

Aktuell

Nr 60 2010

CTF - Centrum för tjänsteforskning

tjänsteforskning

Ny doktorsavhandling

Ulrika Jansson är CTFs senaste doktor

CTF Service Academy

> Användardriven tjänsteinnovation

CTF SYNS

Kreativitetsforskare syns i olika medier

CTF SENASTE PROFESSORER

CTF – Centrum för tjänsteforskning

CTF vid Karlstads universitet är ett av världens främsta forskningscentra med inriktning mot forskning och tjänsteproduktion.

Centret bildades 1986 och består idag av ett 50-tal forskare och forskarstuderande verksamma i huvudsak inom ämnena företags-ekonomi, arbetsvetenskap, sociologi och psykologi.

Kontakt

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

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

Ansvarig utgivare:

Bo Edvardsson
E-post: bo.edvardsson@kau.se
Tfn: 054-700 15 57

Redaktör och layout:

Linda Fridberg
E-post: linda.fridberg@kau.se
Tfn: 054-700 15 55

Tryck och layout:

Universitetstryckeriet, Karlstad 2010

Foto omslag:

Margareta Friman och Lars Witell.
Fotograf: Maria Obed



CTF – CENTRUM FÖR
TJÄNSTEFORSKNING

Ur innehållet

Aktuellt

SID 4. Svenskt näringsliv synas utifrån ett jämställdhetsperspektiv.

SID 4. Ny studie om vad vi gör på jobbet.

Fokus på användardriven tjänsteinnovation

SID 6. CTF Service Academy.

CTF syns

SID 8. Forskning inom konsumentbeteende.

SID 16. Kreativitetsforskare syns i olika medier.

Porträtt

SID 10. Lars Witell.

SID 14. Margareta Friman.

Kalendarium

SID 19. Kalendarium över aktuella händelser.





Margareta Friman, SAMOT.

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 samarbetspartner

Våra forskningsområden

- Tjänsteinnovation
- Organisering och arbetsvillkor
- Kundupplevelse

VARFÖR INTERNATIONALISERING?

Internationalisering är en viktig strategi för forskningscentra vars övergripande mål är att inneha en ledande roll när det gäller att utveckla och sprida vetenskaplig kunskap på ett sätt som kombinerar akademisk excellens med industriell och samhällsrelevans.

Att vara aktiv på en internationell arena berikar forskningen, att ta del i den internationella forskningsdebatten, t.ex. genom konferenser och internationella publikationer, fungerar även som en viktig garanti för vetenskaplig kvalitet och internationell relevans. Ett internationaliseringsarbete förväntas bidra till detta mål på tre delvis överlappande sätt genom att ge inspel till forskning och utveckling.

För det första förväntas en internationell arena ge tillgång till forskning som inte finns representerade inom centrat eller ens i Sverige. Den internationella arenan förväntas ge tillgång till kompletterande empiriska kontexter som kan användas för att pröva giltigheten i slutsatser och resultat, och för att identifiera såväl nya problem och möjliga lösningar inom

forskningsområdet. Den internationella arenan kan ge tillgång till kompletterande finansiering (inte minst från Europeiska unionens forskningsprogram).

För det andra förväntas ett internationaliseringsarbete ge avsättning för centrats arbete genom att stödja spridningen av centrats forsknings- och utvecklingsresultat och genom att stödja rekrytering till och genomförande av internationella kurser och utbildningsprogram.

För det tredje förväntas internationaliseringsarbetet utveckla centret som miljö genom att möjliggöra internationell rekrytering av kvalificerade forskare, genom att möjliggöra för forskare inom centrat att tillbringa kortare eller längre perioder utomlands och genom att bidra till ökad interkulturalitet och mångfald i arbetet inom centrat och hos centrats industriella partners. Internationaliseringen bidrar alltså till att göra centrat och svensk industri konkurrenskraftig på flera sätt, via utbildning, forskning och samverkan. Effekterna av internationaliseringsarbetet kommer hela centrat tillgodo, även om alla delar av centrat inte är direkt involverat.

Internationalisering berör hela centrat, och är ytterst en fråga om attityd och öppenhet, snarare än enskilda aktiviteter och kontakter. I SAMOT, The Service and Market Oriented Transport Research Group, lägger vi mer i begreppet internationalisering än uppenbara, mätbara insatser som t ex forskarmobilitet och andra former av dedicerade internationella aktiviteter. Vi anser att internationaliseringsarbetet med tillhörande strategi ska vara ett stöd för ledningsgrupp och styrelse när de planerar sitt arbete och sin utveckling. Kvalitet och konkurrenskraft ska vara ledstjärnor för vår internationella verksamhet. Effekterna av delaktighet i internationell samverkan kan mätas i personlig utveckling som i sin tur får påtagliga effekter på undervisning, forskning, kvalitetsmedvetenhet, förhållningssätt till medmänniskor, mm. Dessa effekter bidrar till att synliggöra oss, öka vår renommé och konkurrenskraft.

Margareta Friman, SAMOT
Foto: Maria Obed

» Läs mer om SAMOTs internationaliseringsstrategi på samot.kau.se

NY DOKTORSAVHANDLING SYNAR SVENSKT NÄRINGSLIV

Ulrika Jansson har utifrån ett jämställdhetsperspektiv synat Svenskt Näringsliv i sin doktorsavhandling i arbetsvetenskap "Den paradoxalt nödvändiga kvinnan. Könsdiskurser i Svenskt Näringsliv – ett nyliberalt drama".

Det är självklart att det ska råda jämställdhet mellan kvinnor och män. Ingen ska behöva behandlas sämre på grund av vilket kön man tillhör. Men är det lika självklart att det alltid – och överallt – ska råda könsjämvikt? Den frågan diskuteras av organisationen Svenskt Näringsliv som en del i den opinionsbildande verksamheten – kanske det mest omfattande nyliberala projektet i Sverige under de senaste decennierna, enligt Ulrika Jansson som disputerade den 5 november vid Karlstads universitet.

Jämställdhet framställs av Svenskt Näringsliv som en självklarhet men samtidigt förefaller det finnas vissa reservationer för vad som kan betraktas vara jämställdhetens mål. Könsjämvikt, det vill säga en jämställd fördelning mellan kvinnor och män, förväntas inte vara helt självklart. Med hänvisning till marknadsekonomi förklarar Svenskt Näringsliv att politiska ini-

tiativ för ökad jämställdhet inte kan utgöra grund för näringslivets jämställdhetsarbete. Det måste istället utgå från näringslivets egna behov för att inte riskera företagets roll som producenter och organisatörer av värde och välfärd.

I avhandlingen undersöks vad som händer när marknadsekonomiska principer möter politiska krav på förändring i riktning mot ökad jämställdhet. Texter från Svenskt Näringsliv under perioden 2001-2009 analyseras med fokus på genus och dess konstruktion i en nyliberal diskurs. Texterna handlar om kvinnor som företagare, kvinnor som chefer samt hushållsnära tjänster, där de senare kan ses som ett verktyg för att möjliggöra och öka jämställdheten.

Ulrika Janssons analys visar att Svenskt Näringsliv konstruerar jämställdhet som en fråga om – och för kvinnor, där kvinnorna får inta en samtidig position som både en marknadsekonomisk resurs och som ett problem. I relation till män har de för små ambitioner, de har inte rätt utbildning och de har för små sociala nätverk. Den samfälliga bilden som framträder är att kvinnan är bristfällig på olika sätt. Detta sammanfattas också i titeln på avhandlingen – den



Ulrika Jansson, nybliven doktor i arbetsvetenskap.

paradoxalt nödvändiga kvinnan – som syftar till att kvinnan antas vara nödvändig, inte för sin egen rättighet, eller av jämställdhetsskäl, utan för att säkerställa den nyliberala tanken om marknadens oumbärlighet.

Patrik Larsson, CTF
Foto: Linda Fridberg, CTF

» Mer information: ulrika.jansson@kau.se
Avhandlingen kan laddas ner via ctf.kau.se/PhDissertations.shtml eller beställas via infocft@kau.se

NY STUDIE KRING PRIVATA ANGELÄGENHETER PÅ JOBBET

FAS, Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap, har beviljat anslag till Lars Ivarsson och Patrik Larssons, forskningsansökan "Privata angelägenheter på jobbet (och arbetsrelaterade sysslor på fritiden)". Under tre år kommer forskarna från arbetsvetenskap respektive CTF vid Karlstads universitet titta på och jämföra anställda och chefer med olika anställningskontrakt, utbildningsnivå och familjeförhållanden i olika branscher.

– De allra flesta studier som ägnat uppmärksamhet åt vad anställda gör på arbetet som inte har med själva arbetet att göra tillhör tre olika kategorier, säger Patrik Larsson, CTF.

