

# CTF NEWS

CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING – SERVICE RESEARCH CENTER – NR 2 2009

## LANSERING AV HANDELSHÖGSKOLA VID KARLSTADS UNIVERSITET

Den 26 mars lanserade Karlstads universitet ett nytt varumärke för ekonomutbildningarna: Handelshögskolan vid Karlstads universitet. Utmärkande drag för den nya handelshögskolan är fokus på anställningsbarhet, internationalisering och tjänsteekonomi.



Peter Magnusson och Bo Edvardsson var mycket nöjda med lanseringen.

Tal av rektor, vackra blommor och en rejäl skylt där nya varumärket Handelshögskolan vid Karlstads universitet skrapades fram. Lanseringen blev en festlig tillställning, där allvar och skratt blandades.

- Beslutet att lansera Handelshögskolan vid Karlstads universitet är ett strategiskt viktigt beslut för universitetet och regionen. Det ger ett tydligare erbjudande till våra studenter och jag är övertygad om att utbildningarna med sitt nya innehåll och höga kvalitet kommer att motsvara förväntningarna. Jag önskar nya Handelshögskolan varmt lycka till, sa rektor Kerstin Norén.

### Förändrat innehåll i utbildningarna

Bland gästerna fanns studenter, lärare, representanter från näringslivet och organisationer samt universitetsledningen. Och under en timme i Lagerlöfsalen beskrevs innehållet i Handelshögskolans koncept, med moderator Maria Stenberg som guide.

- Ja, det är ju inte så enkelt som att bara sätta upp en ny skylt, sa Peter Magnusson, projektledare. Det vi vill med vår nya handelshögskola är att ge studenterna

både gedigen kunskap och förmågan att använda den. Traditionellt sett är universitet och högskolor bra på den första delen, att ge bra teoretisk kunskap. Men på Handelshögskolan i Karlstad vill vi att studenterna när de kommer ut i arbetslivet också ska kunna använda kunskaperna. Det handlar om träning i vad vi kallar professional skills. Många pratar om det, men vi ska göra något åt det!

### Tjänsteekonomi och internationalisering

Internationalisering är också något som lyfts fram tydligare i nya handelshögskolan, i utbildning på såväl grundnivå som avancerad nivå. Kopplingen till CTF är tydlig.

- Vi vill ge studenterna ett annat synsätt. Det handlar om att se vad en produkt gör - inte vad den är. Vad är det som gör att en kund blir nöjd, lojal och lönsam? Det är bland annat det som vår forskning handlar om och som vi vill förmedla till studenterna, sa Bo Edvardsson, professor i företagsekonomi och vetenskaplig föreståndare för CTF.

### Företagen vill samverka mer

Frida Johansson, projektledare vid Handelskammaren i Värmland, Marianne Widström, kontorschef på Grant Thornton i Karlstad och Åsa Göransson, försäljningschef på Ikea i Karlstad samtalade om första jobbet, karriär, kontakter under studietiden och hur personliga egenskaper blir allt viktigare när relevant utbildning är en självklarhet.

Studenterna Elin Åslund och Felix Frenzel var nöjda med nya satsningen. Felix Frenzel kommer från Tyskland och tycker att den främsta skillnaden är de mindre grupperna som ger en bättre kontakt med både andra studenter och lärarna.

Lanseringen avslutades med mingel, bubbel och snittar i CTFs lokaler hus 11, där nya skyltar kommit på plats: Karlstad Business School, Handelshögskolan vid Karlstads universitet.



CTF – SERVICE  
RESEARCH CENTER

# WORKSHOP OM TJÄNSTEINNOVATIONER

Lars Witell, forskare inom Strukturfonderna vid CTF, du medverkade nyligen i en workshop arrangerad av CTF tillsammans med Stål & Verkstad där du presenterade CTF och forskningsområdet tjänsteinnovationer i tillverkande industri för företag ur Stål & Verkstadsklustret. Hur var det?

- Jag tror att det var intressant och givande för alla parter. Det var vår fjärde workshop enligt detta format inom strukturfonderna – och den tredje som fokuserade på tjänster i tillverkande företag. Dessa har inletts med en introduktion om hur svenska företag arbetar med tjänster och vilka möjligheter och hinder som de har stött på i arbetet med tjänster. Många möjligheter och hinder är gemensamma för företag av olika storlek och industri.

