. Det bildades 1986 och består idag av ett 50-tal forskare och forskarstuderande verksamma i huvudsak inom ämnena företagsekonomi, arbetsvetenskap, sociologi, religionssociologi och psykologi.

CTF ägnar sig åt forskning, grundutbildning och forskarutbildning och har ett omfattande samarbete med näringsliv och offentliga organisationer.

Läs mer om CTF ctf.kau.se

Partners

CTF har en partnerorganisation bestående av företag, offentliga organisationer och forskningsfinansierare. För mer information: ctf.kau.se/partners.shtml

Kontakt

Bo Edvardsson
Professor/ föreståndare
Tfn: 054-700 1557
E-post: bo.edvardsson@kau.se

Patrik Larsson
Docent/föreståndare
Tfn: 054-700 1553
E-post: patrik.larsson@kau.se

Ingrid Hansson
Koordinator
Tfn: 054-700 1031
E-post: ingrid.hansson@kau.se



CTF – CENTRUM FÖR
TJÄNSTEFORSKNING

Ur innehållet Nr 59 2010

Ny doktorsavhandling

SID 4 CTFs senaste doktor

Aktuell forskning

SID 5 Ny möjlighet att styra rullstol med hjälp av ögonen

Porträtt

SID 6 Per Skålén professor i företagsekonomi

SID 12 Bo Enquist professor i företagsekonomi

Aktuell forskning

SID 9 Negativt kundbeteende inom svensk spårtrafik

SID11 Ta kontroll över hushållet med hjälp av EcoRunner

CTF syns

SID 15 CTF i riksdagen

Kalendarium

SID 19 Kalendarium över aktuella händelser



9



6



11



5

Ansvarig utgivare: Bo Edvardsson, 054-700 15 57, bo.edvardsson@kau.se

Redaktör: Linda Fridberg, 054-700 15 55, linda.fridberg@kau.se

Tryck och layout: Universitetstryckeriet, Karlstad 2010

Foto omslag: Samuel Petros Sebhatu | Fotograf: Maria Obed



Per Kristensson, professor i psykologi.

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/ internationellt
- vill bli partner i CTF

FORSKNING OM HUR KONSUMENTER TÄNKER

En tröja med ett bekant märke för 599 kronor eller en totalt okänd för endast 449. De är ungefär lika snygga och du skulle ha mycket användning för just en sådan klassisk tröja, vilken väljer du?

Jag slår vad om att du väljer den dyra. Forskning i konsumentbeteende – ett område vi blir allt starkare inom CTF - visar att många gör så, men vad kan det bero på?

Låt oss ta placeboeffekten som exempel. Placebo handlar om förväntan att något ska hända. Innebörden av placebo är ofta att en patient fått en medicin som denne tror verkar och det är just tron - och inte medicinen - som resulterar i att patienten blir frisk. Placeboeffekter har upptäckts inom en mängd olika områden.

Betydligt mer okänt är att placebo fungerar på samma sätt när vi tänker om kvaliteten på saker vi handlar. Högt pris betyder t ex hög kvalitet! Frågar man konsumenter så drar de snabbt sig till minnes ett köp som bekräftar detta ("denna skjorta köpte jag minsann 1986..."). De

glömmer dock att placeboeffekten här handlar om att man omedvetet förväntar sig att dyra varor ska hålla längre och därför också vårdar dem bättre än vad man gör med en billigare vara.

De flesta människor uppger dock att de vill köpa till lägsta pris. Men så är inte alltid fallet om man tittar på hur konsumenter faktiskt betar sig. Ta huspriserna som ett exempel. Eller alla stackars lågprisbutiker som fått slå igen, billiga varor lockar minsann inte alltid. För t ex golfklubbar verkar motsatsen gälla, är du inte dyr nog är inte kunderna intresserade. Märkeskläder till högt pris säljer också utmärkt. Detsamma gäller för klockor (en bra fungerande klocka kostar ca 400 kronor – ändå är konsumenter villiga att betala 20000 kronor för samma funktion...).

Konsumenter drar omedvetet slutsatsen att priset signalerar kvalitet – trots att detta långt ifrån alltid är sant. I en uppseendeväckande studie fick deltagare känna på olika grader av förhållandevis milda elektriska stötar och därefter svara på hur obehagliga de upplevts. Under en

kort paus fick de ta en smärtlindrande medicin. Hälften av deltagarna fick en medicin som de fick veta var väldigt dyr och av ett känt märke. Den andra hälften fick ett okänt märke som var väldigt billig. Vad tror du resultatet blev? Den dyra medicinen reducerade smärtan signifikant mer. Det är väldigt märkligt eftersom båda medicinerna i studien egentligen var densamma och bestod av ett enkelt c-vitamin tablett... Pris skapar också placeboeffekter!

På CTF finns just nu ett antal forskare, doktorander och studenter som är engagerade i olika typer av konsumtionsstudier. Det handlar om alltifrån eye-trackning till hur musik i butik påverkar konsumenter eller hur vi påverkas av andra attribut som finns i våra butiksmiljöer.

Per Kristensson, CTF
Foto: Maria Obed

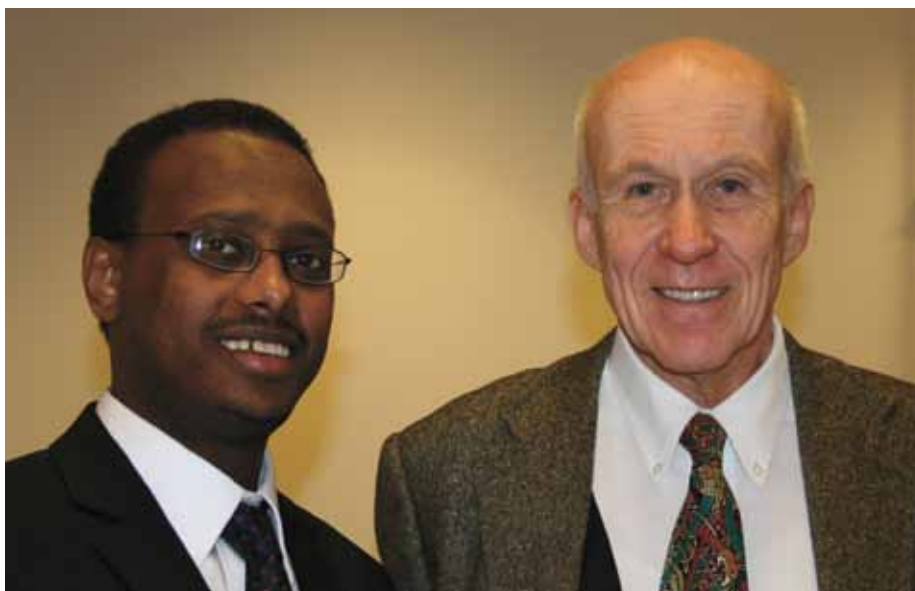
» För mer information:
ctf.kau.se

CTFS SENASTE DOKTOR

Den 28 april försvarade Samuel Petros Sebhatu, doktorand i ämnet företagsekonomi, sin doktorsavhandling, "Corporate Social Responsibility for Sustainable Service Dominant Logic". Doktorsavhandlingens övergripande mål är att beskriva och förstå hur socialt och miljömässigt ansvarstagande och kunders, och även andra intressenters, värdeskapande processer kan påverka företags servicekvalitet för att bygga mer långsiktigt hållbara affärer.

Samuel Petros Sebhatu doktorsavhandling uppehåller sig kring att skapa en brygga mellan Corporate Social Responsibility (CSR) and Service Dominant Logic (S-D logic). Den teoretiska och konceptuella referensramen har fått sin inspiration från hållbarhetsutveckling (sustainable development, SD) – företagets socialt ansvarstagande (CSR), service logik (S-D logic) och service kvalitet (SQ). Doktorsavhandlingen bygger på fem artiklar som speglar flera kontexter som storföretag (främst IKEA), små och medelstora företag (Flügger Färg) och icke-statliga organisationer (Miljöcentrum). En av artiklarna hämtar även sin empiri från småjordbrukare i Afrika som säljer miljöcertifierade jordbruksprodukter där hållbara affärer sker inom ramen för BoP (Base of the Pyramid). Doktorsavhandlingen myntar ett nytt begrepp "Sustainable Service Dominant Logic" (SSDL) där den värdeskapande processen mellan olika aktörer sker utifrån gemensamma värderingar för att skapa hållbara affärer och som bygger på ett äkta hållbarhetstänkande.

