

CuDIT II: Att hantera användare som innovatörer

Att utnyttja användare eller kunder för att få uppslag till nya produkter eller tjänster har på senare år spridit sig som en löpeld bland företag. De flesta företag har gjort detta dock ganska osystematiskt och oreflekerat.

Tidigare forskning på CTF har visat att resultatet från användarinvolvering är starkt beroende av hur användarna involveras. I en jämförande experimentell studie fastslog till exempel Magnusson, Matthing och Kristensson (2003) att den innovativa potentialen hos kunderna är beroende av formerna under vilka de involverats.

CuDIT II

De disputerade forskarna Per Kristensson och Peter Magnusson har, tillsammans med doktoranden Sara Sandström, påbörjat ett projekt (CuDIT II, Customer Driven IT development) där man bygger vidare på tidigare forskningsresultat. Till att börja med kommer man att undersöka hur graden tekniskt kunnande och motivation hos deltagarna påverkar typen av idéer som kommer fram. De jobbar med två hypoteser:

Första hypotesen

Den första hypotesen är att ju mer tekniskt kunnande användare har desto mer kommer de att begränsas sin innovativitet när de genererar nya idéer till framtida mobiltelefonitjänster (då tjänsterna möjliggörs av teknik).

Andra hypotesen

Den andra av hypoteserna rör motivationen. Ju mer intresserade användaren är av de potentiella resultaten, och ju mer användaren kan utgå ifrån sina egna intressen, desto lättare kommer det att vara att generera innovativa idéer för användaren. Ställ detta i kontrast till en användare (eller tjänsteutvecklare) som försöker generera idéer för andra än sig själv och som endast gör detta i syfte att nå en monetär belöning. Samtliga deltagare kommer att få generera idéer till framtida mobiltelefonitjänster (3G). Tjänsterna bedöms utifrån kriterierna originalitet, användarvärde och producerbarhet. Bedömningen görs av oberoende experter. Efter en kontroll av bedömarnas samstämmighet används medelvärdet för att avgöra hur tekniskt kunnande respektive motivation har påverkat idéernas kvalitet.

Resultat

Resultaten kan praktiskt användas till att ge rekommendationer för vilken teknisk information man bör ge till användare som skall involveras för att komma med nya idé-

er. Dessutom kan man ge råd för hur användare på bästa sätt bör motiveras. En första delrapport är planerad att presenteras på International Product Development Management Conference i Köpenhamn under juni 2005.

CTF är världsledande i sin forskning om användarinvolvering och har publicerat ett antal vetenskapliga artiklar i ämnet. Så sent som i oktober 2004 erhöll CTF-forskarna Peter Magnusson, Jonas Matthing och Per Kristensson pris i USA för en av sina artiklar om användarinvolvering.

För dig som vill läsa mer:

Magnusson, P., Matthing, J. and Kristensson, P. (2003). Managing User Involvement in Service Innovation. *Journal of Service Research*, 6 (2): 111-124.

För mer information kontakta:

PER.KRISTENSSON@KAU.SE, 054 – 700 2128

PETER.MAGNUSSON@KAU.SE, 054 – 700 2132

Seminarium om Tjänstegarantier den 8 april 2005

CTF inbjuder till seminarium om Tjänstegarantier den 8 april kl. 13-16 i Stockholm.

Programpunkter och medverkande:

”Att införa tjänstegarantier i offentlig verksamhet”
Bo Edvardsson och Patrik Larsson, CTF

”Från resegaranti till kundavtal”
Bo Tengblad, Annica Dahlberg och Åke Lindström, SL

”Nytan med att garantera en tjänst”
Sara Björilin-Lidén, CTF

Mer information kommer inom kort på CTFs hemsida:
WWW.CTF.KAU.SE/SENASTE.SHTML.

Anmälan: INGRID.HANSSON@KAU.SE, TEL. 054-700 1031



Margareta Friman ny docent vid CTF

Margareta Friman vid CTF utsågs vid fakultetsnämndens sammanträde den 24 februari 2005 till docent i psykologi vid Karlstads universitet.

Margareta Friman erhöll licentiatexamen i psykologi 1998 och doktorexamen i samma ämne år 2000, båda vid Göteborgs universitet. Margaretas forskning har väsentligen varit inriktad mot frågan vilka faktorer som avgör om en kund är tillfredsställd eller missnöjd. Framförallt har hon studerat resande med offentliga färdmedel, i huvudsak bussresenärer. Negativa kritiska händelser, som ger upphov till klagomål, står i förgrunden även om positiva händelser också beaktas. "Critical incident" tekniken används genomgående för att samla in exempel på sådana händelser. Margareta har i huvudsak publicerat internationella vetenskapliga artiklar (docentansökan bedömdes utifrån nio publicerade artiklar, varav fyra ingår i avhandlingen, samt tre artiklar insända för publicering).

