

CTF NEWS

CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING – SERVICE RESEARCH CENTER – NR 1 2010

CTF i riksdagen

Den 25 januari höll professor Bo Edvardsson och professor Anders Gustafsson ett lunchseminarium i riksdagen.

Det var Rifo - Sällskapet riksdagsledamöter och forskare som bjudit in forskarna från CTF för att hålla ett seminarium med titeln "Tjänsteinnovationer - en väg ur den ekonomiska krisen".

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

TPA och CTF skapar spetskompetens

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

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

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

Projektet är också ett led i att profilera regionen som ledande inom konsumentdriven förpackningsutveckling. Det handlar mycket om att ge forskningen möjlighet att få arbeta nära företagen och skapa förutsättningar för en positiv utveckling.

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

Bo Enquist professor

Bo Enquist har befordrats till professor i företagsekonomi vid Karlstads universitet.



Professor Bo Enquist.
Foto: Maria Obed.

Bo Enquist är forskare vid CTF och SAMOT. Han bedriver aktivt forskning inom ramen för värdeskapande och hållbar kollektivtrafik inom vilken han har publicerat ett flertal forskningsrapporter, bokkapitel och vetenskapliga artiklar. Han har givit ut boken "Values-based Service for Sustainable Business: Lessons from IKEA 2009", tillsammans med professor Bo Edvardsson vid CTF. Enquist deltar aktivt som lärare för kurser och handledare på avancerad nivå

inom grundutbildningen och är också aktiv inom ramen för forskarutbildningen.

Enquist har under sin tid inom CTF starkt bidragit till att utveckla CTFs forskningsmiljö, tillfört nya perspektiv och forskningsfrågor, varit drivande i utvecklingen av relationer till företag och organisationer. Han har aktivt medverkat i flera forskningsansökningar och utveckling av forskningsprogram och internationella nätverk. Hans forskningsplattform kommer under åren framöver vara en viktig pelare i CTFs forskning om värdeskapande och tjänsteinnovationer. Han har sedan 2010 också en plats i CTFs ledningsgrupp.

Just nu arbetar Enquist med att knyta samman styrning, uppföljning och kommunikation utifrån en servicelogik där forskningsområden som Corporate Governance, CSR och förståelseorienterad redovisning, utifrån sambandet mellan "accounting practices" och "social contexts", kopplas samman till en ny typ av styrning och navigering kring värdeskapande och hållbarhet. Han går också vidare med att utveckla området "hållbara affärer" för små och medelstora företag, fortsatt forskning kring IKEA och andra starkt värderingsdrivna företag och kring värdeskapande hållbar kollektivtrafik såväl nationellt som internationellt.



CTF – SERVICE
RESEARCH CENTER

Userinnovation skapar nya förpackningar till ICA, SCA, Brämhults och Oriflame

Den 14 januari redovisade studenterna i kursen Userinnovation sina projektuppgifter från ICA, SCA, Brämhults och Oriflame. Userinnovation är en unik kurs där studenter får arbeta med riktiga projektuppgifter inom konsumentdrivet innovationsarbete. Kursen drivs genom ett nära samarbete mellan The Packaging Arena, Dotank, CTF och ämnena företagsekonomi och maskinteknik vid Karlstads universitet.

Under höstterminen 2009 har ett 20-tal studenter från olika fakulteter och program vid Karlstads universitet arbetat tillsammans med verkliga projektuppgifter i kursen Userinnovation. Det är ekonomer, beteendevetare, innovations- och designingenjörer, personalvetare och studenter som läst medie- och kommunikationsvetenskap eller turism som arbetat med med fyra olika uppgifter för företagen ICA, SCA, Brämhults och Oriflame.

I gruppen Oriflame var uppgiften att ta fram en ny design för ett läppstift. SCA ville genom en ny förpackning skapa ökat upplevt värde av sitt Torkypapper. Brämhults Juice önskade utveckla nya produkter genom att aktivera sina kunder och ICA planerar en egen barnavårdsserie och ville veta vilken typ av förpackning kunderna önskar.

Det gemensamma för alla projekten är att de arbetat med att på olika sätt involvera, kartlägga och analysera konsumenterna och utgått från deras behov och önskemål.