Doktorsavhandlingens stora bidrag ligger i den starka koppling som visas mellan CSR och SD-logic och också icke-statliga organisationer förändringstryck för att skapa ett äkta socialt och miljömässigt ansvarstagande. Dess teoretiska och praktiska budskap förstås bäst i var och



Samuel Petros Sebhatu, doktor i företagsekonomi, här med professor Evert Gummesson, Stockholms universitet som var opponent vid disputationen.

en av de fem artiklarna där kontextens betydelse kommer starkare fram.

Ursprungligen kommer Samuel Petros Sebhatu från Afrikas Horn. Där tog han sin fil kand (BA degree) och jobbade över fem år i fiskeindustrin såväl privat som för landets fiskerimyndighet. Han fick ett stipendium finansierad av Världsbanken för att läsa sin masterbehörighet vid University of KwaZuluNatal (Durban) och var där i 30 månader innan finansiering stoppades pga ett krig. Några månader senare fick Samuel Petros Sebhatu dock en ny chans genom Miljöcentrum och Dr Björn Gillberg. Han kom till Karlstads universitet för att genomgå "International Master Program in Service Management and Research (ISMr) och blev 2006 antagen doktorand i ämnet företagsekonomi vid Karlstads universitet. Miljöcentrum finansierade Samuel Petros Sebhatu "masterår" och även doktorandprojektet under flera år, men under senare delen av doktorandtiden var han anställd vid Karlstads universitet.

Samuels Petros Sebhatu projekt är en del av CTFs forskning kring hållbara affärer där professorerna Bo Edvardsson och Bo Enquists bok "Values-based Service for Sustainable Business – lessons from IKEA" finns (Edvardsson och Enquist, 2009) och Mikael Johnssons avhandling "Stakeholder Dialogue for Sustainable Service" (Johnson, 2008) och Samots forskning kring hållbara värdeskapande kollektivtrafiknätverk. Han undervisar och handleder sedan 2009 studenter i företagsekonomi på de internationella magisterprogrammen inom Handelshögskolan vid Karlstads universitet och kommer att fortsätta med detta. Han kommer också att fortsätta med sin forskning inom CTF och Samot tillsammans med sina forskarkollegor.

Bo Enquist, CTF
Foto: Linda Fridberg

» Avhandlingen kan laddas ner via ctf.kau.se/PhDdissertations.shtml eller beställas via infocftf@kau.se

NY MÖJLIGHET ATT STYRA RULLSTOL MED ÖGONEN

En ny typ av styrsystem till elrullstolar kan betyda en förändrad vardag för personer med grava funktionsnedsättningar. Styrsystemet gör att brukaren själv kan styra sin elrullstol med hjälp av ögonens rörelser över en liten dataskärm, så kallad eye-tracking.

Det är forskare från Karlstads universitet, som tillsammans med en sjukgymnast på vuxenhabiliteringen vid Landstinget i Värmland arbetat fram en lösning som baserar sig på brukarnas verkliga behov.

Tidigare forskning och produktutveckling har fokuserat på teknisk utveckling av till exempel nya robotapplikationer eller navigationssystem. Brukarna, personerna som ska kunna använda utrustningen, har inte varit delaktiga och heller inte provat ut prototyperna.

– Det vi gör är att ta med individerna som behöver utrustningen i processen och försöker lösa deras behov på enklaste och billigaste sätt, berättar projektledaren för studien Erik Wästlund, lektor i psykologi vid Karlstads universitet och forskare vid CTF.

I projektet kartlägger man brukarnas behov och lägger ett pussel av redan existerande kunskap och produktutveckling. Det nya som utvecklats är gränssnittet på den skärm där individen med hjälp av blicken styr sin rullstol, tack vare tekniken bakom eye-tracking.

– Liksom i många andra projekt vid CTF är kundinvolvering en central aspekt. Detta projekt är dock lite av ett specialfall då de faktiska brukarna saknar i princip all förmåga att kommunicera sina behov. Istället för brukarna blir det klinikern i projektet som får fungera som föräldrar till brukarnas talan och förmedla vilka behov som utrustningen ska tillgodose.

– Personer med omfattande motoriska och kommunikativa funktionsnedsättningar har ofta liten eller ingen möjlighet att uttrycka sin egen vilja, göra val, kommunicera eller förflytta sig självständigt. Att med elrullstolen själv kunna transportera sig ger egen kontroll och ökad självkänsla för individen, säger Kay Sponseller vid landstingets vuxenhabilitering och fortsätter:

– När dessa individer får möjlighet att själva lära sig att hantera ett verktyg och därmed kunna påverka sin egen kropp och händelser i omgivningen, utvecklas egna förmågor, men också attityder och kunskap hos anhöriga och personal påverkas.

Robotforskaren Ola Pettersson står för kunskapen kring autonoma (självstyrande) robotar och hur de kan navigera.

Liksom i många andra projekt vid CTF är kundinvolvering en central aspekt.

– Olycksrisken är stor om inte systemet förmår navigera och lära sig hitta. Genom sensorer och olika stödsystem, har vi kopplat ihop ögats förmåga till viljemässig rörelse över skärmen, med robotsystemets styrkor kring navigation och anpassning, säger Ola Pettersson teknologie doktor i datavetenskap.

I dagsläget finns en prototyp som provats av ett fåtal vuxna personer med funktionsnedsättningar på grund av grava hjärnskador. Nästa steg är att utöka studien så att fler kan prova utrustningen.

– Vi börjar med personalen, assistenterna, inte minst för att få återkoppling för exempelvis utveckling av en manual. Sedan fortsätter vi med brukare i deras egen hemmiljö, för att de tillsammans med sina assistenter ska bidra till att förbättra den ögonstyrda rullstolen. Målet är att den ska bli enkel och säker att använda och inte kräva stöd av oss, berättar Erik Wästlund.



Erik Wästlund leder projektet med det nya styrsystemet som gör det möjligt att styra rullstol med ögonen.

De första resultaten av forskningsprojektet presenterades den 25 mars vid den internationella vetenskapskonferensen ETRA 2010 i Texas, USA. Studien påbörjades hösten 2008 och finansieras av stiftelsen Promobilia, Vivan - vårdinnovationer i Värmland och Innovationsbron. Projektet stöds även av universitetets nybildade innovationskontor.

Christina Knowles, Karlstads universitet

» För mer information:
erik.wastlund@kau.se

HUR OMVANDLAR MAN IDEÉR TILL PRAKTIK?

Det är alltid enklare att se vad man faktiskt gör i efterhand. Och när man tittar tillbaka på vad Per Skålén gjort på CTF från det att han började som doktorand 1999 till det att han utnämndes till professor i företagsekonomi i mars 2010 så har forskningen rört sig i spänningsfältet idéer om hur organisering bör bedrivas och hur organisering faktiskt bedrivs. Detta märks bland annat i titel på Per Skåléns doktorsavhandling "Kvalitetsidén möter praktiken".

Varför blir det inte alltid som man har tänkt sig? Varför använder så få organisationer de verktyg som marknadsföringsforskare lagt ner så stor möda vid att utforma? Och när det blir som man har tänkt sig: Varför då? Varför lyckas en del organisationer med att få sin personal att beakta kundernas krav och önskemål där andra inte lyckas? Där i spänningsfältet mellan idéer om hur organisationer bör bedrivas och hur de faktiskt bedrivs ligger Per Skåléns forskning.

I sin doktorsavhandling fokuserade Per Skålén hur ett kvalitetsutvecklingsprogram på Landstinget i Värmland istället för att process- och kundorientera organisationen ledde till konflikter, entledigade chefer och missnöjda medarbetare. Orsaken till detta kunde man spåra i de skilda föreställningar som olika grupper på strategisk nivå hade om kvalitetsutveckling. Den nya ledningen som hade rekryterats in externt var trogen "kvalitetsteorin" och ville börja med att renodla processerna som i nästa skede skulle leda till förbättrad effektivitet. Personalen samlades i processgrupper och fick på olika konferenscentra sitta och kartlägga hur just deras patientgrupp flödade genom organisationen. Sjukvårdspersonal har dock inte utbildat sig för att rita processer utan för att ta hand om patienter. Många såg inte hur processorienteringen skulle

bidra till just detta. Deras "praktik" gick stick i stäv med det arbetssätt som "kvalitetsteorin" föreskrev. Missnöjet grodde i organisationen och den massiva satsningen på processorientering fick läggas ned. Lärdomen som man kan ta med sig är att *hur* man bedriver verksamhetsutveckling är minst lika viktigt som *vilken* verksamhetsutveckling man bedriver – verksamhetsutvecklingens idé måste anpassas till organisationens praktik.

