

# CTF NEWS

CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING – SERVICE RESEARCH CENTER – NR 2 2008

## NYTT FORSKNINGSPROJEKT OM TJÄNSTEINNOVATIONER

Forskare vid CTF leder ett forskningsprojekt som heter "Tjänsteinnovationer i verkstadsindustrin". Projektet initierades under hösten 2007 och kommer att pågå till 2010 och finansieras av VINNOVAs program för "Innovativa företag: ledning av produktinnovation" med i storleksordningen 4 miljoner kronor.



Här ses från vänster Anders Gustafsson, Nina Davidsson, Jan-Erik Odhe (Kompetenscentrum Stål & Verkstad), Lars Witell, Bo Edvardsson och Ida Gremyr.

Projektet ska studera och bidra till att öka företagets intresse för och fokus på tjänsteinnovationer, inklusive modeller och arbetssätt för att utveckla nya tjänstekoncept, i svensk verkstadsindustri. Forskarna har som avsikt att studera hur svenska företag arbetar med att utveckla tjänsteinnovationer, specifikt är man intresserade i vilka situationer och branscher

som tjänste- och produktutveckling bör bedrivas integrerat respektive separat.

För närvarande studerar man hur tjänsteinnovationer uppstår i olika delar av värdekedjan i fordonsindustrin. Man undersöker hur nya tjänster uppkommer och utvecklas bland underleverantörer, fordonstillverkare och eftermarknadsaktörer. Dessutom analyserar man material från en breddundersökning av svensk industri kring synen på tjänster.

Projektet är en plattform för samarbete mellan Centrum för tjänsteforskning, Industriell kvalitetsutveckling och Volvo Lastvagnar, Volvo Buss, SKF och Kompetenscentrum Stål & Verkstad. Projektledare är Lars Witell från CTF. Övriga forskare är Bo Edvardsson, Anders Gustafsson och Nina Davidsson från CTF, Bo Bergman och Ida Gremyr från Chalmers samt Heiko Gebauer från St. Gallen. För mer information kontakta Lars Witell, e-post: [Lars.Witell@kau.se](mailto:Lars.Witell@kau.se), eller tel. 073-6877272. Läs vidare i kommande nummer av Aktuell tjänsteforskning, se [www.ctf.kau.se](http://www.ctf.kau.se), Whats New/Aktuell tjänsteforskning.

## STORSLAM FÖR CTFS EU-ANSÖKNINGAR

CTF har tilldelats totalt sex miljoner kronor ur EUs strukturfonder för två ansökningar inom ramen för "Näringslivs-utveckling" med fokus på innovativa miljöer. Ansökningarna handlar om etableringen av en professur inom produkt och tjänsteutveckling i en förpackningskontext samt tjänstefiering med hjälp av användare.

CTF får fyra miljoner från EUs strukturfonder och två miljoner från Region Värmland för att arbeta med frågeställningar kring hur kunder upplever förpackningar. Syftet är också att etablera en professur inom produkt och tjänsteutveckling med inriktning förpackningar. För detta krävs att vi lyckas bygga upp en mångvetenskaplig forskargrupp inom området med fokus på en av CTFs styrkor – metoder och angreppssätt som syftar till att skapa en förståelse för kunden.

CTF får också två miljoner ur strukturfonderna och en miljon från Region Värmland för sitt projekt "Tjänstefiering

med hjälp av användare". Projektet handlar om att skapa tjänsteinnovationer utifrån ett kundperspektiv.

- Det här är en bekräftelse på att regionen vill använda vår kompetens här vid Karlstads universitet och att vi i vår tur nu får möjlighet att samarbeta med regionen på ett helt annat sätt än tidigare. Det känns väldigt roligt och spännande, säger Bo Edvardsson, professor i företagsekonomi och föreståndare för CTF.

Läs mer i kommande nummer av Aktuell tjänsteforskning, se [www.ctf.kau.se](http://www.ctf.kau.se), Whats New/Aktuell tjänsteforskning.



CTF – CENTRUM FÖR  
TJÄNSTEFORSKNING

# FORSKARSKOLAN MIT

Vad är forskarskolan MIT? Olle Sonesson, forskare vid CTF och tidigare MIT-doktorand, ger här en presentation av forskarskolan MIT.

Forskarsholan Management och IT (MIT) är en av de sexton nationella forskarskolor som gavs stöd i 2000 års forskningsproposition. Forskningsprogrammet omfattar de tre forskarutbildningsämnen ekonomiska informationssystem, företagsekonomi och informatik. I dag ingår även ämnena industriell ekonomi och industriell organisation.

Forskarsholan Management och IT startade hösten 2001 och Karlstads universitet var med från början. Nedan framgår de skäl som angavs varför det borde finnas en forskarskola inom Management och IT.