## Vad är syftet?

- Att skapa ett utbyte mellan akademi och näringslivet i regionen. Dialogen med det regionala näringslivet är något som vi inom strukturfonderna arbetar på att vitalisera och utveckla. Jag tycker att workshops är ett bra format för detta utbyte, eftersom det blandar presentationer från akademi, med diskussioner mellan akademi och näringsliv samt diskussioner direkt mellan olika företag. Vår förhoppning är att skapa nya samarbeten mellan universitet och företag. Hittills tycker jag att vi är på god väg att skapa en bra kommunikation som kan bidra till vår forskning och till att näringslivet utvecklas.

## Vilka är de vanligaste frågeställningarna?

- En fråga som kommer upp vid de flesta diskussioner kring tjänster i tillverkande företag är hur affärsmodeller ska se ut och hur tjänster kan prissättas. Traditionellt så har ju produkten varit prisbärande för alla tjänster, men varför ska produkten kosta pengar medan tjänsten är gratis? En annan frågeställning som dyker upp är att många exempel i media och forskning



Anders Gustafsson, CTF, Lars-Erik Odhe, Stål & Verkstad och Lars Witell, CTF.

handlar om stora företag som IBM eller Volvo – hur fungerar detta med tjänster i små företag? Detta visar att vår forskning är på rätt väg – då vi i våra senaste forskningsprojekt studerar tjänster i mindre företag och hur tjänster kan utvecklas och levereras i olika nätverk.

## Vad händer nu?

- Vi arbetar vidare med detta workshop-format kring två teman "förpackningar" och "tjänster i tillverkande företag". Dessutom arbetar vi på att skapa erfarenhetsgrupper kring dessa teman för de företag som vill arbeta vidare i ett djupare samarbete. Vi kommer också att ge ut en forskningsrapport, "Tjänster i fordonsindustrin", om hur svensk fordonsindustri arbetar med tjänster och hur de hanterar en affärslogik som baseras på tjänster.

# MODELL FÖR KUNDVÄRDE BLEV VINNANDE ARTIKEL

Den internationella tidskriften *Managing Service Quality* delar varje år ut pris för bästa artikel. 2008 års vinnande bidrag är skriven av Sara Sandström, Peter Magnusson, Bo Edvardsson och Per Kristensson, forskare vid CTF. De har beskrivit en modell för hur kundens upplevelse av en tjänst påverkas av både funktionella och känslomässiga aspekter.

*Managing Service Quality* publicerar varje år ett 40-tal artiklar inom området tjänsteforskning. Fyra nomineras och bedöms sedan av framträdande forskare inom området. 2008 års vinnande artikel heter "Value in use through service experience" och har skrivits av Sara Sandström, doktorand i företagsekonomi vid Karlstads universitet. Till sin hjälp har hon haft Bo Edvardsson, Per Kristensson och Peter Magnusson, forskare vid CTF.

- Det är väldigt roligt att få den här utmärkelsen och betyder mycket både för mig som doktorand och för CTF, säger Sara Sandström. Det är ett stort erkännande av den forskning som bedrivs vid Karlstads universitet. Eftersom det är den första artikeln som jag publicerar är det extra kul. Det är ju bland annat genom publiceringar som vi mäts i universitetsvärlden. Det här ökar naturligtvis chansen att bli citerad också.

Gruppen kommer att ta emot priset i juni under konferensen QUIS 11 ([www.quis11.de](http://www.quis11.de)) i Wolfsburg, Tyskland..

## PARTNERTRÄFF I SAMOT

Vilka utmaningar finns och hur man tillsammans kan nå målet fördubblad kollektivtrafik år 2020? Detta var frågor som diskuterades på SAMOTs partnerträff i början på april.



Gruppdiskussioner präglade partnerdagarna i Grythyttan.