Efter sin doktorsavhandling började Per Skålén, tillsammans med kollegor på CTF och andra forskare runt om i världen att koncentrerar sig på att utveckla kunskapen om marknadsföring av tjänster. Tjänsteutveckling, tjänstekvalitet, kundtillfredsställelse, relationsmarknadsföring, serviceorientering var ord som han så gott som dagligen konfronterades med.

– Vad händer när de verktyg, modeller, angreppssätt som utvecklats inom tjänstemarknadsföringsforskningen möter praktiken? Mer än vad i alla fall jag hade tänkt mig, säger Per Skålén.

Det är marknadsföring som praktik som jag forskar om och faktiskt har forskat om i snart 10 år!

I detta projekt skrev Per Skålén boken "Marketing Discourse: A Critical Perspective" (Routledge, 2008) tillsammans med Martin Fougère (en fransos som han träffade under sin tid som gästforskare vid HANKEN i Helsingfors 2002-03) och Markus Fellesson (CTF), samt ett antal artiklar som gick igenom marknadsföringsforskningen från början av 1900-talet till nu och placerade in forskningen om tjänstemarknadsföringen i denna historia.



Per Skålén, nybliven professor.

De verktyg som utvecklats inom ramen för forskningen om tjänstemarknadsföring befanns vara mer inriktade mot att utveckla och utnyttja människor för att bedriva marknadsföring snarare än saker och ting (jämför utveckling av empati vs laborering med produkt, plats och pris).

I andra fasen av projektet initierades ett empiriskt projekt som bland annat resulterade i boken "Managing Service Firms: The Power of Managerial Marketing" (Routledge, 2010) samt ett antal artiklar. Inom ramen för projektet studerades en finansorganisation som använt modeller – mätning av tjänstekvalitet, serviceorientering, relationsmarknadsföring, etc. – med stark koppling till forskningen om tjänstemarknadsföringen för att utveckla organisationen. Genom att "se" organisationen genom dessa modeller förstod ledningen att personalen i relation till kundkraven var alldeles för reaktiva och att de borde bli mer proaktiva. Genom att använda den information om kunderna som modellerna genererade initierade ledningen projekt – ex coaching och implementering av en relationsmarknads-

föringsdatabas – som gjorde medarbetarna mer proaktiva i sin interaktion med kunderna.

– I det här skedet, i samband med att jag spenderade ett år (2008) på Stanford University i USA, ramlade polletten ned på allvar – det är marknadsföring som praktik som jag forskar om och faktiskt har forskat om i snart 10 år! Jag började började på allvar profilera forskningen i denna riktning. Konferenser anordnades, temanummer utarbetas, artiklar författades, etc. Glädjande nog märks ett tilltagande intresse för spänningsfältet idéer – praktik inom marknadsföringsforskningen och CTF hänger på, avslutar Per Skålén.

Utöver sin forskning deltar Per Skålén aktivt som lärare i företagsekonom, främst inom kurser i management och organisation. Han är handledare på avancerad nivå inom grundutbildningen och är också aktiv inom ramen för forskarutbildningen där han för närvarande är huvudhandledare för två doktorander.

– **Per Skålén tar** ansvar för forskningsansökningar och att forskningsprojekt drivs effektivt. Han har bidragit till att utveckla CTFs forskningsmiljö, tillfört nya perspektiv och forskningsfrågor och argumenterat för vikten av publicering i bra vetenskapliga journaler. Han har sedan 2010 också en plats i CTFs lednings-

grupp. För mig är det särskilt tillfredsställande att Per Skålén som är den första av mina doktorander som disputerade i företagsekonomi vid Karlstads universitet nu blivit professor, säger professor Bo Edvardsson, föreståndare för CTF. Han inleder med: Varför blir det inte alltid som man har tänkt sig? Men ibland blir det som man tänkt sig och kanske ännu bättre! Per Skålén är ett exempel på detta. Jag önskar honom framgång i fortsatt forskarkarriär och i rollen som lärare vid Karlstads universitet, säger professor Bo Edvardsson.

Bo Edvardsson, CTF
Per Skålén, CTF
Foto: Maria Obed



PER SKÅLÉNS SENASTE PUBLIKATIONER

VETENSKAPLIGA ARTIKLAR

Åkesson, Maria and Skålén, Per (in press, 2011) "Towards a Service-dominant Professional Identity: An Organisational Socialisation Perspective", *Journal of Service Management* 22(1).

Skålén, Per (2010) "A discourse analytical approach to qualitative marketing research", *Qualitative Market Research: An International Journal*, 13(2): 103-109.

Skålén, Per (2009) "Service Marketing and Subjectivity: The shaping of customer-

oriented proactive employees", *Journal of Marketing Management*, 25(7-8): 795-809.

Åkesson, Maria; Skålén, Per and Edvardsson, Bo (2008) "E-Government Service Orientation: Gaps between Theory and Practice", *International Journal of Public Sector Management* 21(1): 74-92.

Quist, Johan; Skålén, Per and Clegg, Stewart, R. (2007) "The power of quality models: The example of the SIQ model for performance excellence". *Scandinavian Journal of Management* 23(4): 445-62.

BÖCKER

Skålén, Per, "Managing Service Firms: The Power of Managerial Marketing", Routledge, 2010.

Skålén, Per; Fougère, Martin and Felleson, Markus (2008) "Marketing Discourse: A Critical Perspective". Routledge, 2008.

STUDENTER PRESENTERADE SMART LÖSNING FÖR TILLVÄXTVERKET

Att starta eget företag kan vara nog så komplicerat. Det är idel blanketter, telefonsamtal och möten. För att underlätta processen och samordna myndigheternas krav och behov av information, har sex studenter på Handelshögskolan vid Karlstads universitet, kommit på en lösning. Och presentationen - ja den ägde rum på Tillväxtverket i Stockholm.

Det är Nalan Mejzini, Irinia Naumova, Fatma Ciftci, Kristina Håstrand, Feresh-teh Azadi och Alexandra Dahl på en av kurserna i företagsekonomi, som tillsammans med läraren Martin Fransson åkte till Stockholm för att presentera arbetet. Representanter från Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Försäkringskassan, Skatteverket, Tullverket och Tillväxtverket fanns på plats för att ta del av studenternas idéer. Myndigheterna jobbar redan med att förenkla för personer som vill starta eget företag inom den så kallade Samverkansgruppen som koordineras av Tillväxtverket. Men nu var de intresserad av att få nya idéer från ekonomistudenterna från Karlstad.

– Vårt förslag handlar om att samla alla viktiga uppgifter och företagsdata på ett ställe, en hemsida på internet. Idag får de som vill starta eget leta på många olika ställen för att få fram allt nödvändigt underlag, säger Nalan Mejzini, student.

Hemsidan ska staten ansvara för och det krävs en omfattande samordning från berörda myndigheter. Studenterna kan även tänka sig att det på sidan finns tips från befintliga företag, vanliga frågor och svar, tips på seriösa revisorer, personal som företagen behöver med mera.

– Presentationen gick väldigt bra och de gillade vår idé. De var inne lite på samma spår själva, men vårt arbete innehöll punkter som de inte tänkt på. Jag tror vi kom in i processen vid rätt tidpunkt, säger Nalan Mejzini.

– Det är väldigt roligt och stimulerande att våra studenter fick presentera sig och sina idéer direkt för de ansvariga myndigheterna, säger Martin Fransson, lektor i företagsekonomi och forskare vid CTF. Studentarbetet har även direkt anknytning



Från vänster: Kristina Håstrand, Irinia Naumova, Fatma Ciftci, Alexandra Dahl, Nalan Mejzini och Feresh-teh Azadi.

till vår forskning inom CTF, som handlar om en utökad samverkan mellan myndigheter, en e-förvaltning med användaren i fokus.

Christina Knowles, Karlstads universitet
Foto: Martin Fransson

CTF & TPA SKAPAR SPETSKOMPETENS

Nu ska de värmländska förpackningsföretagen och förpackningsbranschen stärkas genom ett samarbete mellan The Packaging Arena (TPA) och CTF.

