

CTF NEWS

CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING – SERVICE RESEARCH CENTER – NR 5 2010

Innovationskurs ger samverkanspris

2010 års samverkansstipendiater vid Karlstads universitet är utsedda. Monica Jakobsson universitetsadjunkt i design och Martin Löfgren lektor i företagsekonomi och forskare vid CTF, får utmärkelsen för sitt engagerade arbete med den fakultetsöverskridande kursen "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 som en länk mellan universitet och näringslivet. Kursen som ger 30 högskolepoäng på 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 den 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 och viktiga varumärkesägare. Studenterna får verkliga uppdrag att jobba med, säger Martin Löfgren.



Martin Löfgren och Monica Jakobsson fick ta emot 2010 års samverkanspris vid Akademisk högtid den 17 september på Karlstads universitet. Foto: Kommunikationsavdelningen, Karlstads universitet.

Nu planeras för att kursen ska ingå som en profil i en ny masterutbildning som utvecklas tillsammans med Norge i projektet "Nordic School of Packaging". Idag erbjuds kursen även som uppdragsutbildning i internatform för företag.

Hallå där Johan Quist...



Johan Quist, CTF.
Foto: Maria Obed.

Forskare inom Akademin för medborgarorienterad verksamhetsutveckling (Akademin) vid CTF. Du har arbetat med ett uppdrag för Statskontoret. Berätta om ditt uppdrag.

– 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 Statskontoret, 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*.

Vad handlar rapporten om?

– Den 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.

Är detta ett typiskt uppdrag för Akademin?

– Ja, i vårt arbete med att förstå offentlig tjänsteproduktion studerar vi ofta mötet mellan medborgare och förvaltning. Det är uppenbart att ny teknologi tillsammans med förvaltningspolitiska ledord som innovation och samverkan håller på att måla om landskapet. Vår uppgift inom Akademin är att bidra med kunskap, perspektiv och internationella utblickar.

Rapporten kan laddas ned/
beställas via
statskontoret.se.



CTF – SERVICE
RESEARCH CENTER

Eye-tracking lockade industri och akademi till nätverksträff

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

Eye-tracking kan användas till allt från att styra handikapphjälpmedel och utveckla användarvänliga webbsidor till att studera inköpsbeteende i en matvarubutik. Den tekniska utvecklingen går framåt i rask takt. Karlstads universitet ligger i forskningsfronten med Eye-trackinglabbet Ozlab och forskningscentrum som 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. 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-tracking forskare 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.



Poja Shams, CTF, var huvudtalare.
Foto: Peter Ollén, AGI.

Inbjudan

CTF Service Academy 18 november 2010 i samarbete med Almega

Användardriven tjänsteinnovation

Sverige ligger långt fram i utvecklingen av digitala tjänster. För många av dessa har användaren en central roll i tjänsteinnovationsprocessen.

Särskilt uppmärksammat har medietjänster som Spotify och Vodder blivit. Men det finns många andra former av svenskutvecklade tjänster som lurar runt hörnet. Allt ifrån väderprognostjänster till nyskapande mobiltelefonitjänster för att finna information om restauranger, vårdinrättningar och allt däremellan.

Gemensamt för dessa är att utvecklingen är användardriven. Att många av entreprenörerna är lika mycket användare som producenter och att marknadspotentialen i princip är hela världen. Det ligger väl i linje med de senaste forskningsrönen kring tjänsteinnovationer som visar att användare och kunder ofta bidrar till framgångsrika innovationer.

Därför anordnar CTF - Centrum för tjänsteforskning tillsammans med Almega ett heldagsseminarium i Stockholm den 18 november för diskussion och erfarenhetsutbyte kring användardriven tjänsteinnovation.

Välkommen!

Program och anmälan på ctf.kau.se

Disputation

Ulrika Jansson, doktorand i arbetsvetenskap vid CTF, försvarar sin doktorsavhandling "Den paradoxalt nödvändiga kvinnan: Könnsdiskurser i Svenskt Näringsliv - ett nyliberalt drama" den 5 november kl 13.15 i sal 11D 227, Karlstads universitet. Opponent är professor Anna Wahl, KTH. Disputationen är öppen för allmänheten, ingen föranmälan krävs.

Handelshögskolans dag 8 oktober 2010

Läs mer på hkk.kau.se

Följ på Twitter

Följ Per Kristensson, en av våra forskare vid CTF, på Twitter. Han är docent i psykologi och arbetar också som forskningsrådgivare vid Grants and Innovation Office vid Karlstads universitet.

twitter.com/per_kristensson

CTF fortsätter att växa

Anna Stålhammar, tidigare doktorand i Företagsekonomi vid CTF, är nu 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 kommer att arbeta som projektassistent inom olika projekt på CTF; i synnerhet de knutna till forskning inom förpackningsbranschen. Siktet är inställt på doktorandstudier vid CTF. Han har tidigare studerat matematik på det naturvetenskapliga programmet samt psykologi och pedagogik vid Karlstads universitet.



Anna Stålhammar och Tobias Otterbring är nya projektassistenter vid CTF.