

CTF NEWS

CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING – SERVICE RESEARCH CENTER – NR 3 2008

STOR SATSNING PÅ FORSKNING OM FÖRPACKNINGAR

Hur kunder omedvetet uppfattar förpackningar och gör sina val på några sekunder i butiken är ett relativt outforskat område. Det finns därför ett stort behov av oberoende forskning inom området. Nu görs en gemensam satsning på området av Region Värmland, Karlstads universitet i samarbete med The Packaging Arena och näringslivet. Anders Gustafsson, professor vid CTF, kommer att leda forskningssatsningen om förpackningar och kundbeteenden.



Från vänster Tomas Riste (Region Värmland), Bo Edvardsson (CTF), Ulrika Evermark (TPA) och Anders Gustafsson (CTF).

I regionen finns mer än 600 företag relaterade till förpackningsbranschen. Dessa företag är i många avseenden konkurrenskraftiga även i ett internationellt perspektiv. Det industrin själva säger, är att man saknar spetskompetens och management know-how om konsumenter. Denna tvärvetenskapliga spetskompetens kan CTF bidra med. Projektet löper över tre år, 2008 - 2010 och omfattar fyra miljoner kronor per år. Det finansieras av EU, Region Värmland och Karlstads universitet.

- Satsningen är en del av regionens strategi, bland annat utifrån de råd vi fick av OECD i samband med utvärderingen för ett par år sedan. Där betonades vikten av att koppla samman akademi, offentlighet och näringsliv i gemensamma forsknings- och utvecklingsåtgärder. Det är precis vad vi gör nu i Värmland. Vi går från strategi till konkret handling, vilket vi också får erkännande för i såväl Sverige som i Europa, säger Tomas Riste, regionråd, Region Värmland.

Kompetens om kunders beteenden

För Karlstads universitet och CTF är satsningen ett viktigt led i arbetet med att stärka forskningssamarbetet med aktörer i regionen.

- Vi bygger vidare på vår kompetens om kunders upplevelse. Förpackningar är ett nytt och spännande område. Vi är mycket glada över engagemanget från The Packaging Arena och Region Värmland och hoppas att detta är den första av flera externt finansierade professorer. Vi har redan märkt ett växande intresse hos ledande företag i branschen, säger Bo Edvardsson, föreståndare vid CTF.

Forskningen kommer att använda sig av metoder och teorier från olika ämnesområden, bland annat psykologi och marknadsföring.

- Resultaten kommer att bidra till en ökad kompetens i regionen. Konkret ser vi framför oss hur företag vidareutvecklar sin produktion, till exempel genom att istället för att producera kartong gå över till att utveckla konsumentprodukter. Men vi ser även att kunskapen kommer att bidra till att nya jobb och nya företag skapas, till exempel reklambyråer och konsultfirmor, säger Anders Gustafsson, professor vid CTF.

Viktig forskning för små och stora företag

Ett konkret exempel på en sådan utveckling är Attityd i Karlstad - ett undersökningsföretag som genom en försöksverksamhet redan har hittat nya marknader och anställt ny personal.

- För såväl stora som små företag betyder denna satsning oerhört mycket. Företagen inom The Packaging Arena (TPA) har sagt att man vill utöka samverkan med bland andra Karlstads universitet i forsknings- och utvecklingsfrågor. Och det kan TPA bidra med. Den här forskningen kommer förpackningsföretag längs hela kedjan till godo, från material till butik, betonar Ulrika Evermark, VD för TPA, ekonomisk förening som är den organisation som samlar en rad företag och organisationer med koppling till förpackningsindustrin.



CTF - CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING

LICENTIATUPPSATS INOM SAMOT

Den 2 juni försvarade Åsa Rönnbäck sin licentiatuppsats inom projektet "Forskningsbaserad kvalitetsutveckling" som heter "Co-creation of value in public transportation" på Chalmers tekniska högskola. Opponent var Markus Felleson från CTF/SAMOT. Licentiatuppsatsen finns att ladda ner på R3s hemsida (www.varmlandstrafik.se/R3).