Det tvååriga projektet stöds av Europeiska regionala utvecklingsfonden och ska vidareutveckla den spetskompetens som finns kring konsumentdriven förpackningsutveckling. Detta är ett av regionens spetsområden och ska skapa konkurrenskraftiga företag på en internationell marknad.

- Vi vill nu omsätta den kunskap som vi har byggt upp och fortsätter att utveckla tillsammans för konkret företagsnytta. Det finns ett stort nationellt och internationellt intresse för vår regionala kompetens. Genom att omsätta världsledande forskning till kunskap som företag kan bygga upp nya styrkeområden kring, blir vi mycket intressanta som en konkurrenskraftig plats för utveckling, säger Per Branzén, vd för TPA.

Projektet är också ett led i att profilera regionen som ledande inom konsument-

driven förpackningsutveckling. Det handlar mycket om att ge forskningen möjlighet att få arbeta nära företagen och skapa förutsättningar för en positiv utveckling.

– Vi vill vara med och utveckla regionens företag i att förstå förpackningens betydelse och hur man på bästa sätt kan utveckla nya förpackningar, säger professor Anders Gustafsson, vid CTF.

Christina Knowles, Karlstads universitet

» För mer information:
anders.gustafsson@kau.se

NEGATIVT KUNDBETEENDE INOM SVENSK SPÅRTRAFIK

Vinterns snömängder och stränga kyla upplevdes av många som påfrestande. Några som drabbades extra hårt var alla de tågresenärer vars avgångar blev inställda eller kraftigt försenade. I dessa och liknande situationer i andra serviceverksamheter är det oftast frontpersonal som möter och tvingas hantera kunders besvikelser, frustration och ilska. Ibland övergår dock även kunders beteenden i rena kränkningar, hot och våld. Resultaten från en pilotstudie inom SAMOT om "besvärliga kunder" ombord tåg, presenteras i juni vid konferenserna Frontiers in Service Conference i Karlstad och SERVSIG i Porto.

I juni 2009 presenterade fackförbundet SEKO en undersökning gjord av Novus Opinion bland förbundets medlemmar som visar att hot och våld mot anställda inom svensk spårtrafik ökar. Sex av tio av dem som arbetar ombord på tågen upplever att det förekommer våld eller hot om våld på den egna arbetsplatsen. Nära hälften av de ombordanställda har blivit utsatta för hot under det senaste året och

mer än var tredje uppger att hot och våld har ökat det senaste året. Undersökningen blev startskottet för ett samarbete mellan forskarna Markus Fellesson (Samot), Nicklas Salomonson (Högskolan i Borås) och Annika Åberg (Samot) där problematiken med hot och våld mot anställda i kollektivtrafiken studeras ur olika perspektiv. Av speciellt intresse har varit att utveckla kunskap om de situationer av hot och våld som drabbar personal och hur de hanterar det.

Forskarna har intervjuat ombordpersonal på tåg och bett dem berätta om situationer där kunder på olika sätt burit sig illa åt och hur de hanterat situationerna. Resultaten visar som förväntat på situationer som kan relateras till rena "servicefailures", d.v.s. att servicen inte kunna levereras enligt utlovat. Det kan t.ex. handla om tåg som av någon anledning stannat under färd och där passagerare kräver att ombordpersonal löser deras situation. Ofta rör det sig om någon fysisk resurs som fallerat. Många situationer är även alkohol- eller drogrelaterade där personen i fråga uppträder störande eller hotfullt.

Vad som dock också framkommit är att många av situationerna kan relateras tjänstedesignens utformning. Ett exempel på det är biljettsystem. Tågföretagen har många olika typer av biljetter och betalningssätt som kan ge upphov till missförstånd och frustration i samband med biljettavisering. Ett av företagen har även infört personliga biljetter vilket innebär att passagerare måste uppvisa giltig legitimation tillsammans med biljetten. En del passagerare vägrar att göra det och uttrycker sig kränkande eller t.o.m. hotfullt. Ett ytterligare resultat är situationer som kan relateras till frontpersonals praktik. Det kan t.ex. röra sig om personal som till punkt och pricka följer de regler som satts upp av ledningen. Mer erfaren personal beskriver hur yngre personal ibland argumenterar emot kunder för att driva igenom bestämmelser, trots att det inte hjälper, och att detta resulterar i upprördhet.

Projektet har även genererat ett upplägg till ny studie som tar sin utgångspunkt i hur kunddiskursen i samhället även kan ge upphov till situationer med negativa kundbeteenden. Forskarna menar att kränkningar, hot och våld i service-situationer måste förstås både utifrån situationens egen inneboende dynamik, och utifrån bakomliggande villkor, till exempel organisatoriska/tekniska förhållanden och rådande ideal om kunder och kundservice. De vill bl.a. studera hur kundorientering kan leda till oresonliga kunder och hur systemfel blir en bemötandefråga. Just nu arbetar forskarna med en forskningsansökan där de relaterar detta till arbetsorganisatoriska förhållanden. De strävar också efter att etablera ett internationellt samarbete inom området och har knutit inledande kontakter med forskare i England.



Nicklas Salomonson, Högskolan i Borås

» För mer information:
markus.fellesson@kau.se

STUDENTER UTVECKLAR NYA FÖRPACKNINGAR ÅT ICA

Vad är det som konsumenter verkligen behöver och vill ha. Hur ska det ultimata förpackningen se ut? Detta uppdrag gav ICA till en av grupperna i kursen Userinnovation som drivs genom ett nära samarbete mellan Dotank AB, CTF och ämnena företagsekonomi och maskinteknik vid Karlstads universitet.

Studenterna Anna Jarnevi, Peter Olesen, Emelie Johansson, Theija Korhonen och Erica Serverin fick under hösten 2009 i uppdrag från ICA att ta fram förpackningslösningar för en ny barnvårdsserie. Gruppens slutliga resultat blev en serie med förpackningskoncept framtagen bl. a med hjälp av föräldrars behov och utvärderad av förskolepersonal. Resultatet presenterades för ICAs produktledning i mars 2010 och togs väl emot. ICA har bestämt sig för att fortsätta med konceptet.

I höstens kurs deltog totalt ett 20-tal studenter; ekonomer, beteendevetare, innovations- och designingenjörer, personalvetare och studenter från medie- och kommunikationsvetenskap och turism, indelade i fyra projektgrupper med uppdrag från ICA, SCA, Brämhult och Oriflame. Gemensamt för alla projektgrupper var att de fick arbeta med att på olika sätt involvera, kartlägga och analysera användare och konsumenter och utgått från deras behov och önskemål om en viss produkt eller förpackning.

– Det som gör att kursen sticker ut är att vi får arbeta med ett verkligt uppdrag där det finns en verklig uppdragsgivare som förväntar sig ett resultat. Att arbeta mot ett riktigt företag ger ju projektet mer relevans och hur trögt det än går så måste man lyckas då det är ”på riktigt”. Detta är en otroligt bra motivationsfaktor, säger studenterna.

– Det är en utmaning att arbeta tillsammans med studenter med annan bakgrund, men också mycket lärorikt. Det



Emelie Johansson, Anna Jarnevi och Peter Olesen.

är just tvärvetenskapligheten som gör den här kursen unik, säger en av kursdeltagarna. Den första delen av kursen fick mig att inse att design handlar om så mycket mer än bara utformning och stil. Jag fick lära mig att användaren sitter på mycket värdefull information. Något som många företag idag verkar förbise och/eller inte verkar ta hänsyn till, säger en annan.

Att få arbeta med ett verkligt uppdrag där man faktiskt har en uppdragsgivare som förväntar sig ett resultat gör att kursen sticker ut

– Vi har fått väldigt positiv respons från samtliga uppdragsgivare i kursen och också från studenterna som är mycket nöjda med kursen, berättar Martin Löfgren, forskare vid CTF, som tillsammans med Monica Jakobsson på ämnet maskinteknik är ansvarig för kursen.

Som ett direkt resultat av kursen för nu CTF diskussioner med ICA om ett fortsatt samarbete kring gemensamma forskningsfrågor. Det finns även planer på att erbjuda kursen som uppdragsutbildning då bl.a. norska aktörer visat stort intresse detta.