Till den första räknas den forskning som tagit ett tydligt arbetsgivarperspektiv där man driver tesen att alla aktiviteter som inte direkt gynnar företaget är förkastliga varför de bör bekämpas till varje pris. Till den andra kategorin räknas traditionell arbetslivsforskning som tar utgångspunkt i spänningarna mellan arbetsgivare och ar-

betstagare som bygger på premissen att varhelst någon känner sig underordnad i en relation så resulterar det i strävanden efter frigörelse. I dessa studier betraktas därför icke-arbetsrelaterade aktiviteter snarast som en form av motstånd från de anställdas sida. Gemensamt för de båda inriktningarna är dock att de fokuserat handlingar som är av mer eller mindre graverande karaktär, snarare än de vardagliga kollisionerna mellan arbete och fritid. Detta görs i viss utsträckning i den tredje typen av forskning som givit sig i kast med området, nämligen den så kallade "work-life-balance traditio-

nen som intresserat sig för hur vi syr ihop arbete och övrigt liv. Många vittnar om hur man tar med sig jobbet hem för att jobba ikapp och hinna med det man föresatt sig under dagen, men betydligt färre har studerat hur man tvingas ta med sig de privata angelägenheterna till arbetet för att få livspusslet att gå ihop. Det kan handla om alltifrån barnens utvecklingssamtal i skolan till att hålla sociala kontakter vid liv.

– **Vi ska kartlägga** och kategorisera såväl anställdas icke arbetsrelaterade aktiviteter

av en vardaglig karaktär som arbetsrelaterade sysslor på fritiden. Dessutom strävar vi efter att förklara mekanismerna bakom, såväl som effekterna av privata angelägenheter på jobbet och arbetsrelaterade sysslor på fritiden. Det finns en del skräckexempel från amerikanska studier som pekar hur på män utvecklar en strategi där de jobbar över ett par timmar och på så vis inte bara åtnjuter stor respekt från chefer och kollegor utan också kommer hem när barnen är hämtade och maten står på bordet. Nu tror vi inte att nödvändigtvis ser ut så

i Sverige, men helt klart är att olika grupper har olika möjligheter och därmed kan utveckla olika strategier att hantera denna balans. I studien ska vi jämföra anställda och chefer med olika anställningskontrakt, utbildningsnivå och familjeförhållanden i olika branscher, säger Lars Ivarsson.

Patrik Larsson, CTF

» Mer information: patrik.larsson@kau.se eller lars.ivarsson@kau.se

PETER MAGNUSSON NY DOCENT I FÖRETAGSEKONOMI

Peter Magnusson, forskare vid CTF, antogs vid fakultetsnämndens möte den 19 november som oavlönad docent i ämnet företagsekonomi.

Peter Magnusson är civilingenjör från Chalmers, men har även en MBA från Uppsalas universitet. Efter civilingenjörsexamen jobbade han många år i olika befattningar inom industrin, bl a som ledare inom Telia. Han disputerade 2003 vid Handelshögskolan vid Stockholms universitet, då fortfarande verksam på Telia. Drygt ett år senare blev han anställd som lektor vid företagsekonomi på Karlstads universitet



Docent Peter Magnusson.

till nya innovativa teknikbaserade tjänster. Utöver detta forskar han också på tillverkningsindustrins tjänstefiering, dvs dessa företags övergång till ett allt större tjänstebud. Peter Magnusson var också projekt

och det är han fortfarande idag.

Han är också aktiv forskare vid CTF där han har inriktat sig mot hur användare kan användas för att bidra

ledare och en av de drivande krafterna vid starten för Handelshögskolan vid Karlstads universitet.

– **Peter är en mycket** aktiv forskare inom CTF och har under många år bidragit med sina kunskaper och erfarenheter kring produkt- och tjänsteutveckling vilka berikat vår forskning och forskningsmiljö. Jag vill tacka Peter för fina insatser inom CTF och önskar honom all framgång i fortsatt forskning, säger Bo Edvardsson, föreståndare CTF.

Peter Magnusson, CTF
Linda Fridberg, CTF
Foto: Maria Obed

ANDERS GUSTAFSSON PROFESSOR I TJÄNSTEFORSKNING

Anders Gustafsson, professor i företagsekonomi och verksam vid CTF har i konkurrens fått tjänsten som professor med inriktning tjänsteforskning vid CTF. Han började sin nya tjänst den 1 december.

Tjänsteforskning är ett prioriterat område vid Karlstads universitet. Som professor i tjänsteforskning ska Anders Gustafsson arbeta främst med internationell forskning inom området tjänsteinnovationer.

– Det känns fantastiskt bra och jag ser fram emot att fortsätta utveckla CTF som en av de



Professor Anders Gustafsson.

Anders Gustafsson forskar bland annat inom tjänsteinnovationer, kundrelationer,

ledande forskningsmiljöerna i världen, säger Anders Gustafsson. Arbetet är för närvarande fokuserat på att bygga upp bra laborationsmiljöer för att kunna genomföra experiment på kundbeteenden.

om kunders lojalitet samt kundtillfredsställelse. Han forskar även kring hur tillverkande industri utvecklar och implementerar tjänsteperspektiv och deltar i studier om hur förpackningar kan utvecklas ur ett kund- och miljöperspektiv. Han är landsrepresentant för EMAC som är den största organisationen inom marknadsföring i Europa. Anders Gustafsson har publicerat mer än 120 vetenskapliga artiklar, bokkapitel och rapporter.

Christina Knowles
Foto: Maria Obed

FOKUS PÅ ANVÄNDARDRIVEN TJÄNSTEINNOVATION

Forskare, politiker och företagsledare fanns på plats i Näringslivets hus den 18 november för att inspirera och dela med sig av egna erfarenheter. Per Kristensson från CTF fick CTF Service Award. Sara Modig, Näringsdepartementet, blev Årets tjänsteinnovationsfrämjare.

Detta var femte året i rad som CTF arrangerade sitt årliga seminarium och för andra året i rad i samarbete med Almega, Sveriges största arbetsgivar- och branschorganisation för tjänsteföretag. Syftet med CTF Service Academy är att ge en inblick i CTFs forskning, men också låta andra forskare, politiker och företagsledare inspirera och dela med sig av sina erfarenheter.

– Ska vi involvera kunden eller ska vi involvera oss i kunden? Denna fråga avslutade dagens första presentation skapad av Tore Strandvik, Hanken, men framförd av Bo Edvardsson, CTF. Presentationen handlade om hur ett erbjudande, en produkt, ett attribut eller en prestation betyder något och får ett värde först när det används på ett visst sätt för att få ett visst resultat. Det är kunden som genom sin användning skapar värde. För att förstå vad detta innebär måste vi fokusera på kunden och titta på dennes liv och behov. Kunden styrs av en mental modell – som företag behöver titta närmare på för att förstå hur kunden tänker och vad den söker och tittar efter. Istället för att vara inriktade på sälja en produkt/tjänst skall strävan vara att göra det lätt att köpa.

Forskare och doktorander från CTF gav en kort inblick i sin forskning och pågående forskningsprojekt. Erik Wästlund, fil dr i psykologi, arbetar just nu i ett projekt, tillsammans med en robotforskare och en sjukgymnast, där en ny typ av styrsystem till elrullstolar tagits fram. Genom detta system kan användaren själv, i detta fall gravt handikappade, styra elrullstolen med hjälp av sina ögonrörelser över en datskärm, sk 'eye-tracking'.



Per Kristensson fick ta emot årets CTF Service Academy Award från Bo Edvardsson, föreståndare vid CTF.

Katarina Wetter Edman är doktorand inom området Service Design och Design Management vid HDK/Göteborgs universitet, men har sin bas vid CTF. I sin forskning tittar hon på hur designer involverar kunder, tittar på helheten av användarens upplevelse och hur de beskriver den. När börjar upplevelsen som påverkar tjänsten? Detta är viktigt för att förstå vad som skapar värde, i just den situation som kunden befinner sig i, ett sätt att förstå det är genom prototyping.

'Eye-tracking' var också utgångspunkten i den tredje presentationen där Poja Shams, doktorand i företagsekonomi, beskrev sin forskning som fokuserar konsumentbeteende i butiksmiljöer. Han använder eye-tracking, ett verktyg där man genom att mäta ögonrörelser kan se vad kunder/användare tittar på i en butik eller på en webbsida. Genom detta kan man exempelvis ta reda på var man bäst placerar en produkt i en butikshylla för att öka sin försäljning eller var man bäst placerar "köpknappen" på sin webbsida.

Pernille K Andersson, doktorand i psykologi, forskar inom konsumentpsykologi och tittar på hur beteende och känslotillstånd påverkas av musik, främst i butiksmiljö. Genom att använda rätt sorts musik vid rätt tillfälle och på rätt ställe kan man påverka människor på olika sätt för att t ex öka sin försäljning av en viss produkt eller tjänst.