I en första studie samlades uppgifter om kritiska händelser in från ett transportföretags dokumenterade kundklagomål, genom intervjuer och en enkät som distribuerades till ett slumpmässigt urval av den vuxna befolkningen i resande ålder i Göteborg. Man fick på detta sätt en väl grundad uppfattning om vad som utgjorde de vanligaste negativa kritiska händelserna i samband med resor. Bemötande från personal, i huvudsak förare, samt pålitlighet, framförallt punktlighet, visade sig vara de faktorer som svarade för de flesta och starkaste klagomålen bland kunderna. I nästa arbete som utnyttjar enkätsvaren från tidigare arbete, ställs frågan på vilket sätt negativa kritiska händelser genererar ett större eller mindre missnöje med transport tjänsten.

Margareta har, i samarbete med kollegor från Göteborgs universitet, bidragit till utvecklandet av en ny svensk stämningsskala, the Swedish Core Affective Scale (SCAS). Den konstrueras med utgångspunkt från en omfattande genomgång och analys av befintliga utländska och svenska skalor. Man finner att skillnader i stämningssläge, såväl inom som mellan individer, kan beskrivas med hjälp av 12 bipolära adjektivskalor, som är cirkulärt arrangerade och tillsammans bildar två grunddimensioner, valens (positiv/negativ) och aktivering (låg/hög). Detta resultat nås i tre delstudier med ett hundratal försökspersoner i varje, där frågeformulärsmaterial analyseras med multivariat statistik, i huvudsak explorativ och konfirmerande faktoranalys.

SCAS används därefter för att undersöka vilka affektiva reaktioner som karaktäriserar såväl positiva som negativa kritiska händelser då man utnyttjar offentliga färdmedel. I denna studie får respondenterna föreställa sig ett antal representativa händelser, och ange hur de affektivt skulle uppleva dessa händelser. Man fann att kritiska, avvikande, händelser var förknippade med såväl större aktivitet som med starkare positiva respektive negativa känslorreaktioner,

jämfört med neutrala händelser. Detta gällde i synnerhet oväntat positivt eller negativt bemötande från personal. Att alla avvikande händelser bedöms mot en bakgrund av förväntningar om vad som är normalt eller förväntat kan förklara att en buss som kommer i tid inte leder till glädjesprång medan en vänlig kommentar från en bussförare betecknas som en positivt avvikande (kritisk) händelse.

I ett arbete med viss anknytning till temat kundtillfredsställelse prövas hypotesen att parternas grad av ömsesidigt engagemang och förtroende ligger bakom en tillfredsställande relation. "Commitment-trust" teorin emanerar från socialpsykologin där den bl a används för att förklara hur tillfredsställelse uppstår i nära relationer, t ex i äktenskap, men prövas här på relationer mellan affärspartners, i detta fall fem exempel på samarbeten mellan internationella företag. Intervjuer med representanter för dessa företag bekräftar teorins hållbarhet i detta sammanhang och ger intressanta inblickar i hur relationer mellan företag initieras, utvecklas och konsolideras.

I olika kapitel som är redigerade i engelska böcker sammanfattas metoder och delar av resultaten av den ovan refererade forskningen kring "consumer satisfaction" tillsammans med utblickar över hela forskningsfältet. Margareta har även medverkat i ett bokkapitel om faktorer som betingar val och tillfredsställelse med val av bostad.

Margareta har varit verksam vid CTF sedan 1995. Hon är en engagerad och fokuserad forskare som förutom forskningen tagit på sig uppdrag i ex. CTFs styrelse och i ledningen för den grupp inom CTF som fokuserar på kollektivtrafikforskning. Hon är även ledamot i den filosofisk-tekniska fakultetsnämnden vid Karlstads universitet. Margaretas målmedvetenhet, noggrannhet och kreativitet som forskare i kombination med omtanke om andra och förmåga att jobba i en flervetenskaplig miljö har varit mycket betydelsefullt för CTFs utveckling. Jag har haft förmånen att arbeta tillsammans med Margareta både i rollen som biträdande handledare under forskarutbildningen och i forskningsprojekt. Jag uppskattar mycket detta samarbete och ser fram mot fortsatt forskningsresa. CTF önskar Margareta fortsatt framgång i forskargärningen.