Userinnovation är en unik kurs där studenter får möjlighet att arbeta med riktiga företagscase. Kursen är på 30 hp och drivs vid Karlstads universitet. Samarbetet kring Userinnovation har skapat en mötesplats för näringsliv och akademi kring gemensamma projekt med ökad innovationskraft hos företagen som följd. Kursen och företagscasen har varit ett samarbete mellan Dotank, Centrum för tjänsteforskning, och ämnesområdena företagsekonomi och maskinteknik vid Karlstads universitet.

Linda Fridberg, CTF
Foto: Linda Fridberg

» För mer information:
kau.se/utbildning/kurser/MSAD90
martin.lofgren@kau.se

TA KONTROLL ÖVER HUSHÅLLET MED HJÄLP AV ECORUNNER

Lars E. Olsson från CTF har tillsammans med forskare från KTH och Handelshögskolan vid Göteborgs universitet byggt en vetenskapligt baserad simuleringsmodell av hushållens konsumtion och överfört denna till ett funktionellt webbaserat verktyg kallat EcoRunner.

I EcoRunner kan hushållen själva göra beräkningar på hur mycket pengar de spenderar på olika varor och tjänster och vad detta får för konsekvenser i form av omsättning av växthusgaser, energi och kväveföreningar. Ett långsiktigt syfte med EcoRunner är att bidra till en förändring av konsumtionsvanor som leder till en mer hållbar livsstil.

Bakgrunden till projektet är att i dagsläget står hushållen direkt och indirekt för en mycket stor del av de nationella utsläppen av växthusgaser om ett livscykelperspektiv anläggs på de varor



Lars E Olsson, CTF.

och tjänster som utnyttjas. Det finns såväl ett omedelbart som mer långsiktigt behov av verktyg för att simulera hushållens omsättning och därmed bidra till mer medvetna konsumentbeslut. Beräkningarna i verktyget bygger på tillgängliga data som årligen på ett enkelt sätt kommer att kunna uppdateras allt eftersom priser och miljökonsekvenser av olika produkter och produktionsmetoder förändras och utvecklas. På detta sätt kommer EcoRunner inte att gå ur tiden på grund av gamla data.

Ett antal experiment och pilotstudier har genomförts under det senaste året där

konsumenter har testat och kommenterat både verktygets utformning och innehåll, såväl som på vilket sätt de anser att EcoRunner hjälpt och påverkat deras vardagliga liv. På basis av dessa pilotstudier har verktyget vidareutvecklats till den nya version som kommer att lanseras under hösten 2010. EcoRunner kommer då att finnas tillgängligt för allmänheten som en kostnadsfri och reklamfri webbsite.

– Vi tror att EcoRunner kan komma att bli mycket användbart för hushåll som vill få en bra överblick över sin hushållsbudget och vilka konsekvenser all konsumtion av varor och tjänster har för vår miljö, säger Lars E Olsson vid CTF.

Lars E Olsson, CTF
Foto: Maria Obed

» För mer information:
lars.e.olsson@kau.se

NYTT FORSKNINGSPROJEKT OM HUR SVENSKA INDUSTRIFÖRETAG BLIR TJÄNSTEORIENTERADE

Den 15 mars var det uppstartsmöte för projektet Flexkraft. Bakom namnet Flexkraft döljer sig den fullständiga titeln på projektet som är "Flexibla affärsmodeller för hållbar konkurrenskraft – svenska industriföretags förflyttning mot tjänsteorientering".

Projektet är VINNOVA-finansierat med en budget på 6 miljoner kronor och sträcker sig över drygt tre år. Projektägare är MTC Stiftelsen i Stockholm. Från akademien så finns Stockholms universitet, Linköpings universitet och CTF med. Industriella partners är i nuläget ABB, AGA, SANDVIK, SKF, Volvo AB och Volvo VCC och ytterligare ett par industriella partners är på väg in. Från CTF kommer

initialt Peter Magnusson och professor Bo Edvardsson att ingå i projektet. Det finns även förhoppningar att kunna knyta en doktorand till projektet.

Projektet har sin bas i den utmaning som industrin ställs inför när inslaget av tjänster i deras erbjudanden blir allt större. Man kommer till exempel att titta mer specifikt på hur affärsmodeller behöver förändras, och vilka hinder som finns för övergången till tjänster. En ambition som finns är att som en aktivitet i projektet studera något eller några pilotprojekt över tiden hos industriella partners. Detta skulle alltså bli en typ av aktionsforskning som direkt kan generera användbar kunskap för de ingående företagen och akademiskt intressant empiri.



Uppstart av Flexkraft – en blandning av akademi och näringsliv.

Peter Magnusson, CTF

» För mer information:
peter.magnusson@kau.se
mtcstiftelsen.se

ERKÄND FORSKNING KRING HÅLLBARA AFFÄRER

Bo Enquist, forskare vid CTF och Samot, har befordrats till professor i företagsekonomi vid Karlstads universitet med inriktning på redovisning och styrning i vid bemärkelse utifrån en servicelogik.

Bo Enquist har en väl dokumenterad erfarenhet från såväl näringsliv som akademi och har sökt sig till forsknings- och samarbetsprojekt med stor praktisk relevans där CTFs roll som brygga mellan akademi och praktik är väsentlig. Han har hunnit med två karriärer i sitt yrkesverkssamma liv, först 20 år inom näringslivet där fokus efterhand kom att flyttas över på företagsledningsfrågor kring affärs-/ verksamhetsutveckling och styrning och nu sammanlagt 18 år med forskning och undervisning/ handledning inom akademien.

Med sin doktorsavhandling

”Huvudmannaskapets dialektik – en studie om Renault/Volvo-affären” (Enquist & Javefors, 1996) disputerade Bo Enquist på Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet 1996. Därefter blev han universitetslektor på Karlstads universitet inom ämnet företagsekonomi och fick sin forskningshemvist vid CTF. Han började med forskning inom kollektivtrafikområdet och kom 1999 med en forskningsrapport ”Från produktionsparadigm till serviceparadigm” som handlar om kollektivtrafikens styrning och rollfördelning. Han byggde också upp ett kontaktnät tillsammans med andra forskare inom CTF med kollektivtrafikbranschen som kom väl till pass när forskare vid CTF vann kampen om att etablera Samot som Sveriges enda VINNexcellence center inom persontrafik finansierat genom Vinnova, Karlstads universitet och partners.

2004 blev Bo Enquist docent. Han är sedan 2006 medlem i ledningsgruppen för Samot där han också sedan hösten 2009 är vice föreståndare. Han är också pro-

gramledare för Samots tredje tematiska område kollektivtrafikens ”institutionella ramverk och regler”. Bo Enquist bedriver aktivt forskning inom ramen för värdeskapande hållbar kollektivtrafik inom vilken han har publicerat ett flertal forskningsrapporter, bokkapitel och vetenskapliga artiklar.

Inom ramen för CTFs KK-profil (”Den nya tjänsteekonomin” 2002-2007) var Bo Enquist en av flera projektledare med Swedbank som partner de första fyra åren och IKEA Group de två sista åren där värdeskapande och hållbarhetsfrågorna har belysts utifrån en service logik. Projektets slutprodukt blev en bok tillsammans professor Bo Edvardsson (Edvardsson och Enquist, 2009) ”Values-based Service for Sustainable Business – Lessons from IKEA”. Boken ger en fördjupad insikt och förståelse såväl för akademi som för praktiker om skiftet från en produktionsorienterad till en serviceorienterad logik kring värdeskapande, marknads- och varumärkeskommunikation och företagets sociala ansvarstagande samt vikten av ett värderingsdrivet ledarskap som står upp för företagets värderingar. Den visar på vikten att företagets, samhällets och kundernas värderingar och handling går i takt (values resonance) för att kundvärde ska uppnå. En viktig strategi för företaget att arbeta med dessa frågor är genom företagets CSR-arbete (Corporate Social Responsibility) vilket refererar till företagets etiska, sociala och miljömässiga ansvarstagande. Boken föregicks av ett antal publicerade vetenskapliga artiklar.

Just nu arbetar Bo Enquist med att knyta samman styrning, uppföljning och kommunikation utifrån en servicelogik där forskningsområden som Corporate Governance, CSR och förståelseorienterad redovisning, utifrån sambandet mellan ”accounting practices” och ”social contexts”, kopplas samman till en ny typ av styrning och navigering kring värde-



Professor Bo Enquist.

skapande och hållbarhet. Han går också vidare med att utveckla området ”hållbara affärer” för små och medelstora företag, fortsatt forskning kring IKEA och andra starkt värderingsdrivna företag och kring värdeskapande hållbar kollektivtrafik såväl nationellt som internationellt.