– Vem är egentligen kunden/användaren, hur ser dennes vardagliga liv ut, vilka behov finns? Vill kunden verkligen vara med och skapa värde, eller är kunden ibland ovillig eller till och med motsträvig? Frågade Markus Felleesson, fil dr i företagsekonomi. Han berättade om en pågående studie där han tittar på framtidens bank- och försäkringstjänster. Genom att släppa fokus på kunden och se bortom denne, titta på nya tjänster som formar vardagen, kan man få förståelse för kunden och dess behov.

För andra året i rad delade Almega ut priset Årets tjänsteinnovationsfrämjare

som i år gick till Sara Modig, Näringsdepartementet. Almega delar ut priset till en person, organisation eller företag som gjort särskilda insatser i form av policyförändringar, kunskapsspridning, forskning eller nya spännande affärslösningar för att främja tjänsteinnovationer.

Under eftermiddagen fick deltagarna lyssna på representanter från fyra olika företag som berättade hur de tror att tjänster kommer att utvecklas i framtiden.

– Innovation och världsförändring sker i dag en app i taget, sa Michael Björn, Ericsson Consumer Labs. Ericsson Consumer Labs tittar på hur människor använder teknik och kommunikation.

– Skillnaden mellan telekom och internet suddas ut. Vårt samhälle kommer att förändras i framtiden. Den nya generationen Smartphones är här och det som började i Japan 1999 har nu kommit till Europa – ”All in my pocket”. Frågan är hur detta påverkar innovationsprocessen, sa Michael Björn.

Anders Jacobsson, Schibsted Sverige, berättade om vad den digitala tjänsteutvecklingen innebär för dem. Han vill samla medarbetare från olika företag i ett mediehus så att de kan träffas tvärs över gränserna. Genom detta vill man främja utvecklingen inom de olika företagen.

– När har vi mobilen i örat och tv i ögat?
Avslutade Anders Jacobsson.

Tillsammans med sin bror driver Tomas Wennström vädersajten vackertvader.se. Den utvecklas ständigt utifrån sex olika teser som kan sammanfattas med följande ord: – Hellre många små kursändringar än en stor. Se marknaden som labbet och använd nätet för att testa teorier i verkligheten, det är ett billigt sätt att testa sin tjänst på och en viktigt publik. Våga satsa och våga göra fel, det går inte i förväg att veta vad som är en bra idé.

Vad kännetecknar en fantastisk tjänst? Svaret på detta gav Daniel Ewerman från Transformator som berättade hur man genom tio olika steg arbetar för användar-



Erik Wästlund från CTF.

driven tjänsteinnovation och kan utveckla tjänster som kunden förstår och tycker om. Sammanfattningsvis handlar det om att se på kunderna och deras behov, att förstå deras behov och sedan föra över detta i nya tjänsteinnovationer.

Per Kristensson, docent i psykologi vid CTF, gav några exempel där man genom att samarbeta med kunder/användare åstadkommit innovativa tjänster.

– Man måste sätta sig in i kundernas liv och förstå deras vardagssituation och vilka behov som finns och sedan skapa en tjänst utifrån detta. Han pratade om hur man kan gå tillväga för att samarbeta med kunder/ användare i tjänsteutveckling.

CTF delade för fjärde året ut priset CTF Service Award – ett stipendium på 10 000 kr till framstående tjänsteforskare vid CTF. I år tilldelades priset Per Kristensson.

– Jag tycker att det är jättekul att mitt arbete på CTF är så uppskattat och jag hoppas kunna fortsätta prestera näringslivs- och samhällsrelevant forskning även i framtiden – vilket bör resultera i vetenskapliga artiklar, externa medel och tillämpbara modeller, sa Per Kristensson, som sedan fortsatte med att dela med sig av sina tankar kring innovation, som han menar bara är en innovation om nytt kundvärde skapats.



Mingel på CTF Service Academy.

Linda Fridberg, CTF
Foto: Linda Fridberg

ÅRETS SAMVERKANSPRIS

Monica Jakobsson, universitetsadjunkt i design, och Martin Löfgren, forskare vid CTF, blev under hösten tilldelad 2010 års samverkanspris för sitt engagerade arbete med "Userinnovation".

– Undersökningar visar att det mest sannolika för att komma fram med innovationer är att inkludera användarna i processen. Samarbetet kring kursen "Userinnovation" har skapat en mötesplats för näringsliv och akademi kring gemensamma projekt med ökad innovationskraft hos företagen som följd, säger Martin Löfgren.

Ledordet för "Userinnovation" har varit samverkan inom ett flertal dimensioner; inom universitetet, mellan olika discipliner, med näringsliv genom riktiga företagsuppdrag och med företaget Dotank (dotank.se) som en länk mellan universitet och näringslivet. Kursen som ger 30 hp på



Martin Löfgren och Monica Jakobsson.

avancerad nivå är en språngbräda från utbildning till yrkesliv och ger studenterna en god inblick om vad det innebär att jobba med innovation.

– **Det är första** kursen i Norden på avancerad nivå inom användardriven innovation. Tillsammans med Dotank har vi utvecklat metoder med utgångspunkt i tvärvetenskaplig utbildning och forskning och skapat samarbeten med riktiga varumärkesägare, säger Martin Löfgren.

Sedan kursstart 2003 har företag som Ikea, Brämhults Juice, Ica, SCA, Fjordland A/S, Oriflame och FBK samarbetat med universitetets studenter i kursen. Studenterna kommer från olika utbildningar inom beteendevetenskap, design, företagsekonomi, teknik eller medie- och kommunikationsvetenskap och bildar tillsammans tvärvetenskapliga team. Alla har velat få kunskap om hur man jobbar med innovationsutveckling på ett modernt och fruktbart sätt.

– Det handlar om innovationsutveckling där studenterna får jobba efter en speciell designprocess. Forskning visar att tidig involvering av användare och konsumenter leder till bättre och mer innovativa produkter, säger Monica Jakobsson.

Cia Edlund, Karlstads universitet
Foto: Karlstads universitet

SÅ KAN KUNDERS KÖPBETEENDE PÅVERKAS

Konferensen NRWC 2010 lockade nästan ett hundratal forskare för att presentera och diskutera forskning inom parti- och deltaljhandeln. Forskare från CTF fanns på plats för att visa upp resultat från studier inom konsumentbeteende.

Den 10-11 november deltog Per Kristensson, Erik Wästlund, Pernille K Andersson, Poja Shams och Tobias Otterbring från CTF på NRWC 2010 (The 2nd Nordic Retail and Wholesale Conference). Konferensen arrangerades av NRWA, ett handelsinriktat akademiskt forskarnätverk som initierats av och finansieras av huvudmännen Handels Utvecklingsråd och Hakon Swenson Stiftelsen, och hölls på Handelshögskolan i Göteborg.

Pernille K Andersson, doktorand i psykologi vid CTF, presenterade "Let the music play.. or not: the influence of background music on consumer behavior" som handlar om hur musik i butik påverkar konsumenters beteende och butiksupplevelse.

– Det vi sett är att musik påverkar kunders beteende, framför allt hur länge man är i butiken och hur man utforskar butiken. Men vi har även sett att responsen skiljer sig åt beroende på tempo på musik, typ av butik, samt att kvinnor och män reagerar lite olika på musik. Musik har olika påverkan på kunder beroende på t.ex. motivet bakom besöket, ålder eller kön och att man kanske måste fundera lite extra på om man ska spela musik i butiken för det kan få negativa konsekvenser, säger Pernille K Andersson.

Poja Shams, doktorand i företagsekonomi, presenterade resultat från en studie som visar på förhållandet mellan en produkts design och placering i en butikshylla.

– Genom ögonspårningsmätningar, sk eye-tracking, kan vi se att produktens design har en dominant påverkan samt att produkter får bästa förutsättning för försäljning när den förväntade placeringen överensstämmer med produktens design. Detta tyder på att konsumenter har en förutbestämd uppfattning om vart produkter ska stå, men att designen har en stark påverkan på konsumenternas uppmärksamhet vid köpbeslut, säger Poja Shams.

Linda Fridberg, CTF

EYE-TRACKING LOCKADE TILL NÄTVERKSTRÄFF

Den 8 september samlades representanter från pappers- och förpackningsbranschen, forskningsinstitut, branschmedier och universitet på Stora Enso Research för en heldag kring eye-tracking, en metod som genom att mäta ögonrörelser kan avslöja vad en person faktiskt fäster blicken på.

Nätverken som skapades genom Skogsindustrins och KK-stiftelsens skogsindustriella forskningssatsningar vid Karlstads universitet och Mittuniversitetet är i högsta grad levande. Förutom att resultera i nya forskningsprojekt, programansökningar och utbildningar träffas man regelbundet för att diskutera forskning och industrisamverkan. Denna gång med fokus på eye-tracking.