SAMOT arrangerade en partnerträff på Grythyttans Gästgiveri där man bjöd in sina partner till rundabordsamtal på temat "Fördubblad kollektivtrafik". På plats fanns förutom SAMOT representanter från Värmlandstrafik, Karlstadsbuss, Västtrafik, Swebus, SL, Vinnova och Svensk Kollektivtrafik. Moderator var journalisten Ulo Maasing från Maasing Media AB.

Akademiker och praktiker fick arbeta tillsammans i grupper med följande frågeställningar: stadsplanering, personal, omreglering, kultur, avtal, kunskapsöverföring och kapacitet. Sista dagen fick grupperna redovisa sitt arbete. Deltagarna verkade mycket nöjda med dessa dagar som också bjöd på härlig miljö och mycket god mat.

## MILJÖPARTIET PÅ BESÖK

I slutet på februari diskuterade Margareta Friman, föreståndare för SAMOT, framtidens kollektivtrafik med bl a Karin Svensson Smith, riksdagsledamot för Miljöpartiet, då hon deltog i ett rundabordsamtal om framtida kollektivtrafikmöjligheter med representanter från Miljöpartiet, Karlstads kommun och de lokala aktörerna i kollektivtrafikbranschen. Då handlade en stor del av frågorna om spårbunden kollektivtrafik och hur man kan göra kollektivtrafiken attraktivare.

Karin Svensson Smith besökte också SAMOT på universitetet. Hon var väldigt positiv till både mötet och SAMOT och menade att det är mycket viktigt att det bedrivs forskning inom kollektivtrafikområdet. På frågan om det blir någon fortsättning med denna kontakt svarar Margareta:

- Det hoppas jag absolut. Det har nyligen kommit ett lagförslag om hur framtidens kollektivtrafik kan organiseras och där har vi utifrån vår forskning mycket att skicka med. Vi hoppas kunna bidra med detta och fortsätta våra diskussioner med henne och miljöpartiet för att påverka dem för en än bättre framtida kollektivtrafik i Sverige.

## UTMÄRKELSER TILL CTF-FORSKARE

Bo Edvardsson och Per Kristensson, forskare vid CTF, har fått utmärkelser från Emerald Literati Networks.

Bo Edvardsson har fått utmärkelsen "Leading Editor in the Literati Network 2009 Awards for Excellence" för sitt utmärkta arbete som redaktör för tidskriften Journal of Service Management.

Per Kristensson har fått utmärkelsen "Highly Commended Award Winner at the Literati Network Awards for Excellence 2009" för sin artikel "Key strategies for the successful involvement of customers in the co-creation of new technology-based services" publicerad i Journal of Service Management.

## FORSKARKONFERENSER

**38th EMAC Conference**, 26-29 maj 2009, Nantes, Frankrike. [www.emac.2009.org](http://www.emac.2009.org)

**The La Londe Conference in Marketing Communications and Consumer Behaviour**, 2-5 juni 2009, La Londe Les Maures, Frankrike. [www.cerog.org/lalondeCB/SM/](http://www.cerog.org/lalondeCB/SM/)

**QUIS 11 - Service Excellence in Management**, 11-14 juni 2009, Wolfsburg, Tyskland. [www.quis11.de](http://www.quis11.de)

**The 2009 Naples Forum on Services: Service-Dominant Logic, Service Science and Network Theory**, 16-17 juni 2009, Capri. [www.eisam.org](http://www.eisam.org)

**Annual Academy of Management Meeting**, 7-11 augusti 2009, Illinois, USA. [www.aonline.org/](http://www.aonline.org/)

**12th International QMOD and Toulon-Verona Conference on Quality and Service Sciences (ICQSS)**, 27-29 augusti 2009, Verona, Italien. [www.ch.lu.se](http://www.ch.lu.se)

**ITS World Congress 2009**, 21-25 september 2009, Stockholm. [www.itsworldcongress.com](http://www.itsworldcongress.com)

**18th Annual Frontiers in Service**, 29 oktober-1 november 2009, Honolulu, Hawaii. [www.rhsmith.umd.edu/ces/frontiersconference.aspx](http://www.rhsmith.umd.edu/ces/frontiersconference.aspx)

**CTF Service Academy 2009**, 20 november 2009, Stockholm. [www.ctf.kau.se](http://www.ctf.kau.se)