– Bo Enquist deltar aktivt som lärare för kurser och handledare på avancerad nivå inom grundutbildningen och är också aktiv inom forskarutbildningen. För närvarande är han huvudhandledare för två doktorander varav den ena är i slutskedet och som handledare för två som båda är i slutfasen. Han har sedan 2010 också en plats i CTFs ledningsgrupp. Bo Enquist har under sin tid inom CTF starkt bidragit till att utveckla vår forskningsmiljö, tillfört nya perspektiv och forskningsfrågor, inte minst inom områdena Corporate Social Responsibility och värdeskapande intressentnätverk, varit drivande i utvecklingen av relationer till företag och organisationer även utanför kollektivtrafikens område. Vidare har han aktivt medverkat i flera forskningsan-

sökningar och utveckling av forskningsprogram och internationella nätverk. Hans forskningsplattform kommer under åren framöver var en viktig pelare i CTFs forskning om värdeskapande och tjänsteinnovationer. Vi på CTF önskar Bo Enquist framgång i fortsatt forskarkarriär och i rollen som lärare vid Karlstads universitet, säger Bo Edvardsson.

Bo Enquist, CTF
Bo Edvardsson, CTF
Foto: Maria Obed



BO ENQUISTS SENASTE PUBLIKATIONER

VETENSKAPLIGA ARTIKLAR

Enquist, B., Edvardsson, B. & Petros Sebhatu, S. (2008) "Corporate Social Responsibility for Charity or for Service Business?" The Asian Journal of Quality, 2008, Volume 9, No. 1 pp. 55- 67.

Enquist, B., Edvardsson, B. and Petros Sebhatu, S. (2007) "Values Based Service Quality for Sustainable Business." Managing Service Quality, Vol. 17 No. 4, 2007 pp. 385-403.

Petros Sebhatu, S. and B. Enquist (2007) "ISO 14001 as a Driving Force for Sustainable Development and Value Creation." The TQM Magazine Vol. 19 No. 5, 2007 pp. 468-482.

Edvardsson, B. and B. Enquist (2006) "Quality Improvement in governmental services - The role of change pressure exerted by the 'market'", The TQM-Magazine Vol. 18 No.1, 2006 pp. 7-21.

BOK

Edvardsson, B. and Enquist, B (2009) "Values-based Service for Sustainable Business." Routledge Studies in Management, Organizations and Society, London.

TRANSPORTFORUM

Den 13-14 januari deltog forskare från Samot på Transportforum i Linköping. Konferensen är en av Nordens största årliga konferens för transportsektorn där forskare och transportsektorns många aktörer möts för kunskapsutbyte och kontaktskapande. I år lockade konferensen drygt 1 800 deltagare, vilket var rekord.

Under sessionen "SAMOT – ett kunskapscentrum inom kollektivtrafiken" presenterades fem forskningsprojekt. En av rubrikerna var "Får man den tjänst man förtjänar?" och talare var Patrik Gottfridsson, Samot. Hans session kommenterades av Nina Larssons, riksdagsledamot för folkpartiet, i hennes blogg där hon passade på att fråga ut honom om hur vi får en bättre kollektivtrafik.

MARGARETA FRIMAN MEDLEM I PERSONTRANSPORTFORUM

Näringsdepartementet har beslutat att inrätta ett persontransportforum som ska fungera som ett rådgivande organ i persontransportfrågor. Rådet består av 20 medlemmar varav infrastrukturminister Åsa Torstensson fungerar som ordförande.

Persontransportforum ska vara en plats för utbyte av erfarenheter, synpunkter och råd mellan företrädare för persontransportområdets olika intressenter. Margareta Friman, föreståndare för Samot, kommer att delta i det nybildade forumet som kommer att träffas 4-5 gånger per år. Andra medlemmar är t ex Gröna Bilister, SJ, Svensk Kollektivtrafik och Taxi Väst. Första mötet hålls den 24 maj på Näringsdepartementet.

– Ett persontransportforum som fokuserar flera trafikslag är helt i linje med Samots vision att förena individens behov av enkla, effektiva och flexibla

SAMARBETE MED CHICAGO TRANSPORT AUTHORITY

Samot-forskarna Markus Felleson och Margareta Friman har uppmärksammats i USA för sin forskning om service paradoxen. Båda har inbjudits och deltagit i diskussioner med företrädare för marknadsavdelningen vid Chicago Transport Authority i USA om framtida samarbete. Förutom kopplingen mellan subjektiva och objektiva mått diskuterades olika sätt att i framtiden segmentera kunder inom kollektivtrafiken.



Docent Margareta Friman, Samot.

transporter med samhällets mål om hållbar utveckling av städer och regioner. I Samot finns goda kunskaper om vad som krävs för att utveckla en attraktiv kollektivtrafik vilket jag tror kommer vara till god nytta i detta forum, säger Margareta Friman.

GÄSTFORSKARE HOS CTF



Agnes Durrande

Agnes Durrande, lektor inom services marketing vid Universitet of Savoie i Frankrike, har varit gästforskare hos CTF under månaderna mars tom maj. Under denna tid har hon presenterat sin forskning, träffat forskarna för att diskutera eventuella forskningssamarbeten, samt arbetat med sin egen forskning där hon fokuserar Value Creation för företag som arbetar i komplexa miljöer med många olika typer av kunder, några exempel är GDS (global distribution systems), flygplatser och kollektivtrafikföretag.



Yingzi Xu

Dr Yingzi Xu, lektor inom marketing vid Auckland University of Technology på Nya Zeeland, är gäst hos CTF under april till och med juni. Hon är på plats för att forska inom "Service recovery and switching behavior" och träffa forskarna på CTF, där hon bland annat arbetar i ett projekt tillsammans med professor Bo Edvardsson och Bård Tronvoll.

KÄND TJÄNSTEFORSKARE PÅ BESÖK

En av de absolut mest omtalade forskarna inom marknadsföring idag heter Stephen Vargo, professor vid University of Hawai'i at Manoa. Under mars hade CTF nöjet att vara värd för ett veckolångt besök av professorn som ligger bakom forskning om t ex Service-Dominant Logic.



Professorena Bo Edvardsson och Stephen Vargo.

Som bekant har begreppet tjänst varit i ständig utveckling ända sedan dess introduktion. Allt som oftast avses något som är immateriellt, produceras och konsumeras samtidigt och/eller som är svårt att lagra. Denna varulogik som utgångspunkt för att förstå tjänster är emellertid på väg bort. Stephen Vargo är den forskare som på sista tiden bidragit mest till att omdefiniera de traditionella synsättet till ett mer tidsenligt. De centrala tankegångarna inom marknads-

föring, som han formulerat tillsammans med sin kollega Bob Lusch, har fått implikationer som sträcker sig även utanför marknadsföringsområdet.

Under sitt besök höll Stephen Vargo ett antal seminarier, specialanpassade för doktorander, forskare och näringslivet. Besökarna kom långväga från ett stort antal av de svenska och även norska universiteterna. Professorn berättade engagerat och väldigt avslappnat om hur tankarna kring Service-Dominant Logic (SDL) uppstått och menade på att det nu var upp till andra forskare att ta vid. Han betonade noga att han inte tänkte göra någon praktisk tillämpning av SDL utan att detta är en förmåga som företagen själva måste klara av.

Per Kristensson, CTF
Foto: Erik Sundström

BESÖK FRÅN UNIVERSITY OF READING



I början av maj var Rohit Varman, konsumentbeteendeforskare från University of Reading, UK, på besök hos CTF. Tillsammans med Per Skålén forskar han om hur marknadsföringsverktyg bidrar till att omkonstruera marknader på oförutsedda sätt. Utifrån hans studier i Indien kan man exempelvis konstatera att ett IT-verktyg som visar världsmarknadspriser på olika sädeslag inte bidrog till att öka vinsten för alla bönder som det var tänkt utan till att fördela vinsten mellan rika och fattiga bönder mer ojämnt. Rohit Varman och Per Skålén studerar även Coca-Colas marknadsföring i Indien. Mer precis fokuseras hur Coca-Cola använder sin marknadsföring för att överskugga det faktum att man dränerar området runt sin produktionsanläggning på vatten med följden att bönderna i området inte kan bedriva jordbruk.

