

CTF NEWS

CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING – SERVICE RESEARCH CENTER – NR 1 2007

UTBILDNINGSMINISTERN PÅ SNABBVISIT



Professor Bo Edvardsson föreståndare för CTF här tillsammans med utbildningsminister Lars Leijonborg och rektor Kerstin Norén. Foto: Anders Hanson.

Den 23 februari utsågs "Årets alumner" (två välförtjänta personer som tidigare studerat vid Karlstads universitet) under anseeligt pompa och ståt. Prisutdelare var utbildningsminister Lars Leijonborg. Förutom denna uppgift hann utbildningsministern med en snabbvisit vid CTF. Med på mötet var även Värmlands landshövding, Eva Eriksson, och universitetets rektor Kerstin Norén.

Bo Edvardsson inledde med att kort presentera CTFs verksamhet. Sedan berättade SAMOTs föreståndare Margareta Friman om hur forskning kring kollektivtrafik kan påverka politiken.

TVÅ NYA DOKTORER VID CTF

Fredagen den 20 april 2007 disputerade Olle Sonesson. Hans doktorsavhandling har titeln "Tjänsteutveckling med personalmedverkan - En studie av tjänsteutveckling i bank. Opponent var professor Tore Strandvik från Svenska handelshögskolan i Helsingfors.

Martin Löfgren disputerade den 15 december 2006 med sin doktorsavhandling "The Leader of the Pack - A Service Perspective on Packaging and Customer Satisfaction" som

Vidare redogjorde Patrik Larsson, som är projektledare för "Den nya tjänsteekonomin", för hur metoder och arbetssätt för att ta fram nya tjänster tillsammans med verksamhetens kunder har utarbetats tillsammans med CTFs partnerföretag. Birgitta Johansson-Hidén har studerat informations- och kommunikationsstress, vilket lade grunden till muntra diskussioner och ministrernas uttryckliga efterfrågan på bättre manualer för datorer och andra tekniska produkter – detta borde beforeskas mera. Henrietta Huzell berättade om ett av CTFs mera medialt uppmärksammade projekt – Estetiska arbetskrav. Martin Löfgren redogjorde för den satsning som sker inom området användarorienterad förpackningsutveckling.

Slutligen – den yttersta anledningen till ministrernas besök var som nämndes i inledningen att dela ut pris till universitetets två alumner – i år var det Eva-Lis Preisz och Hans Bergström.

Läs en längre version av denna artikel i kommande nummer av Aktuell tjänsteforskning, för information se www.ctf.kau.se.

handlar om hur konsumenterna upplever förpackningar från ett tjänsteperspektiv. Opponent var professor Bo Bergman från Chalmers tekniska högskola.

Läs mer om Olle Sonessons och Martin Löfgrens avhandlingsarbete i nästa nummer av Aktuell tjänsteforskning som kommer i juni. För mer information se CTFs hemsida www.ctf.kau.se.



CTF – CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING

PER SKÅLÉN DOCENT

Per Skålén har arbetat på CTF sedan 1998, först som projektassistent, sedan som doktorand och nu som forskare. I februari i år utnämndes Per till docent i företagsekonomi av fakulteten för ekonomi, kommunikation och IT.



Pers forskning är inriktad mot organisation och ledning. Mer specifikt har forskningen inriktats mot hur ledningsidéer används för att styra organisationer och vilken effekt detta får på de anställdas identitet. Per har en forskartjänst vid CTF som sträcker sig fram till 2009. Huvudfokus under den här "post-doc" perioden är ett projekt benämnt "Marketing and

Management". Syftet med projektet är att utveckla kunskap om hur marknadsföringsteori används för att leda och styra organisationer samt vilken effekt dessa kunskaper har på de anställda. Nästkommande läsår (2007/2008) kommer Per att spendera som gästforskare vid Stanforduniversitetet i USA.

- Per är en mycket produktiv och fokuserad forskare som upparbetat ett eget forskningsspår. Han har breddat och fördjupat sin forskning väsentligt, ofta i samarbete med andra inom CTF och vid andra forskningsinstitutioner. Hans internationella kontakter, prioritering av forskning och publicering har lagt en god grund för fortsatt forskarkarriär. Per har också tagit stort ansvar för handledning av doktorander och utvecklat de kurser inom grundutbildningen vid Karlstads universitet som han varit och är ansvarig för. Jag sätter stort värde på hans engagemang för CTFs utveckling och ser Pers insatser som synnerligen värdefulla i vår ambition att fortsätta utveckling av en internationellt ledande forskningsinstitution inom tjänsteforskningens område, säger Bo Edvardsson föreståndare vid CTF.

Läs mer om Pers forskning i kommande nummer av Aktuell tjänsteforskning.

CTF UTÖKAR SIN STYRELSE

CTF utökar styrelsen med två ledamöter från i vår och här presenteras dom av CTFs styrelseordförande Thomas Sigfridsson.