En ledande tanke bakom bildandet av forskarskolor är att man därigenom skall öka effektiviteten i forskarutbildningen och på så sätt höja produktiviteten. Erfarenheter från olika lärosäten har visat att effektiviteten/produktiviteten kan höjas genom organisatoriska förändringar som inrättandet av en forskarskola. Det är framför allt några olika faktorer som verkar för framgång:

- Genom ett gemensamt intag får man en doktorandgrupp som följs åt genom utbildningen.

- Vidare vinnns mycket genom att man väljer att fokusera ett visst område, som i detta fall är management och IT.

- Extra sammanhållning uppnås bland doktoranderna genom att de sökande upplever att de är särskilt utvalda.

- Doktorandgruppen ger vidare varje doktorand en naturlig plattform för att dryfta frågor under arbetets gång.

- Ett flertal seniora lärare samverkar också i handledningen av doktoranderna. De får därigenom möjlighet att själva utveckla forskaridéer och de binds inte på ett negativt eller hämmande sätt till en handledare.

- Genom att lägga upp utbildningen med hänsyn till gruppen får man en naturlig rytm i utbildningen. Denna rytm stimulerar doktoranderna till att hålla deadlines, vilket höjer produktiviteten.

(MIT:s svar på självvärderingsfrågor 2007)

I samma dokument kan vi läsa om forskarskolans mål och organisation: "Forskarsholan leds av en ledningsgrupp med representanter från de olika lärosätena. Vidare ingår en doktorandrepresentant från varje årskurs. Ordförande för ledningsgruppen är professor Lars Engwall, Uppsala universitet. Föreståndare är professor Birger Rapp Uppsala universitet (före 2007-04-01 Linköpings universitet) och biträdande föreståndare är docent Jan Lindvall, Uppsala universitet. Ärenden inför ledningsgruppsmötena, som hålls minst tre gånger per år, förbereds främst av föreståndaren. Biträdande föreståndaren arbetar främst med strategirelaterade frågeställningar rörande forskarskolan. I angelägna ärenden som kräver snabba beslut fattas de av ordförande och föreståndarna.

Forskarsholan kan ses som en stödjande organisation för att få fram forskning i gränssnittet mellan management och IT, dvs informatik och företagsekonomi. Vid de olika lärosätena deltar en eller två ämnen med sin forskargrupp. Varje grupp är underställd sitt lärosäte men kan utnyttja fördelen av gemensam forskarutbildning inom MIT. Den övergripande beslutsorganisationen är således det egna lärosätets fakultet. Vid de lärosäten som inte har egen examination har doktoranderna dubbla tillhörigheter, dels det lärosäte där de doktorerar, dels det lärosäte där de har sin anställning. För examen ställs krav lokalt inom informatik, företagsekonomi, industriell ekonomi eller ekonomiska informationssystem, samtidigt som examen ska uppfylla de krav MIT ställer på en avhandling. Forskarutbildningskurser ges av MIT vid olika lärosäten. Kurserna är öppna för andra än MIT-doktorander i mån av plats." (MIT:s svar på självvärderingsfrågor 2007).

Från Karlstads universitet medverkar professorerna Bo Edvardsson, CTF/företagsekonomi, och Anders G Nilsson, informatik, deras roll är att ingå i ledningsgruppen för forskarskolan. Den första årskullen bestod av sammanlagt 17 doktorander varav två från Karlstads universitet (en från företagsekonomi/CTF och en från informatik). De övriga doktoranderna kom från Uppsala universitet, Linköpings universitet, Mälardalens högskola, Internationella handelshögskolan i Jönköping, Blekinge tekniska högskola samt Högskolan på Gotland. Under de gångna åren har ytterligare fem lärosäten tillkommit, IT universitetet i Göteborg, Lunds universitet, Växjö universitet, Högskolan Väst samt Örebro universitet.

Från Karlstads universitet är det hittills 15 doktorander som tillhört eller tillhör forskarskolan. Vid CTF, i ämnet företagsekonomi, är dessa följande: Olle Sonesson disputerad april 2007, Anders Wrenne (Blekinge Tekniska Högskola) försvarade sin lic. 2004, Sara Sandström försvarade sin lic. februari 2008, Maria Åkesson, Nina Davidsson, Jörg Pareigis och Poja Shams är doktorander.

- Att få vara del av denna forskarskola ser jag som något odelat positivt. Jag har fått besöka sju av landets lärosäten (de sju som ingick ursprungligen i MIT) genom att doktorandkurserna var förlagda vid dessa. Jag har också fått ovärderliga kontakter då mina kurskamrater kom från olika delar av landet. Detta kontaktnät och insyn i andras lärosätens arbeten anser jag vara en klar fördel i mitt fortsatta arbete vid Karlstads universitet, säger Olle Sonesson, forskare vid CTF och tidigare MIT-doktorand.

Läs mer om forskarskolan MIT på deras hemsida: [www.forskarsholan-mit.nu](http://www.forskarsholan-mit.nu).