Eye-tracking kan användas till allt från att styra handikaphjälpmiddel och utveckla användarvänliga webbsidor till

att studera inköpsbeteende i en matvarubutik. Den tekniska utvecklingen går framåt i rask takt, som det gäller att ta till vara i nya applikationer och nya undersökningsmetoder. Karlstads universitet ligger här i forskningsfronten med eye-tracking-labbet Ozlab och forskningscentrum som HumanIt och CTF. I regionen finns även The Packaging Arena som, i samarbete med forskare från universitetet, driver The Packaging Media Lab i Karlstad.

Seminarier var inriktat på metoder för analys och utvärdering av förpackningar och konsumentbeteende, men genom deltagande från Broby Grafiska, Innventia, Lunds och Örebro universitet gavs en lite bredare genomgång av olika utrustningar och metoder för eye-tracking och bildanalys. Det Stockholmsbaserade företaget Tobii presenterade senaste enheter för eye-tracking som säljs och hyrs ut via dotterbolag över hela världen.

Dagens huvudtalare var Poja Shams, doktorand vid CTF, som redogjorde för sina erfarenheter från en USA-vistelse som finansierats med ett pris från stiftelsen Gunnar Sundblads forskningsfond. Förutom att läsa doktorandkurser och träffa gräddan av amerikanska eye-trackingforskare gavs han möjlighet att göra experiment med eye-tracking för sitt forskningsprojekt. Projektet syftar till att studera inverkan av förpackningsdesign, hyllplacering, sökbeteende och preferenser på konsumenters köpbeteende och uppmärksamhet. Några intressanta slutsatser var att design kan slå ut hyllplacering och att konsumenter många gånger gör ett snabbare produktval när de inte känner till förpackningarnas utseende.

Karl-Oskar Källsner, Karlstads universitet

SYNLIGARE FORSKNING BEHÖVS

Henrietta Huzell trängdes med politiker och PR-folk under Almédalsveckan. Hon medverkade i ett seminarium ordnat av Vetenskap och allmänhet som handlade om sambanden mellan syn på kunskap, social bakgrund och partipolitiska sympatier.

Föreningen har tidigare visat att allmänhetens förtroende för forskningen och forskare har starkt samband med viljan att satsa statliga medel på forskning.

– Vi forskare behöver alltså människor som litar på oss och som har tilltro till vad vetenskapen kan åstadkomma, säger Henrietta Huzell.

Den studie som Henrietta Huzell presenterade visar att förtroendet skiljer sig åt mellan olika grupper i samhället, man vet

helt enkelt inte vad forskare sysslar med i någon större utsträckning.

– Problemet som jag ser det är alltså inte att människor utanför akademien har lågt förtroende utan att man inte anser sig kunna ha någon uppfattning alls om mitt arbete som forskare och detta är viktigt. Det handlar om demokrati och jämlikhet, men också att de som finansierar mycket av forskningen, dvs skattebetalarna, har rätt att få del av kunskapsutvecklingen eller kunna ställa sig kritisk till den forskning som produceras.

– En slutsats som kan dras av studien är att vi forskare behöver kommunicera vår forskning på olika sätt och i större utsträckning samverka utanför akademien. Problemet är att forskningskommunikation och samverkan är arbetsuppgifter som inte har ett reellt meritvärde för oss forskare. För att forskning ska nå ut till allmänheten i



Henrietta Huzell, forskare inom arbetsvetenskap vid CTF.

en vid bemärkelse poängterade jag bland annat att akademien ska skapa erkända och tydliga meriteringssystem för samverkan, avslutar Henrietta Huzell.

Christina Knowles, Karlstads universitet
Foto: Maria Obed

BYTTE FOTBOLLEN MOT EN PROFESSORSHATT

Drömmen var att bli fotbollsproffs – det blev inte så! Ganska tidigt insåg Lars Witell att han inte kunde bli bäst på fotboll – även om det tog honom 20 år att ge upp drömmen helt. Istället började han att studera – först matematik, sedan till civilingenjör, vilket följdes av teknisk doktor, docent i kvalitetsteknik och nu professor i företagsekonomi vid Karlstads universitet. En resa som han rekommenderar alla att göra.

Resan började för 14 år sedan då Lars Witell fick en förfrågan om han ville börja som doktorand på Kvalitetsteknik vid Linköpings universitet.

– Jag hade sökt en doktorandtjänst, men var inte säker på att forskning var en framtid för mig – så jag bad om betänketid. Jag åkte iväg på en studieresa till USA och det var i hissen på ett hotell i San Fransisco som jag var tvungen att ge ett besked – jag bestämde mig då och där – jag ska börja doktorera, säger Lars Witell.



Professor Lars Witell.

Lars Witell disputerade 2002 med sin doktorsavhandling kring ”Quality Practice” som behandlade hur kunder upplever kvalitet och vilka arbetssätt som företag kan arbeta med för att förbättra kvaliteten på varor och tjänster. I samband med detta började han på CTF och som lektor i ämnet företagsekonomi vid Karlstads universitet där han blev ansvarig för kursen Industriell marknadsföring samt Produkt- och tjänsteutveckling.

– Jag hoppade direkt på ett forskningsprojekt kring kundorienterad verksamhetsutveckling – ett område som jag fortfarande arbetar med. För en ingenjör blev det en omställning från ett fikarum med ingenjörer, till ett fikarum med ekonomer, psykologer och arbetsvetare.

År 2001 deltog han med på ett seminarium med professor Noriaki Kano som presenterade Kano-modellen, en konceptuell modell som man möter ganska tidigt i utbildningen som student – men vars bakgrund och hur den kan användas i praktiken sällan berörs. I korthet säger modellen att en produkt eller tjänst innehåller olika typer av attribut (attractive, one-dimensional, must-be, indifferent and reverse) som har olika roll i kundens upplevelse av konsumtion.

– Detta seminarium blev starten för ett antal empiriska studier kring attraktiv kvalitet tillsammans med kollegor vid CTF. Efter att professor Kano gått i pension tycker jag att vår forskargrupp på CTF är starkast i världen inom detta område med forskning som visar på vilka egenskaper som attraktiva attribut (se Witell, Löfgren och Gustafsson (2011)) besitter samt att vi i ett antal artiklar givit empiriska bevis för att det finns livscyklar för attribut hos varor och tjänster (se Nilsson-Witell och Fundin (2005) och Löfgren, Witell och Gustafsson (2011)). Under 2011 kommer en special issue i TQM Journal med Martin Löfgren, Anders Gustafsson och mig som editorer där vi försöker

att peka ut riktningen för framtida forskning om Kanomodellen, säger han.

Under början av 2000-talet fick det empiriska fenomenet tjänstefiering av tillverkningsindustrin genomslag i Sverige.

– Som ingenjör tyckte jag om möjligheten att kombinera teorier om tjänster med min kunskap om teknik. Detta ledde till ett antal projekt som ”Att skapa värde genom tjänster”, ”Tjänsteinnovationer i verkstadsindustrin” och ”Tjänstefiering” där vi under de senaste åtta åren studerat vad detta innebär för små, stora och nätverk av företag. Vi har samarbetat med företag som SCA, SKF, Volvo, Whirlpool och Metso för att undersöka hur utbredd detta empiriska fenomen är samt att studera effekterna av att företag tjänstefieras.

Detta har resulterat i ett antal vetenskapliga publikationer som Gebauer, Edvardsson, Gustafsson och Witell (2010) och Löfberg, Witell och Gustafsson (2010) samt en special issue i Journal of Service Management med titeln ”Service infusion in Manufacturing Industries”. Dessutom har han tillsammans med kollegor vid CTF aktivt arbetat med att sprida sin kunskap till industrin genom rapporten ”Tjänster i fordonsindustrin” samt populärvetenskapliga artiklar i Wall Street Journal, Dagens Nyheter och Nya Wermlands-Tidningen samt inslag i TV4 Lokal.

– Jag tycker att CTF har en spets inom detta område – en spets som vi ska förädla och vidareutveckla.

Lars Witell har som mål att varje dag på jobbet ska vara roligt och utmanande. En nyckel till detta tycker han är att arbetet har en bra mix mellan undervisning, doktorandhandledning och egen forskning.

– Som forskare gäller det också att njuta av de ögonblick som uppstår och de uppgifter som man inte förväntar sig ska uppstå, som tex

Bosses telefonsamtal tidigt en söndagsmorgon om en ny idé som uppkommit under lördagskvällen. Att få vara standin åt Martin på middag med hans fru på deras bröllopsdag. Att dricka en konjak med Anders för att fira en publikation eller att inse att önskan om en ny resultatvariabel i eye-tracking studien resulterar i en veckas programmeringsarbete för Poja. Alla sköna ögonblick – som gör att det är roligt att gå till jobbet!