Meg Tivéus är numer styrelseproffs med uppdrag i Bileruds, Bossmedias, Cloetta Fazers, Swedish Matches, Nordea Fonders och Danderyds Sjukhus styrelser. Meg har tidigare också varit engagerad inom Högskolan i Jönköping. Meg har bl a innehaft befattningar som VD för Svenska Spel, affärsområdeschef inom Posten, divisionschef inom Holmens bruk. På fritiden motionerar Meg, styrketränar, går på Friskis och Svettis och åker skidor!

Karin Starrin, fn generaltulldirektör. Dessförinnan var hon landshövding i Hallands län. Riksdagsledamot och EU-parlamentariker hör också till meriterna. Karin har också anlitats som utredare av regeringen. Under sin tid som landshövding engagerade sig Karin mycket i Högskolan i Halmstads utveckling. Karin har också varit Svenska volleybollförbundets ordförande. Privat styr hon sin Harley Davidson när vädret tillåter och andan faller på.

- Det är med stor glädje som jag välkomnar Karin och

Meg i CTFs styrelse. Vid de tillfällen som jag har lärt känna dem, så har bilden av två mycket kompetenta personer växt fram. Engagerade i det de åtar sig och engagerande med sina bidrag. Båda kommer att bidra med mycket i styrelsearbetet. Erfarenheter, kontaktnät och sist, men inte minst, båda har ett smittande gott humör med sig, säger Thomas Sigfridsson, ordförande i CTF.



Från vänster: Karin Starrin och Meg Tivéus.

NY MEDARBETARE

Under våren har Erik Wästlund påbörjat ett samarbete med CTFs förpackningsgång. Fokus för Eriks del ligger på hur kunder ser på förpackningar vilket kommer att undersökas med hjälp av ögonrörelsemätningar i TPAs nyutvecklade Consumer Lab.

Erik är ingen ny bekantskap vare sig för Karlstads universitet där han sedan länge varit verksam som lärare på framförallt psykologiavdelningen eller för CTF där han tidigare samarbetat med Birgitta Johansson-Hiden kring IT-stress och Anders Gustafsson kring TRI-testet. Testutveckling och testning är något av ett specialintresse vilket bl a lett till utvecklandet av ett rekryteringstest för ett av Sveriges ledande företag inom upplevelseindustrin. Erik disputerade nyligen vid psykologiska institutionen i Göteborg med en avhandling som

bl.a. behandlar hur läsning från skärm påverkar textförståelsen.

För mer information om CTFs förpackningsforskning kontakta Martin Löfgren, e-post: Martin.Lofgren@kau.se, tel: 054-700 19 75 eller Anders Gustafsson, e-post: Anders.Gustafsson@kau.se, tel: 054-700 15 56.



DISPUTATION VID CTF

Bodil Sandén försvarar sin doktorsavhandling "The Customers Role in New Service Development" den 11 maj kl. 10.00. Opponent är professor Bernd Stauss. Disputationen äger rum i Erlandersalen, 11D227, Karlstads universitet.

För upplysningar kontakta: Britt-Marie Carlsson, tel: 054-700 1555 eller e-post: Britt-Marie.Carlsson@kau.se.

CTFs TIDSKRIFT

Vill du läsa mer om vad som händer i CTFs verksamhet kan du prenumerera på CTFs tidskrift Aktuell tjänsteforskning som ges ut två gånger per år. Prenumerationen är kostnadsfri.

För prenumeration mejla namn, företag/organisation samt adress till infoctf@kau.se. För information se: www.ctf.kau.se, What New/Aktuell tjänsteforskning.

UTLYSNING AV STIPENDIUM

Utlysning av STIPENDIUM för forskning kring kunskapsintensiva tjänster. Verksamma doktorander och yngre forskare vid CTF kan söka/nominera stipendiet på 10.000 kronor som är en gåva från Humanik AB.

Kriterier för stipendiet är internationellt högklassig forskning med relevans för det kunskapsintensiva samhället. Den sö-

KONFERENSER

QUIS 10

The 10th International Research Symposium on Service Excellence in Management hålls den 14-17 juni 2007 i Orlando, Florida, USA. Arrangör är University of Central Florida. Information: www.quis10.com

2007 AMS ANNUAL CONFERENCE

Academy of Marketing Science Annual Conference Making Marketing Accountable in a Turbulent World hålls den 23-27 maj 2007 på Biltmore Hotel, Coral Gables, Florida, USA. Information: www.ams-web.org/

FRONTIERS IN SERVICE 2007

Konferens hålls den 4-7 oktober 2007 i San Francisco, USA. Huvudsponsor och strategisk samarbetspartner är IBM. Information: www.business.uq.edu.au/frontiers/index.phtml

AMA SERVSIG CONFERENCE

The AMA SERVSIG Research Conference hålls i juni 2008 i Liverpool, UK. Information kommer snart att finnas tillgänglig på: www.servsig2008.org

kande formulerar sitt bidrag utifrån dessa kriterier i form av t ex en modell, teoretiska begrepp, empiriska resultat.

Utdelning av stipendiet sker i samband med CTFs Tjänsteakademi den 21 november 2007. Ansökan/nomineringen skall vara CTF tillhanda senast 1 oktober 2007. Skicka din ansökan/nominering till: Ingrid.Hansson@kau.se.