Projektet "Forskningsbaserad kvalitetsutveckling" ingående i R3 (Resande, Research, Resultat) och SAMOT initierades av Värmlandstrafiks VD Lars Bull med anledning av bristande styrning i kvalitetsfrågor i beställarrollen gentemot entreprenaderna samt upplevda brister i entreprenadernas utförande av trafik. Målsättningen med projektet är att med forskningen som bas designa och utveckla ett kvalitetsledningssystem som ska omfatta inte bara Värmlandstrafiks verksamhet utan även de entreprenörer som tillhandahåller den allmänna och särskilda kollektivtrafiken i Värmland. Entreprenören Swebus AB

ingår som deltagare och finansierar i projektet. För detta uppdrag är en industridoktorand, Åsa Rönnbäck, anställd som bedriver sina forskningsstudier vid Chalmers tekniska högskola i Göteborg parallellt med att ett aktionsforskningsprojekt pågår i Värmland. Projektet pågår under fem år, t o m 2010.



Licentiat Åsa Rönnbäck. Foto: Värmlandstrafik AB.

NY ORDFÖRANDE FÖR SAMOT

Samot - The Service and Market Oriented Transport Research Group, får en ny styrelseordförande: Charlotte Wäreborn Schultz, VD för Svenska Lokaltrafikföreningen (SLTF).

- Det är ett viktigt forskningsarbete som SAMOT bedriver. Kollektivtrafikbranschen arbetar idag aktivt för att flytta fokus från produktionsorientering till kundorientering. Här besitter SAMOT, vars forskning bland annat bygger på beteendevetenskap och psykologi, betydelsefull information för hur branschen ytterligare kan utvecklas och öka kundfokus, säger Charlotte Wäreborn Schultz.

Kundperspektiv och samarbete med branschen

År 2006 tilldelades CTF, Karlstads universitet, 70 miljoner kronor under en tioårsperiod av Vinnova, för att bedriva forskning inom området infrastruktur och effektiva transportsystem. SAMOT-gruppen bedriver forskning om bland annat kundnöjdhet, kunderbjudanden, samt organisering av och regelverk för persontransportnäringen.



Charlotte Wäreborn Schultz.
Foto: Svenska lokaltrafikföreningen.

- Genom att Charlotte Wäreborn Schultz blir vår styrelseordförande hoppas vi kunna utveckla och utöka våra goda kontakter med kollektivtrafikbranschen, säger Margareta Friman, föreståndare för SAMOT.

Samarbetspartners till SAMOT är Svenska lokaltrafikföreningen

(SLTF), Storstockholms lokaltrafik (SL), Göteborgs spårvägar, Värmlandstrafik, Karlstadsbuss, Färdtjänsten i Göteborg och företaget Veolia, som bland annat driver persontrafik på entreprenad åt länstrafikbolag.

Samot bland de första

Kollektivtrafikforskningen inom SAMOT är ett av de fyra första av Vinnovas Vinn Excellence Center. Satsningen ska skapa internationellt konkurrenskraftig forskning som leder till ny kunskap som stödjer utvecklingen av nya produkter, processer och tjänster. Varje centrum är organisatoriskt kopplat till ett universitet eller högskola och bygger på en intensiv samverkan med näringsliv, forskningsinstitut, andra forskningsorganisationer och offentliga verksamheter.

Charlotte Wäreborn Schultz bor i Karlstad och är VD för Svenska Lokaltrafikföreningen (SLTF) med säte i Stockholm. Hon har också styrelseuppdrag inom Statens väg- och transportforskningsinstitut, och sitter med som expert i järnvägsutredningen. Hon är en av författarna till boken "Riv stuprören - från stuprörssamhälle till flödessamhälle".

SLTF är läns- och lokaltrafikens branschorganisation. Medlemsföretagen, trafikbuvmännen, har ansvaret för den lokala och regionala kollektivtrafiken med buss, tåg, spårvagn, tunnelbana och båt i Sverige. Drygt 1,2 miljarder resor görs årligen med kollektivtrafiken.