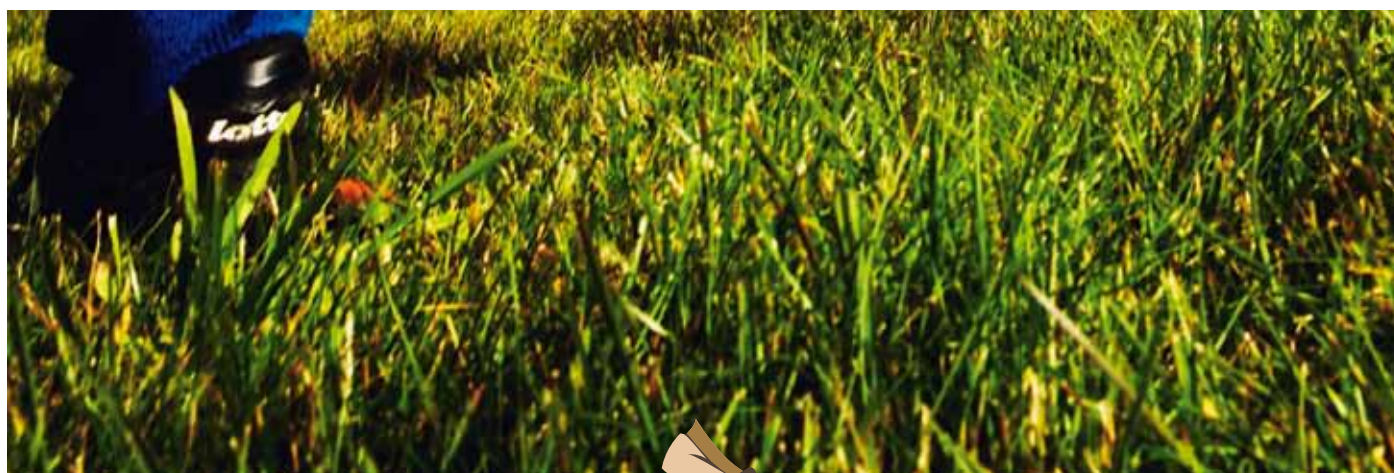
Under senare delen av hösten har Lars Witell varit föräldraledig, för tredje gången. – När jag är uppe i full fart igen i början av 2011 väntar nya utmaningar inom områdena attraktiv kvalitet och tjänsteinnovation i tillverkningsindustrin. Men jag hoppas dessutom få mer tid för min forskning om begreppet reciprocitet och kundernas beslutsprocess när de står i en butik och väljer vilket kaffe de ska ha hemma. Och så hoppas jag hinna med simuleringsstudien, och så det där nya experimentet, och så in-

tervjstudien vi har diskuterat så länge... en sak är säker 2011 kommer att bli ett bra år, avslutar han.

– Lasse har under sin tid vid CTF på flera sätt påtagligt bidragit att stärka forskningsmiljön och CTF-kulturen. Han har en särskild förmåga att driva egen forskning och samtidigt lyssna till andra, vara öppen för nya idéer men handleda doktorander och medverka i forskningsansökningar och vara fokuserad på artikelskrivande. Jag vill särskilt lyfta fram Lasses förmåga att ta ansvar för att projekt i samverkan med partnerföretag, och ofta i samverkan med forskare vid andra lärosäten, utvecklas i linje med projektmålen och det blir leveranser; både till företagen och i form av forskningspublikationer. Han är en team-medlem som fungerar väl i olika konstellationer och förmedlar inspiration och en känsla hos andra att vara med och vilja ta ansvar. Kanske lärde han sig detta på fotbollsplanen?

Lasse har under senare år tveklöst högklassig forskning inom flera olika delar av tjänsteforskningen som har stor potential för framtiden. Ett par av dessa är tjänsteutveckling och tjänsteinnovation samt området verkstadsindustrins tjänstefiering. Jag ser det som en stor förmån att få arbeta tillsammans med Lasse och hälsar honom välkommen till vår ledningsgrupp och önskar all framgång i teamet att leda och utveckla forskningen, säger Bo Edvardsson, föreståndare CTF.

Lars Witell, CTF
Linda Fridberg, CTF
Foto: Christer Persson



LARS WITELLS SENASTE PUBLIKATIONER

VETENSKAPLIGA ARTIKLAR

Wästlund, E. Shams, P., Löfgren, M., Witell, L. and A. Gustafsson (2010) *Consumer perception at the Point-of-Purchase - Evaluating proposed package designs in the eye-tracking lab*, Journal of Business & Retail Management Research.

Gustafsson, A., Brax, S. and L. Witell (2010) *The Future of Service Business in*

Manufacturing Firms, Journal of Service Management, vol. 21, No. 6.

Pokinska B, Pettersen J, Elg M, Eklund J, Witell L (2010) *Quality Improvement activities in Swedish industry: drivers, approaches and outcomes*, International Journal of Quality and Service Sciences

Gebauer, H., Edvardsson, B, Gustafsson, A. and L. Witell (2010) *Match or Mismatch:*

Strategy Structure Configurations in the Service Business of Manufacturing Companies, Journal of Service Research.

Löfberg, N., Witell, L. and A. Gustafsson (2010), *Service Strategies in a Supply Chain*, Journal of Service Management, vol. 21, No. 4.

För fler publikationer se:
ctf.kau.se/People/LarsNilsson.shtml

NY DOKTORSAVHANDLING OM KVALITETSARBETE INOM VÄRMLANDSTRAFIK

Forskaren Åsa Rönnbäck har bevisat för länstrafikbolaget, Värmlandstrafik AB, att kvalitetsarbete lönar sig. Hennes forskning har satt många fotavtryck, bland annat genom det kvalitetsledningsprojekt hon varit med i och genomfört. Projektet har samtidigt varit en del av hennes forskning.

Ganska exakt fem år har passerat sedan systemvetaren Åsa Rönnbäck anställdes på Värmlandstrafik, och också blev industridoktorand vid Samot, och den 26 november försvarade hon sin doktorsavhandling ”Co-creation of Value in Public Transportation - A Quality Management Perspective” på Chalmers Tekniska Högskola i Göteborg. Syftet med avhandlingen har varit att utforska och beskriva värdeskapande och kvalitetsutveckling i en kollektivtrafikkontext där tjänsteproduktion är outsourcad. Fyra studier har genomförts inom ramen för denna forskning.

Först genomfördes intervjuer med deltagare från en interorganisatorisk relation, vars syftet var att identifiera och beskriva vad som skapar värde i denna kontext. Resultaten användes sedan för att utforska hur kvalitetsledningssystem kan stödja säkring och förbättring av värdet. Därefter användes två datainsamlingstekniker: en dokumentstudie och uppföljande intervjuer med syfte att utforska integrationen av kvalitet i den offentliga upphandlingsprocessen. Den tredje studien avsåg en litteraturgenomgång med avsikt att utveckla en förståelse för vilka kvalitetsprinciper som är viktiga för tjänsteorganisationer inom kollektivtrafiken. Parallellt med dessa tre studier pågick en aktionsforskningsansats, vilken använde data från de tre studierna samt data från deltagande observationer och ostrukturerade intervjuer. Syftet var att utforska och beskriva det kvalitetsutvecklingsprogram som genomfördes och speci-



Åsa Rönnbäck, doktor i kvalitet.

fikt hur en kvalitetsprofil kan utvecklas och förändras över tiden.

Studien om värde visade att de faktorer som kan skapa eller förstöra värde associeras med produkt-, tjänste- och relationsattribut. Många faktorer som förstör värde kan härledas till tjänsteattribut i företagsrelationen och även till de interna processerna inom företagsrelationen. Detta motiverade studien av hur kvalitet kan integreras i upphandlingsprocessen som visade att självutvärdering kan användas

för att utvärdera bästa kvalitetsarbete bland anbudsgivarna. Studien visade också att kvalitetsmognaden inom branschen påverkar tre dimensioner: val av kvalitetsmodell, fördelningen mellan pris och kvalitet samt hur anbudsgivarna genomför sina självutvärderingar. Litteraturgenomgången visade att kvalitetsutveckling lönar sig för tjänsteorganisationer och identifierade två kvalitetsprinciper som har haft en central roll vid designen av kvalitetsprofilen: allas delaktighet och processorientering. Slutligen visade aktionsforskningsprojektet hur ett

kvalitetsutvecklingsprogram kan genomföras stegvis och specifikt hur kvalitetsprofilen kan förändras över tid beroende på dess associerade interventioner.