Under sitt besök vid CTF presenterade Rohit Varman ett paper "Misfortune at the Bottom of the Pyramid: Understanding Neoliberal Governmentality in Public Policy" som rör sig i gränslandet mellan CSR och Marketing och som han och Per Skålén arbetat på tillsammans med Russel Belk.

Per Skålén, CTF
Foto: Linda Fridberg



VÄLKOMMEN PÅ SEMINARIUM - TJÄNSTESTRATEGIER FÖR MORGONDAGENS VINNARE

Välkommen till en spännande eftermiddag den 14 juni. Då kommer några av de mest framstående forskarna som deltagit i CTFs konferens, *Frontiers in Service*, att bege sig till Stockholm för att medverka i en spännande eftermiddag tillsammans med företag som ligger på framkant i sin strategiska utveckling inom tjänsteområdet.

Det blir ett utmärkt tillfälle att ta del av forskningsfronten inom tjänsteområdet speglat genom företagets perspektiv. Kunskap som blir direkt användbar i det egna företagets tjänsteutvecklingsprocesser.

Under eftermiddagen kommer också Jöran Hägglund, stadssekreterare i Näringsdepartementet, att presentera den rapport som tagits fram i syfte att stödja

FRUKOSTMÖTE MED LARS WITELL

Den 6 maj bjöd MTC - Stiftelsen Marknadstekniskt Centrum in till frukostmöte på temat "Samarbete för nya affärsmöjligheter - en ökad konkurrenskraft". Föreläsare var Lars Witell, docent vid CTF.

Tillsammans med sina kollegor har Lars Witell arbetat med tjänster i tillverkningsindustrin inom en rad forskningsprojekt tillsammans med stora företag som SKF, Volvo och Metso, men även studerat hur underleverantörer som Antiphon och Uddeholm påverkas av tjänstefiering av industrin. Forskningen har publicerats i *Wall Street Journal* och i rapporten "Tjänster i Fordonsindustrin". På seminariet presenterades också resultaten från en ny rapport "Samarbete för Nya Affärsmöjligheter".

Tjänsteinnovationer. Tanken är att detta ska ligga till grund för framtida politiska beslut. Idag utgår många skatter, regler, förordningar och tankemodeller från en logik som har sitt ursprung i en tillverknings- och produktionssyn.

Seminariet är ett samarrangemang mellan VINNOVA och MTC. Professor Bo Edvardsson, CTF, är moderator.

VÄLKOMNA!

Eva Nilsson
Forskningsstiftelsen MTC

» [Program och anmälan](http://Program%20och%20anm%C3%A4lan%20mtecforskningsstiftelsen.se)
mtecforskningsstiftelsen.se

CTF I RIKSDAGEN

Den 25 januari höll professorerna Bo Edvardsson och Anders Gustafsson ett lunchseminarium med titeln "Tjänsteinnovationer - en väg ur den ekonomiska krisen" i riksdagen. Det var Rifo - Sällskapet riksdagsledamöter och forskare som bjudit in forskarna från CTF.

Syftet var att presentera CTF och lyfta fram forskningen inom tjänsteinnovationer och tjänsteproduktion. Forskarna vid CTF menar att det finns mycket att göra inom dessa områden. En ökad tjänsteproduktion ger nya tjänster och skapar nya jobb. Företag måste bli bättre på att ta betalt för tjänster och service. Genom detta skapas fler jobbtillfällen.

CTF & NY TEKNIK BJÖD IN TILL SEMINARIUM

Människor i den västindustrialiserade världen konsumerar idag allt mer tjänster. Kommunikationen mellan användare och organisationer som utvecklar nya tjänster behöver förbättras. Metoder för kundinvolvering – som syftar till just detta – behövs för att organisationer skall kunna förstå vad det är för framtida innovationer som kommer att skapa värde för användare.

På detta tema talade professorerna Bo Edvardsson och Per Kristensson från CTF tillsammans med Rickard Lundmark, Director Global Services Portfolio Ericsson, och Anders Cajander, Head of Innovation Management Mobility R&D Telia Sonera, på seminariet "Kundinvolverad tjänsteinnovation" den 10 februari i Stockholm. I publiken fanns representanter från ett 15-tal olika företag och totalt deltog 31 personer. Seminariet arrangerades av tidningarna *Ny Teknik* och *Affärsvärlden* i samarbete med CTF.

Hur nya tjänster utvecklas i gemensamt samarbete med kunder är ett efterfrågat kunskapsområde enligt Per Kristensson.

–Allt fler företag vill idag gå ifrån traditionella produktutvecklingsmodeller där kunden endast deltar som en passiv åskådare i slutet av utvecklingsfasen till att kunden blir en aktiv deltagare redan tidigt i utvecklingen och fram till lanseringen, säger Per Kristensson.

Per Kristensson, CTF



Britt-Marie Shandrew.

CTF FÖRSTÄRKER SIN ADMINISTRATION

CTF välkomnar Britt-Marie Shandrew som är administratör vid CTF sedan i början på april.

Britt-Marie Shandrew är ursprungligen från Värmland och har nyligen flyttat tillbaka till Molkom i Värmland efter att ha bott utomlands dom senaste 18 åren. Senast bodde hon och hennes familj på Long Island, New York, USA, och innan dess i Stuttgart, Tyskland, på olika orter i södra Kalifornien och en kortare tid i Kansas City, Missouri.

I USA arbetade Britt-Marie Shandrew inom handeln. Hon har en examen i Computer and Information Management från college i södra Kalifornien. Britt-Marie har haft ansvaret för familjens tre döttrar och ägnat mycket tid åt volontärarbete, mestadels i olika skolor och även inom idrott.

Nu ser hon fram emot en ny och spännande framtid i Sverige och i sitt arbete hos CTF.

TVÅ NYA PROJEKTASSISTENTER PÅ PLATS

Sedan årsskiftet finns två nya projektassistenter på plats för att hjälpa till i olika projekt som drivs vid CTF.

Johan Netz är ursprungligen från Nacka men flyttade till Karlstad hösten 2005 för att studera på ekonomiprogrammet vid Karlstads universitet. Intresset för att få jobba vidare inom den akademiska världen är något som vuxit fram under de sista två åren. Dels genom uppsatsskrivandet och kursen Userinnovation som han läste hösten 2008. Men framför allt har de kontakter han fått med flera personer vid CTF varit avgörande för att han nu är på plats på CTF idag.

Johan Netz kommer att arbeta inom olika projekt vid CTF. Hans framtida mål är att själv kunna få möjlighet att disputerat vid CTF.

Helena Agnemyr kommer ursprungligen från Sunne men har bott i Karlstad sedan 2002. Hon har studerat rättsvetenskap, engelska, tyska, europakunskap, statsvetenskap, nationalekonomi, statistik, strategiskt personalarbete och företagsökonomi vid Karlstads universitet. Hon har också studerat International Law and Organizations vid American University i Washington DC. Där ingick praktik som hon gjorde på U.S. Chamber of Commerce – Europe and Eurasia Division.

Helena Agnemyr kommer främst att arbeta i ett projekt inom Akademin kring myndighetssamverkan och nystartskontor samt i ett projekt inom SAMOT.

» För mer information om CTFs forskning ctf.kau.se



Johan Netz.



Helena Agnemyr.

HÄR ÄR VÅRA NYA CTF-DOKTORANDER



Jenny Karlsson.

Jenny Karlsson är antagen doktorand i ämnet företags ekonomi. Hon har en magisterexamen i företagsekonomi vid Karlstads universitet, med inriktning mot organisation och ledning. Jenny kommer senast från Uddeholm Tooling AB i Hagfors där hon arbetade med logistik, orderhantering och kundservice.

Jenny Karlsson kommer att bedriva sitt avhandlingsarbete med fokus på Service Innovation inom det Vinnova finansierade projektet ”Medarbetardriven och Kundfokuserad Tjänsteforskning (MKT)” vid CTF. Huvudhandledare är Per Skålén, CTF.



Sofia Molander.

Sofia Molander är antagen doktorand i ämnet företags ekonomi. Hon har en magisterexamen i företagsekonomi vid Karlstads universitet. Hon har studerat franska och företagsekonomi vid handelskola i Paris (ESCE). Hon har också läst psykologi vid Karlstads universitet och varit bosatt utomlands vid ett par tillfällen.