PRISAD DOKTORAND

Den 22 april delade HM Konungen ut 2008 års Kompetensutvecklingspris till Poja Shams, MIT-doktorand vid CTF. Poja fick Stiftelsen Gunnar Sundblads forskningsfond Kompetensutvecklingspris för sin konsumentdrivna förpackningsutveckling. Han studerar bl a ögonrörelser för att kunna se vilka faktorer på en förpackning som drar till sig konsumenternas uppmärksamhet.



Doktorand Poja Shams tar här emot sitt pris från HM Konungen. Foto: Jonas Berggren.

HÅLLBAR UTVECKLING KRÄVER MODERN SYN

Hallå där, Mikael Johnson, doktor i företagsekonomi, i en debattartikel i Dagens Industri i maj går du till angrepp mot regeringens hållbarhetspolitik. Varför då?

- Regeringen snuttifierar hållbarhetsfrågan genom att dela upp den i åtskilda delprocesser; ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet. Detta strider mot såväl Agenda 21 som EU:s strategi för hållbar utveckling, intentioner som Sverige skrivit under. Jag menar att det krävs en modern syn på hållbar utveckling och det står inte regeringen för idag.

Vad innebär en modern syn på hållbarhet?

- Ett helhetsperspektiv. Ekonomiska och sociala intressen och miljöaspekter måste vägas samman på ett balanserat sätt om inte tanken med hållbar utveckling ska förringas. Och hållbar utveckling är och blir vad intressenterna genom dialog definierar den till. Utvecklingen de senaste tio åren har präglats av en dialog som tydligt signalerar akuta problem i balansräkningen. Regeringens nuvarande politik är ohållbar och riskerar också att skada svenska företags långsiktiga tillväxt, trovärdighet och konkurrenskraft.

Har du hunnit få några reaktioner?

- Hittills har jag fått bortåt 50 mejl där de mer initierade ger bifall till mitt inspel. Ingen har argumenterat emot ännu...

CTF-FORSKARE I MORGON-TV

Henrietta Huzell, forskare inom arbetsvetenskap vid CTF, åt frukostmörgås brevid statsminister Fredrik Reinfeldt i studion på TV4 den 26 maj för att sedan medverka i direktsändning på temat estetisk kompetens

- Utseendet påverkar chansen att få ett jobb.

Henrietta forskar i estetisk kompetens som handlar om vilka krav, formella och informella, som ställs på dagens arbetskraft när det gäller hur man ser ut och även hur man uttrycker sig. Hittills har hon studerat vad arbetsgivarna ställer för krav och vilka önskemål som styr deras val när de anställer människor. Den tidigare forskningen har handlat om arbetsgivare i privat tjänstesektor.

- Nästa steg är att vi vill undersöka hur de anställda, främst inom handeln, ser på saken. Vi vill veta mer om hur de upplever de eventuella kraven och vilka erfarenheter de har. Det här ska vi börja med i höst, säger Henrietta.

Hon har tillsammans med Annika Åberg, forskare inom arbetsvetenskap vid CTF, fått pengar från Handels utvecklingsråd för att fortsätta forskningen inom området.

- Vi vill ha en bred undersökning och tänker oss att göra många intervjuer med anställda, säger hon.

INTERNATIONELLA KONFERENSER

11TH INTERNATIONAL QMOD CONFERENCE
20-22 augusti 2008, Helsingborg.
www.ch.lu.se/qmod

OFTI 26
25-26 september 2008, Helsingfors, Finland.
www.helsinki.fi/nordica/ofti/

THE 5TH NORDIC WORKSHOP ON RELATIONSHIP DYNAMICS
2-4 oktober 2008, Harjattula, Finland.
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

THE 11TH INTERNATIONAL RESEARCH SYMPOSIUM ON SERVICE EXCELLENCE
IN MANAGEMENT (QUIS11)
11-14 juni 2009, Wolfsburg, Tyskland.
www.quis11.de