Åsa Rönnbäcks forskning har påverkat Värmlandstrafiks organisation på många sätt. Inställningen att kvalitet lönar sig har smittat av sig. Kvalitetsarbetet står i dag högt på dagordningen, både i det dagliga arbetet på Värmlandstrafik och i det gemensamma arbetet med de olika trafikföretag som kör för bolaget.

– Min avsikt har hela tiden varit att öka kunskapen om kvalitet och verksamhetsutveckling hos chefer och medarbetare inom Värmlandstrafik och belysa vikten av goda affärsrelationer med företagen, säger Åsa Rönnbäck.

Ett led i arbetet var att öka medarbetarnas och trafikföretagens inflytande. Åsa Rönnbäck valde därför tidigt att utbilda medarbetare i kvalitetsutveckling och särskilt då processorientering, i linje med vad resultaten av litteraturgenomgången visade. De fick i sin tur utbilda sina kolleger. Därmed fick all personal inom Värmlands-

trafik ny kunskap inom kvalitet och verksamhetsutveckling. Det är cheferna och medarbetarna på Värmlandstrafik som själva har utvecklat sin kompetens och därigenom utvecklat företaget. Detta sammanfattar Åsa Rönnbäck som sitt viktigaste bidrag till Värmlandstrafik. Ett annat viktigt skeende var när Värmlandstrafik och bussföretaget Nobina inledde sina årliga seminarier för att förbättra sina gemensamma processer och relationen som sådan utifrån resultaten av intervjustudien om värdeskapande i denna interorganisatoriska relation.

– En tredje viktig milstolpe var när kvalitetsfaktorn integrerades i upphandlingsprocessen och Värmlandstrafik började utvärdera anbudsgivarna inte bara utifrån lägsta pris, men även på hur anbudsgivarna jobbar med kvalitet, säger Åsa Rönnbäck.

På frågan vad kollektivtrafikbranschen har att lära av Värmlandstrafiks kvalitetsarbete svarar Åsa Rönnbäck

– Jag skulle vilja se fler trafik huvudmän som ställer lika höga krav på sig själva som på sina trafikföretag, som inkluderar kva-

litetsfaktorn i upphandlingsprocessen och som gör medarbetarna och trafikföretagen delaktiga i utvecklingsarbetet.

I Värmlandstrafiks forskningsprojekt R3 samverkar Värmlandstrafik AB, Vägverket, länsstyrelsen i Värmland, SAMOT vid Karlstad universitet och Nobina AB. En av medlemmarna i styrgruppen är Bo Enquist, SAMOT vid Karlstads universitet.

– Förväntningarna på projektet var att skapa en ny tradition inom kollektivtrafiken och att forskningen skulle komma närmare verkligheten. De förväntningarna har absolut infriats.

– Dessutom har det skett en stor kulturförändring i hela företaget, säger Bo Enquist, SAMOT. Värmlandstrafik har utvecklat till ett modernt trafikföretag, mer modernt än innan projektet.

Åsa Rönnbäck, SAMOT
Foto: Värmlandstrafik

» Avhandlingen finns tillgänglig vid Avdelningen för Industriell Kvalitetsutveckling, Chalmers tekniska högskola, telefon: 031-772 10 00.

FRÅN IDÉ TILL FORSKNING OCH VERKLIG KUNDNYTTA

Den 26-28 oktober hölls Persontrafik 2010 i Stockholm, en mässa för inspiration till nya idéer, möten, kontakter och affärer. Forskare från SAMOT fanns på plats för att möta branschen och lyssna till tankar och idéer kring kollektivtrafiken.

– Genom att få forskare, konsulter och branschaktörer att sätta sig ned tillsammans har vi en möjlighet att diskutera hur vi vill att vår samverkan ska se ut och hur vi tillsammans ska undanröja hinder och hitta möjliga vägar som leder till utveckling. Hur kan samverkansprocessen mellan bransch och forskning utvecklas så att alla kan bidra till visionen om kollektivtrafik som en självklar del av resandet i ett hållbart samhälle? För att branschen ska uppnå

målet fördubbling av kollektivtrafikens marknadsandel måste resenären sättas i centrum. Vårt arbete går ut på att stötta utvecklingen av en service- och marknadsorienterad kollektivtrafik utifrån kundernas behov, sa Margareta Friman, föreståndare för SAMOT.

I samband med mässan arrangerade SAMOT ett seminarium för att starta upp en diskussion om implementering av forskningsresultat i branschen. Lars Nordström, Göteborgs universitet, med lång erfarenhet av förändringsarbete inom transportsektorn och av transportforskning, både nationellt och internationellt, gav en inspirerande föreläsning.



Anna Grönlund, Bussbranschens riksförbund, och Margareta Friman inledde SAMOTs seminarium.

Text och foto: Linda Fridberg, CTF

PROFESSOR MED FOKUS PÅ TRANSPORTRELATERADE TJÄNSTER

Margareta Frima är docent i psykologi och föreståndare för SAMOT. I november antogs hon också som professor i tjänsteforskning vid Karlstads universitet.

Margareta Friman började sin forskarkarriär 1996 som psykologidoktorand vid CTF. Hon disputerade fyra år senare med sin doktorsavhandling som fokuserade kundtillfredsställelse i kollektivtrafik. Vid CTF finns sedan 1996 en forskargrupp som speciellt fokuserar utvecklingen av kollektivtrafiktjänster. 2004 tog Margareta Friman, tillsammans med några kollegor, ur denna grupp, initiativ till att starta ett sk VINN Excellence center inom kollektivtrafikområdet vars syfte är att bedriva användardriven forskning i nära samverkan med industrin. Efter noggranna utvärderingar beviljades gruppen medel och etablerade SAMOT – The Service and Market Oriented Transport Research Group – vid Karlstads universitet 2006. Margareta Friman utsågs till föreståndare för SAMOT vilket hon fortfarande är i dag. Hennes forskning har naturligt skett i nära samarbete med kollektivtrafikbranschen och några exempel på samarbetspartners är Göteborgs Lokaltrafik AB, StorStockholms Lokaltrafik AB och Karlstadsbuss. Internationellt bedriver hon forskning i nära samarbete med forskare från Kyoto University i Japan och Utrecht University i Holland.

Ekonomisk och social utveckling är beroende av transportrelaterade tjänster. Utan ett fungerande transportsystem är det svårt att tänka sig någon fungerande ekonomi överhuvudtaget: på ett grundläggande plan handlar i stort sett all ekonomisk aktivitet om att matcha ihop människor och insatsvaror, och ofta måste detta ske rent geografiskt. Till detta kommer att människor även på sin fritid är beroende av transporter; för konsumtion, för familjen och för att kunna ha ett fungerande



Margareta Friman professor i tjänsteforskning.

socialt liv. Transportsystemet är med andra ord en möjliggörande infrastruktur, en resurs som får sitt värde, inte i första hand genom sina direkta resultat, utan genom att den underlättar andra aktiviteter. Tydligast märks kanske detta inom kollektivtrafiken: en verksamhet som i många fall visat sig ha en avgörande betydelse för samhällsutvecklingen i stort såväl som för den enskilda medborgaren. I Sverige har förändringar i människors värderingar tillsammans med tekniska innovationer gett upphov till nya och förändrade resmönster. Framtidens samhälle karaktäriseras av pluralism och individualism med krav på kundorientering och flexibilitet i transportsystemet. Kunskap om användning och upplevelsen av trafiken är en förutsättning för utveckling av kundorienterade kollektivtrafiktjänster.

– I val av forskningsproblem har jag styrts av en forskningstradition som är inriktad på människors värderingar, vad jag sett som

psykologins bidrag till andra samhällsvetenskaper och viljan att påverka utvecklingen inom transportområdet, säger Margareta Friman och fortsätter med tre exempel:

Ett ökat intresse för kundtillfredsställelse är nödvändigt för kollektivtrafiken när strategin är att öka andelen kollektivtrafikresenärer. Tidigare forskning finns om varför resenärer väljer andra transportmedel än kollektivtrafik. Man vet mindre om varför de som väljer att åka kollektivt är nöjda eller missnöjda med sitt färdmedelsval.

– I en serie projekt har jag studerat hur kollektivtrafikresenärer utvecklar ett missnöje eller en tillfredsställelse med kollektivtrafiktjänsten. Resultaten från dessa studier bekräftar betydelsen av specifika händelser som resenären lägger på minnet för tillfredsställelse med tjänsten i allmänhet och för tillfredsställelse med specifika egenskaper i tjänsten. Min forskning visar en psykologisk process som innebär att



resenärens tillfredsställelse med enskilda egenskaper i tjänsten är en funktion av frekvensinformation som lagrats i minnet.

Kollektivtrafiken är inte alltid är ett tillräckligt attraktivt alternativ för arbetspendlare.