Sofia Molander ska bedriva sitt avhandlingsarbete inom SAMOT. Där ska hon titta närmare på hur marknadsinformation används internt i företag inom kollektivtrafikbranschen. Hennes huvudhandledare är Per Skålén, CTF.



Pernille K-Andersson.

Pernille K-Andersson är antagen doktorand i ämnet psykologi. Hon har en kandidatexamen i psykologi vid Karlstads universitet. Hon har arbetat som adjunkt i psykologi i snart åtta år på Karlstads universitet. Hennes huvudområde är socialpsykologi och kommunikation. Hon är sedan 2008 programledare för Vård och stödsamordnarprogrammet.

Pernille K-Andersson ska bedriva sin forskning inom fältet Consumer behavior och kommer att titta på hur olika faktorer så som miljöfaktorer i butik påverkar vårt köpbeteende. Vidare kommer hon att titta på om attraktivitet/status påverkar vårt köpbeteende. Intresset för köpbeteende kommer av egna erfarenheter och från studenter på fastighetsmäklarprogrammet där hon undervisar i köpbeteende. Hennes huvudhandledare är Per Kristensson, CTF.



Helena Lundberg.

Helena Lundberg är antagen doktorand i ämnet arbetsvetenskap. Hon tog examen från personalvetarprogrammet – med inriktning socialpsykologi – vid Karlstads universitet våren 2009. Hennes uppsats vann Personalvetarpriset 2009. Efter sin examen fortsatte hon att studera varvat med deltid arbete. Sedan årsskiftet har hon jobbat som projektassistent i ett projekt om estetisk kompetens bland handelsanställda, finansierat av Handels Utvecklingsråd och nu har hon blivit antagen som doktorand inom arbetsvetenskap.

Helena Lundberg avhandlingsarbete kommer att bedrivas med inriktning ”Dignity in Service Work” och röra aspekter om anställdas strategier för att uppnå och upprätthålla värdighet i arbetet. Huvudhandledare är Patrik Larsson, CTF.

LÄS MER OM VÅRA
MEDARBETARE
CTF.KAU.SE/PEOPLE.SHTML

19TH ANNUAL FRONTIERS IN SERVICE CONFERENCE

JUNE 10-13, 2010, KARLSTAD, SWEDEN

I samarbete med Center for Excellence in Service, Robert H. Smith School of Business, University of Maryland, USA, arrangerar CTF årets Frontiers in Service Conference i Karlstad den 10-13 juni. Konferensen anses av många som en av världens

ledande konferenser inom tjänsteforskning och lockar en unik mix av framstående forskare och praktiker från stora delar av världen. Information, detaljerat program och anmälmöjligheter finns på:

ctf.kau.se/frontiers2010/index.shtml

PROGRAM

Torsdag 10 juni

18.00-20.00 Reception & registration
Clarion Plaza Hotel

Fredag 11 juni

08.15-08.30 Welcome Remarks, Karlstad universitet
08.30-09.30 Reciprocal Value Creation through Service
Christian Grönroos, Professor of Service and Relationship Marketing, Hanken School of Economics, Finland
Panel: Stephen Vargo, Professor of Marketing, University of Hawaii at Manoa, USA

10.00-11.30 Concurrent Session 1-30
11.30-12.30 LUNCH

12.30-13.00 Perspectives on Service Management
Peder Wallenberg, Architect and Founder of the Swedish Foundation Stiftelsen Carpe Vitam

13.00-14.30 Service Innovation

Moderator: Bo Edvardsson, Professor/Director CTF, Karlstad University, Sweden
Anders Cajander, Director Innovation Management, Telia Sonera, Sweden
René Summer, Director Government and Industry Relations, LM Ericsson, Sweden
Adrienne Schäfer, Lecturer, Lucerne University of Applied Sciences and Arts, Switzerland
Jochen Wirtz, Associate Professor of Marketing, National University of Singapore

15.00-16.30 Concurrent Session 31-60
19.30 AWARDS DINNER, Elite Stadshotell

Lördag 12 juni

08.30-10.00 Experience Research in practice
David Dinka, Head of Experience Research, Skype, UK
Panel: Paul P. Maglio, Manager, Smarter Planet Service Systems,

IBM Research – Almaden, USA
Per Kristensson, Associate Professor Psychology, Karlstad University, Sweden

10.30-12.00 Concurrent Session 61-90
12.00-13.00 LUNCH
13.00-14.30 Concurrent Session 91-120

15.00-16.30 Service Science Factories: Learning and Collaborating

Jos Lemmink, Dean of the Faculty of Economics and Business Administration, Maastricht University and Gaby Oderkerken-Schröder, Associate Professor Marketing, Maastricht University, The Netherlands
Risto Rajala, Research Director of the Service Science Factory Aalto University, Finland
Florian von Wangenheim, Professor of Services and Technology Marketing, LMU, Munich, Germany
Anders Gustafsson, Professor of Business Administration, Karlstad University, Sweden

19.00 EVENING EVENT, Terrassen Mariebergsskogen

Söndag 13 juni

08.30-10.00 Transition from Products to Service - Experiences from Tetra Pak

Bo Femtvik, Director Competence Development, Tetra Pak, Sweden
Mary Jo Bitner, Professor of Marketing, Arizona State University, USA
Wolfgang Ulaga, Associate Professor of Marketing at HEC School of Management, Paris, France

10.30-12.00 Optimizing Service Productivity

Roland Rust, Professor of Marketing, University of Maryland, USA and Ming-Hui Huang, Professor of Electronic Commerce, National Taiwan University
Irene Ng, Professor of Marketing Science, University of Exeter, UK
Tim Keiningham, Global Chief Strategy Officer and EVP, Ipsos Loyalty, USA

12.00-12.15 Conference closing

CTF NEWS

CTF ger varannan månad ut ett elektroniskt nyhetsbrev, CTF News, som du kan prenumerera på genom att maila till:

CTFnyhetsbrev@kau.se

SAMOT NYHETSBRIV

Läs om kollektivtrafikforskning i SAMOT nyhetsbrev som ges ut elektroniskt två gånger per år. Prenumeration: samot@kau.se

För mer information se:

samot.kau.se

BESTÄLLA LITTERATUR

Varje år producerar forskarna vid CTF ett stort antal artiklar, forsknings-rapporter, avhandlingar och böcker. Rapporter och avhandlingar kan beställas via e-post: infoctf@kau.se

Priser:

Doktorsavhandlingar300 SEK
Licentiatuppsatser250 SEK
Forskarrapporter250 SEK

Samtliga priser exklusive moms. Vid leverans utanför Sverige tillkommer portokostnader.

Mer information?

ctf.kau.se

Läs mer under
Research och
Publications.



INTERNATIONELLA FORSKARKONFERENSER

19th Annual Frontiers in Service Conference
10-13 juni, 2010, Karlstad
ctf.kau.se/frontiers2010/index.shtml

AMA Servsig International Service Research Conference
17-19 juni, 2010, Porto, Portugal
servsig2010.org

13th QMOD Conference
30 augusti - 1 september, Cottbus, Tyskland
msm.lu.se/index.php?id=593

Service Innovation
22-23 September, 2010, London Business School,
London, UK
msi.org

Persontrafikdagarna
26-28 oktober, 2010, Stockholm
persontrafik.se

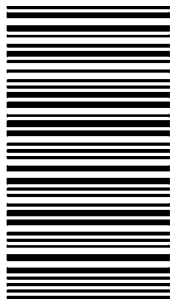
Marketing Communications and Consumer Behavior
31 maj - 3 juni, 2011, La Londe Les Maures, Frankrike
cer.org

QUIS 12
2-5 juni, 2011, Ithaca, New York, USA
quis12.hotelschool.cornell.edu

“CTF is one of the leading Service Research Centres in the world. It has a reputation for quality research that is both academically rigorous and also practical and relevant to the issues that face managers across the service sector.”

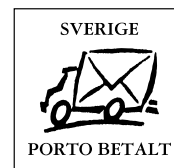
Professor Robert Johnston, Warwick Business School,
University of Warwick, UK.

Aktuell tjänsteforskning



20002372

B



ctf.kau.se



**CTF - CENTRUM FÖR
TJÄNSTEFORSKNING**