# TJÄNSTEFORSKNINGEN HAR FÖRLORAT EN INSPIRERANDE KRAFT

En av de allra mest tongivande personerna inom tjänsteforskningens område, Christopher Lovelock är död. Tjänsteforskningen har blivit fattigare! Plötsligt har en mycket dynamisk, positiv och kreativ person tagits ifrån oss.

Christopher besökte Sverige och CTF vid flera tillfällen, senast i samband med QUIS 2004. Jag träffade honom i Orlando på QUIS10 i juni förra året och senast i november i London vid en forskningskonferens. Jag upplevde då liksom tidigare inte enbart vänskap och ett stimulerande samtal och positiv feedback utan också ett genuint intresse för den Nordiska Skolan och den forskning vi bedriver inom CTF.

## SAMOT I BRYSSEL

SAMOTs ledningsgrupp, bestående av Margareta Friman, Markus Felleson, Per Echeverri och Bo Enquist, har varit på studieresa i Bryssel. Under vistelsen träffade forskarna bland annat SLTFs brysselrepresentant Berndt Nielsen, samt Jérôme Pourbaix och Caroline Cerfontaine från den internationella transportorganisationen UITP som informerade om satsningen på ett sk academic network. Ett besök gjordes också på Vinnovas brysselkontor där Christian Hansson berättade om arbetet med EUs forskningsprogram.

På vägen hem passade Bo Enquist och Markus Felleson också på att besöka professor Harry Timmermans på Eindhovens tekniska högskola i Holland. Harry Timmerman är medlem i SAMOTs International advisory board och bedriver forskning bl a om policyutformning och -implementering inom området urban planning.

## KONFERENSER

### MIT-KONFERENS

19-22 maj 2008, Ronneby och Karlskrona.  
[www.forskarskolan-mit.nu](http://www.forskarskolan-mit.nu)

### THE LA LONDE CONFERENCE IN SERVICE MANAGEMENT

27-30 maj 2008, La Londe Les Maures, Frankrike.  
[www.cerog.org/lalondeCB/SM/](http://www.cerog.org/lalondeCB/SM/)

### THE SERVSIG INTERNATIONAL RESEARCH CONFERENCE

5-7 juni 2008, Liverpool, UK.  
[www.servsig2008.org](http://www.servsig2008.org)

### OFTI 26

25-26 september 2008, Helsingfors.  
[www.helsinki.fi/nordica/ofti/](http://www.helsinki.fi/nordica/ofti/)

### THE 5TH NORDIC WORKSHOP ON RELATIONSHIP DYNAMICS

2-4 oktober 2008, Harjattula, Finland.  
[www.hanken.fi/public/en/nord2008](http://www.hanken.fi/public/en/nord2008)

### 17TH ANNUAL FRONTIERS IN SERVICE CONFERENCE

2-5 oktober 2008, Washington DC, USA.  
[www.rhsmith.umd.edu/ces/frontiersconference.html](http://www.rhsmith.umd.edu/ces/frontiersconference.html)

Vi skulle ha träffats igen i Liverpool i juni i samband med ServSig konferensen som vi båda var med i ledningen för. Så blir det inte och jag kommer verkligen att sakna Christopher. Mina tankar går till Christopher och hans familj. Många positiva minnen av Christopher lever kvar länge.

Bo Edvardsson  
Föreståndare CTF



Professor Christopher Lovelock.

## INTERNATIONELL BEDÖMARGRUPP PÅ BESÖK HOS SAMOT

Den 3 april gästades SAMOT av en internationell bedömargrupp från Volvo Research and Educational Foundations (VREF). Gruppen har i uppdrag att inventera svensk forskning inom området framtidens urbana transportsystem och undersöka möjligheterna för framtida samarbete. Till att börja med handlar det om finansiering av sk post-doc tjänster, men på sikt kan även andra samarbetsformer bli aktuella.

VREF sponsrar i dagsläget sju centers of excellence runt om i världen, bland annat vid universiteten Berkley och Columbia i USA, vid Melbourn institute of technology i Australien och vid Kinas transportministerium i Peking.

## DISPUTATION VID CTF

### Välkommen till disputation i företagsekonomi!

Bård Tronvoll vid CTF försvarar sin doktorsavhandling "Customer Complaint Behavior in Service".

Tid & plats: 9 juni 2008, kl. 13.15 i sal 11D 257 vid Karlstads universitet. Disputationen är öppen för allmänheten.

Opponent: professor Bob Johnston, Warwick Business School, England. Mer information: [Linda.Rahkola@kau.se](mailto:Linda.Rahkola@kau.se).

## PRENUMERERA PÅ AKTUELL TJÄNSTEFORSKNING

Läs mer om vad som händer i CTFs verksamhet genom att prenumerera på CTFs tidskrift Aktuell tjänsteforskning. För mer information: [www.ctf.kau.se](http://www.ctf.kau.se), Whats New/Aktuell tjänsteforskning.