– I min forskning har jag och mina medarbetare fokuserat vilken servicenivå som krävs för att öka kollektivtrafikens marknadsandelar. Våra resultat visar att bilister kräver en ökad frekvens, kortare restider och billigare avgifter. I en tillämpning av denna forskning har jag och en grupp av medarbetare genomfört datorsimuleringar av individens transportmedelsval vid olika tjänsteerbjudanden. En praktisk tillämpning av vår forskning är bedömningar av hur förändringar i olika servicenivåer påverkar individens färdmedelsval.

Människor missbedömer ofta effekten av framtida händelser. Det handlar t ex om hur nöjd man tror att man kommer att bli när man vinner högsta vinsten eller erhåller ett eftertraktat jobb. Man tror att man ska bli mer nöjd (eller mindre beroende på situation) än vad man i själva verket blir när händelsen inträffar. Varför är bilister så ovilliga att byta färdmedel? Ofta tar man för givet att människors väljer det man tycker bäst om. Man köper inte en viss tjänst därför att den inte kommer att ge tillräcklig tillfredsställelse.

– I flera studier har jag tillsammans med andra visat att bilister generellt undervärderar sin framtida tillfredsställelse med kollektivtrafiken. Felbedömningar kan vara en förklaring till bilistens ovilja att byta färdmedel. Om man tvärtom har viss erfarenhet av att åka kollektivt utgår man från att bilisten gör en korrekt bedömning. Detta är ett vanligt antagande i marknadsundersökningar. Ett resultat som vi har presenterat är att vad man kommer ihåg skiljer sig från vad man faktiskt upplevt. När man åker kollektivt tycker man att det fungerar bra och tillfredställande men när man tänker tillbaka på resandet tycker man att det var mindre bra vilket är ytterligare en förklaring till oviljan att byta färdmedel.

Sammanfattningsvis är kundtillfredsställelse centralt för att värdera hur företaget lyckats och för att förutsäga framtida finansiella framgångar. Tidigare forskning visar att företag som inte uppmärksammar betydelsen av nöjda kunder förlorar då det föreligger en konkurrens. Färre kundklagomål och positiv ryktesspridning utpekas som en fördel med ökad kundorientering men framförallt framhålls kopplingen mellan nöjda kunder och ett beteende som stöder denna positiva inställning.

– Jag har beskrivit några av mina projekt i vilket resenärens tillfredsställelse med kollektivtrafiken har fokuserats. Min forskning har relevans och praktiska implikationer för branschens aktörer. En direkt effekt är möjligheten för branschens aktörer att utifrån denna kunskap förädla sin marknadsföring och sina tjänsteerbjudanden. En indirekt effekt är när politiker och andra beslutsfattare bättre förstår hur kollektivtrafiken kan utnyttjas som tillväxtmotor och när den enskilde resenären i sitt dagliga liv upplever att den förändrade kollektivtrafiken bidrar till en ökad ekonomisk, social och miljömässig livskvalité.

– Margareta har under sina år vid CTF tagit ansvar för att utveckla en omfattande och internationellt konkurrenskraftig tjänsteforskning med fokus på kollektivtrafik. Hon är en dynamiska forskningsledare och leder en stark och växande forskargrupp som i allt väsentligt finansieras med externa anslag. Under åren har hon utvecklat ett omfattande samarbete med såväl olika branschföretädare som med andra forskare nationellt och internationellt. Hon har betytt mycket för utveckling inom CTF där hon har en plats i vår ledningsgrupp. Jag önskar Margareta all framgång i sin fortsatta forskningskarriär, säger Bo Edvardsson, föreståndare CTF.

Margareta Friman, SAMOT
Linda Fridberg, CTF
Foto: Maria Obed

MARGARETA FRIMANS SENASTE PUBLIKATIONER

VETENSKAPLIGA ARTIKLAR

Friman, M. (2010). *Affective dimensions of the waiting experience*. Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour, 13, 197-205. doi:10.1016/j.trf.2010.04.006

Eriksson, L., Ettema, D., Friman, M., Gärling, T., & Fujii, S. (2010). *Determinants of Car Users' Switching to Public Transport*. Transportation Letters.

Richter, J. Friman, M. & Gärling, T. (2010). *Soft Transport Policy Measures: Gaps of Knowledge*. International Journal of Sustainable Transportation.

Jakobsson Bergstad, C., Gamble, A., Gärling, T., Hagman, O., Polk, M., Ettema, D., Friman, M. & Olsson, E. L. (2010). *Subjective WellBeingRelated to Satisfaction with Daily Travel*. Transportation.

Ettema, D., Gärling, T., Olsson, L. E. & Friman, M. (2010). *OutofHome Activities, Daily Travel, andSubjective WellBeing*. Transportation Research Part: A.

För fler publikationer se:
ctf.kau.se/People/MargaretaFriman.shtml



KREATIVITETSFORSKARE SYNS I OLIKA MEDIER

Per Kristensson, docent i psykologi vid CTF. Du syns just nu i många olika mediekkanaler. Vilka?

– Ja, det är några olika. Jag är gästbloggare för Vetenskapsrådet, forskning.se, på temat kreativitet. Jag är krönikör på den regionala tidningen NWT (Nya Wernlands-Tidningen) där jag skriver en krönika varannan månad till bilagan, Arbete och Ekonomi. Jag tycker att det är viktigt att göra forskningen tillgänglig för de som inte är forskare och ser detta som ett sätt att åstadkomma detta.

Och så kan man följa dig på Twitter?

– Ja, Twitter är ju en av alla sociala media som finns, och enligt min mening den mest intressanta just nu. Där skriver om olika tankar jag har om forskning. Det vore jättekul om fler använde twitter.

Du syns också på Youtube?

– Ja, det var i ett uppdrag inom ramen för ett av mina forskningsprojekt som jag fick en förfrågan från ett företag om de fick beställa en kort videospelning och lägga ut detta på Youtube (sök på Per Kristensson).



Per Kristensson syns just nu i många olika medier.

I klippet berättar jag om grunderna och effekterna av användarinvolvering inom konsumentbranschen - något som många företag blivit intresserade av den senaste tiden. Detta är ytterligare ett exempel på där jag vill göra forskningen synlig och användbar för de som inte är forskare.

Men nu har du väl ändå inga fler medienyheter?

– Haha, jo faktiskt. Jag fick en väldigt flott inbjudan av Karolinska Institutet (KI) att göra en sk TEDx föreläsning. TED är också en webbsida som kort och gott går ut på att presentera viktiga och relevanta tal. Den 15 december gjorde denna föreläsning på KI som är tillgänglig på TED.com. Det känns väldigt roligt att bli tillfrågad eftersom talarlistan bestod av mig, rektorn på KI, Harriet Wallberg-Henriksson, president Obamas talskrivare, Dan Pink, och två forskare på KI. Min föreläsning handlade om kreativitet och den psykologiforskning jag gjort inom detta område.

twitter
twitter.com/per_kristensson

Per Kristensson, CTF
Linda Fridberg, CTF
Foto: Linda Fridberg

NY ORGANISATIONSSTRUKTUR HOS FÖRSÄKRINGSKASSAN SYNAS

Johan Quist, forskare inom Akademin för medborgarorienterad verksamhetsutveckling (Akademin) vid CTF har arbetat med ett uppdrag för Statskontoret som resulterat i rapporten "Centralisering och specialisering inom svensk statsförvaltning".

Statskontoret har under flera år haft uppdraget att följa och utvärdera det omfattande förändringsarbetet inom Försäkringskassan. Akademin, som sedan flera år tillbaka har goda relationer med Statskon-

toret, fick en förfrågan om att tillsammans med deras handläggare reflektera över det omfattande empiriska material som samlats in. Resultatet av detta samarbete har nu redovisats i en rapport utgiven i Statskontorets skriftserie med titeln "Centralisering och specialisering inom svensk statsförvaltning".

– Rapporten är en betraktelse över den pågående utvecklingstendensen där tidigare regionala och lokala organisationer överges till förmån för mer centralstyrda så kallade

enmyndigheter och vilka organisatoriska konsekvenser detta kan ge. En fråga vi ställer är huruvida distansen mellan medborgare och förvaltning ökar i och med den nya organisationsstrukturen, säger Johan Quist.

Linda Fridberg, CTF
Johan Quist, CTF

» Rapporten kan laddas ned eller beställas via statskontoret.se.

HALLÅ DÄR SARA BJÖRLIN-LIDÉN ...

... Du disputerade för sex år sedan vid CTF med en avhandling om kvalitetsgarantier av tjänster. Vad gör du idag?

– Jag är affärsutvecklingschef på Grontmij, ett holländskt teknikkonsultföretag med 800 anställda i Sverige och 11 000 i världen. Vi arbetar med att utveckla samhällen – allt ifrån att utreda och projektleda hur vi skall bygga vägar, hus och fastigheter, till hur vi löser energiförsörjning och utvecklar industrier och infrastruktur. Ett intressant exempel på tjänsteutveckling hos oss är att vi hjälper Försvaret att exportera kvalificerade säkerhetslösningar.