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

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

Studenterna är mycket nöjda med kursen. Det som gör att kursen sticker ut är att studenterna får arbeta med ett riktigt case, där man faktiskt har en uppdragsgivare som förväntar sig ett resultat.

- Den första delen av kursen fick mig att inse att design handlar om så mycket mer än bara utformning och stil. Jag fick lära mig att användaren sitter på mycket värdefull information. Något som många företag idag verkar förbise och/eller inte verkar ta hänsyn till. Säger en av kursdeltagarna.

En annan kursdeltagare säger:

- Att arbeta mot ett riktigt företag ger ju projektet mer relevans och hur trögt det än går så måste man lyckas då det är "på riktigt", detta är en otroligt bra motivationsfaktor.

Userinnovation är en unik kurs där studenter får möjlighet att arbeta med riktiga företagscase genom The Packaging Arenas nära samverkan med näringslivet. Samarbetet kring Userinnovation har skapat en mötesplats för näringsliv och akademi kring gemensamma



Projektgruppen Oriflame presenterade fyra olika sätt att förpacka och applicera ett läppstift.



Projektgruppen SCA visade hur man genom små ändringar på förpackningen för Torkypapper kan skapa ökat värde för sina kunder.

projekt med ökad innovationskraft hos företagen som följd. Kursen och företagscasen har varit ett samarbete mellan Dotank som under perioden varit en del av The Packaging Arena, Centrum för tjänsteforskning, och ämnesområdena företagsekonomi och maskinteknik vid Karlstads universitet. Företagsarbetet medfinansieras av Europeiska Regionala Utvecklingsfonden.

Transportforum 2010

Den 13-14 januari deltog forskare från CTF och SAMOT på Transportforum i Linköping. Konferensen, som arrangerades första gången 1984, har utvecklats till Nordens största årliga konferens för transportsektorn där forskare och transportsektorns många aktörer möts för kunskapsutbyte och kontaktskapande. I år lockade konferensen drygt 1 800 deltagare, vilket var rekord.

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

CTF & Ny Teknik bjöd in till seminarium

Den 10 februari talade professor Bo Edvardsson och docent Per Kristensson på ett seminarium på temat "Kundinvolverad tjänsteinnovation" arrangerat av tidningen Ny Teknik i samarbete med CTF.

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

På detta tema talade professor Bo Edvardsson och docent Per Kristensson från CTF tillsammans med Rickard Lundmark, Director Global Services Portfolio Ericsson, och Anders Cajander, Head of Innovation Management Mobility R&D

Nya doktorander

CTF välkomnar Sofia Molander och Jenny Karlsson som i december 2009 antogs som doktorander inom ämnet företagsekonomi vid Karlstads universitet.



Jenny Karlsson.

Jenny Karlsson har en magisterexamen i företagsekonomi vid Karlstads universitet med inriktning mot organisation och ledning. Hon är från Hagfors men är numera nybliven Karlstadsbo. Jenny kommer senast från Uddeholm Tooling AB i Hagfors där hon arbetade med logistik, orderhantering och kundservice.

Jenny kommer att bedriva sitt avhandlingsarbete med fokus på Service Innovation inom det Vinnova finansierade projektet

"Medarbetardriven och Kundfokuserad Tjänsteforskning (MKT)" vid CTF. Huvudhandledare är Per Skålén, CTF.

Sofia Molander kommer från Karlstad och har en magisterexamen i företagsekonomi vid Karlstads universitet.



Sofia Molander.

Hon har studerat franska och företagsekonomi vid handelskola i Paris (ESCE). Hon har också läst psykologi vid Karlstads universitet och varit bosatt utomlands vid ett par tillfällen.

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

Telia Sonera, på Summit i Stockholm. I publiken fanns representanter från ett 15-tal olika företag och totalt deltog 31 personer. Seminariet arrangerades av tidningarna Ny Teknik och Affärsvärlden.

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

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

Nya medarbetare

CTF hälsar två nya projektassistenter välkomna.

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

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

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

för att han nu är på plats på CTF idag.

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



Helena Agnemyr och Johan Netz.