Har du nytta av din doktorsavhandling och tidigare forskning idag?

– Ja, på flera sätt. Metodkunskaper, hur man samlar in och analyserar data, var grunden till att jag fick jobb som konsult och gruppchef. Sakförståelsen, som jag fick för kollektivtrafik genom att vara på plats på SL, har bidragit till många av mina intressantaste konsultuppdrag. Sen har jag stor, stor nytta av att ha föreläst på universitetsnivå – nyligen modererade jag ett samtal med fyra kunder under en konferens i Berlin. I publiken satt 500 personer – och det var något av det roligaste jag har gjort i min karriär! Det hade aldrig hänt om jag inte hade fått öva på Karlstadstudenterna i fem år!

Vad har CTF och din doktorsgrad betytt för dig?

– Att ha doktorerat har inneburit en trygghet i min egen kompetens, som jag faktiskt inte hade väntat mig. Inte titeln i sig kanske, även den kan i och för sig vara intressant att drämma till med när någon tror att jag är sekreterare bara för att jag sitter med datorn i knät och antecknar på alla möten! Men man är ju präglad av tiden som forskare på flera sätt – jag vill ha med mig det alla säger för att sen kunna analysera vad de egentligen sa och menade! Men tryggheten handlar mycket om det jag lärde mig

på CTF, där blir vi ju präglade av att alltid tänka i termer av vad som krävs för att tjänsteföretag skall utvecklas. Jag märker ofta att mitt sätt att se på saker, dvs the CTF-way, bidrar till att fokusera på kundens upplevelser. Hur mycket CTF, och alla forskarnas erfarenheter, kan betyda har jag framförallt sett i min tidigare roll som gruppchef på ett annat teknikkonsultföretag, WSP. Där byggde jag upp en grupp som arbetade med kommunikation och tjänsteutveckling åt offentliga kunder. Bara att den gruppen, och dess erbjudande, kan existera med god lönsamhet i ett teknikkonsultföretag visar hur stor efterfrågan på tjänsteutveckling och användarfokus det är i samhället idag.

Är det vanligt med disputerade i din bransch?

– Vanligare än jag trodde när jag doktorerade på CTF. Hos oss på Grontmij har vi ett trettiotal personer med doktors- eller licentiatexamen, nästan alla inom olika ingenjörsinriktningar.

Hur ser du på CTF idag?

– Jag ser inte så mycket av CTF i min värld tyvärr. Det är en verksamhet som jag tror skulle tjäna på att vara i Stockholm, och ge sig in i debatten om tjänsteinnovationer inom specifika områden. Syftet med att delta i debatten för CTF måste naturligtvis vara att nå spännande partners för forskningssamverkan, men även att möjliggöra att forskningen blir till nytta för företagen. Jag tror det är få som känner sig som ”ägare” av frågor som rör tjänster generellt, men så snart man fokuserar på specifika tjänster



Sara Björnin-Lidén disputerade 2004 vid CTF.

inom exempelvis kollektivtrafik, vård eller telecom så finns det ägare, och en mottagare av problem och lösningar – och därmed debatt. Här tror jag att CTF skulle kunna ha en roll, om man exempelvis satsade på att göra om vetenskapliga artiklar till pressmeddelanden och marknadsföra dessa.

Forskar du något idag?

Tills alldeles nyligen har jag lett egna forskningsprojekt, bla tillsammans med KTH om höghastighetståg. Men här på Grontmij utför vi 6000 tjänsteuppdrag åt våra kunder årligen. Vi har infört ett nytt angreppssätt för att ställa rätt förväntningar på tjänsten och utvärdera kundens upplevelse efter varje uppdrag - och resultaten av detta kommer ge oss enormt mycket kunskap (och data) om hur vi kan utvecklas tillsammans med och för våra kunder. Så visst - det är inte ett forskningsuppdrag jag arbetar med, men utveckling som bygger vidare på det CTF står för är det verkligen!

Sara Björnin-Lidén, Grontmij
Linda Fridberg, CTF



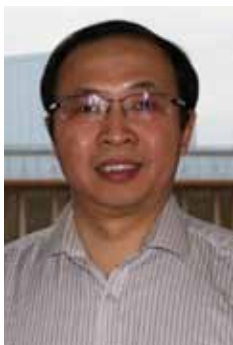
CTF 25-ÅRS JUBILEUM

DEN 17 NOVEMBER 2011 I KARLSTAD

Mer information kommer att finnas på ctf.kau.se

BESÖK FRÅN KINA

Derek Yang Kun, forskare och lektor från Nankai University, Kina, gästade CTF under oktober-november för att arbeta tillsammans med Bo Edvardsson men också för att träffa andra forskare vid CTF och få en inblick i den forskning som bedrivs vid CTF.



Derek Yang Kun

Linda Fridberg, CTF

NYA MEDARBETARE

CTF välkomnar två nya projektassistenter
Anna Stålhammar och **Tobias Otterbring**.

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



Anna Stålhammar, tidigare doktorand i företagsekonomi vid CTF, är sedan en tid tillbaka som projektassistent i två Vinnova-finansierade projekt: "Medarbetardriven och Kundfokuserad Tjänsteinnovation" (MKT) samt "IKT-baserade metoder och arbetssätt: Att lära av och tillsammans med kunder i tjänsteutvecklingsprojekt".



Tobias Otterbring arbetar inom olika projekt på CTF; i synnerhet de knutna till forskning inom förpackningsbranschen. Siktet är inställt på doktorandstudier vid CTF. Han har studerat matematik på det naturvetenskapliga programmet samt psykologi och pedagogik vid Karlstads universitet.

Linda Fridberg, CTF
Foto: Maria Obed

MEDLEM I INTERNATIONELLT VETENSKAPLIGT RÅD

Margareta Friman, föreståndare för SAMOT, har blivit invald som ny styrelsemedlem i UITPs Academic Network Steering Board, ett internationellt vetenskapligt råd.

Rådet leder och utvecklar UITPs akademiska nätverk. UITP, the International

Association of Public Transport, är ett internationellt nätverk för operatörer och huvudmän i kollektivtrafiken. Nätverket omfattar även beslutsfattare, forskare, leverantörer och industri.

– Att implementera forskningsresultat i kollektivtrafiken är bra både för forskare

och praktiker och att arbeta tillsammans innebär att praktiker kan tillgodogöra sig den senaste forskningen. Detta möjliggör utvecklade och relevanta forskningsteman, säger Margareta Friman.

Linda Fridberg, CTF

CTF NEWS

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

CTFnews@kau.se

SAMOT NYHETSBRIV

Läs om kollektivtrafikforskning i Samot nyhetsbrev som ges ut elektroniskt två gånger per år.

Prenumeration: samot@kau.se

Läs mer: **samot.kau.se**

BESTÄLLA LITTERATUR

Varje år producerar forskarna vid CTF ett stort antal artiklar, forskningsrapporter, avhandlingar och böcker. Rapporter och avhandlingar kan beställas via e-post: infocf@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

Transportforum

12-13 januari, 2011, Linköping
vti.se

The 9th IAMB 2011 Conference

17-19 januari, 2011, Orlando, Florida, USA
iamb.net/florida/2011/FL2011index.html

Marketing Communications and Consumer Behavior

31 maj - 3 juni, 2011, La Londe Les Maures, Frankrike
cerorg.org

QUIS 12

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

The 20th Annual Frontiers in Service Conference

30 juni - 3 juli, 2011, Ohio State University, USA
rhsmith.umd.edu/ces/frontiersconference.aspx

14th QMOD conference on Quality and Service Sciences
ICQSS 2011

29-31 augusti, 2011, San Sebastian, Spanien
tecnun/es/en/acerca.html

Nordic Academy of Management Conference 2011

22-24 augusti, 2011, Stockholm
fek.su.se/en/NFF-2011---start/

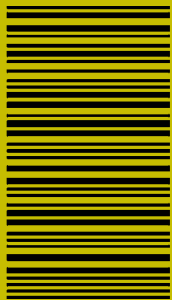
CTF 25-års jubileum

17 november, 2011, Karlstad
ctf.kau.se

"I have long admired and benefited from the many contributions emanating from the CTF. Within the global services community, CTF and its leaders are widely recognized and highly respected for their research and other contributions."

Professor Stephen W. Brown, Director
Center for Services Leadership, W. P.
Carey School of Business, Arizona State
University, USA.

Aktuell
Tjänsteforskning



20002372



B



ctf.kau.se



**CTF - CENTRUM FÖR
TJÄNSTEFORSKNING**