Bo.EDVARDSSON@KAU.SE, 054-700 1557

Läs om Margareta på CTFs hemsida:
WWW.CTF.KAU.SE/MARGARETAFRIMAN.SHTML

Publicerat vid CTF

På WWW.CTF.KAU.SE/PUBLICATIONS.SHTML finns en förteckning över allt som publicerats vid CTF. Beställningar via INFOCTF@KAU.SE.

Norsk Senter for Tjenesteforskning - NST

Det er litt over ett år siden Norsk Senter for Tjenesteforskning (NST) ble etablert etter inspirasjon fra Centrum för tjänsteforskning - CTF vid Karlstads universitet.

NST består av ansatte ved Oslo School of Management, og vi er til sammen 11 forskere hvorav en professor, en dosent, flere førsteamanuenser og fire som tar sin doktorgrad ved CTF, Karlstads Universitet. Bo Edvardsen fra CTF er tilknyttet NST både gjennom sin veiledning av våre doktorander og gjennom prosjektarbeid.

Gjennom CTF-samarbeidet utvikler Norsk Senter for Tjenesteforskning faglig kompetanse. Dette skjer gjennom engasjement og utveksling av faglig ansatte, samt gjennom arbeid med prosjekter med deltakelse fra begge forskningssentrene. Samarbeidet med CTF gjør det mulig for NST å gjennomføre tverrkulturelle prosjekter, i tillegg til prosjekter som involverer virksomheter med fotfeste i alle eller flere av de nordiske landene.

En av NSTs grunnpillarer er tilrettelegging for verdiskaping i virksomheter. Vi er opptatt av tjenesteperspektivet i bedriften og hvordan interne forhold påvirker kunderelasjonene. Videre samarbeider vi med bedrifter rundt forhold som håndtering av stress, kunnskaps- og erfaringsoverføring og kompetanseutvikling. I et av våre pågående prosjekter studeres ledelsens betydning for tilrettelegging for verdiskaping. Et annet prosjekt ser på hvordan kompetanseutvikling kan bidra til verdiskaping for både individet og organisasjonen.

En annen av våre forskningsarenaer er dynamikk i kunde-relasjonen. Vi ser imidlertid på kunderelasjonen i et vidt perspektiv der relasjonen omfatter aktiviteter, prosesser og

hendelser før, under og etter tjenesteleveransen. Vår oppfatning av kundebegrepet er heller ikke begrenset til en betalende sluttkunde men omfatter alle som på et eller annet vis er tilbydere og brukere av en tjeneste. Vi jobber derfor med offentlig sektor og både kommersielle og ikke-kommersielle virksomheter. Vårt nyeste forskningsprosjekt innenfor helsesektoren dreier seg om sykehusenes relasjon til de berørte foreldre når barn dør rett før, under eller rett etter en fødsel.

Gjennom NST arrangerer vi workshops og kurs rundt læring i organisasjoner, stressledelse og ledelse av kompetanse med fokus på empowerment. Vi fokuserer på utfordringen og kompleksiteten rundt håndtering av stress- og kompetanseledelse.

Gjennomføring av moderatorkurs og kurs i kvalitative markedsundersøkelser har blitt en populær leveranse fra NST. Kvalitative markedsundersøkelser er på fremmarsj i mange bedrifter men flere opplever at de fleste analyseinstituttene fremdeles har hovedfokus på surveys og andre kvantitative forskningsdesign. Gjennom våre kurs lærer deltakerne både å gjennomføre egne kvalitative undersøkelser og å stille krav til analyseinstituttene.

Vi har så vidt tatt våre første skritt, og NSTs mål er å bli en ledende institusjon innenfor tjenesteforskning i Norge.

LINE CHRISTOFFERSEN, FAGLIG LEDER

LINE.CHRISTOFFERSEN@OMH.NO, +47 22 59 62 18

WWW.TJENESTEFORSKNING.NO

Nya doktorander vid CTF

CTF välkomnar fem nya doktorander som antagits till forskarutbildning inom ämnet företagsekonomi vid Karlstads universitet. Doktoranderna Terje Slåtten, Sander Svaeri, Bård Tronvoll och Tore Waters kommer från Norge där dom bl a är verksamma vid Norsk Senter for Tjenesteforskning - NST och doktorand Mikael Johnson har tidigare varit anställd som projektassistent vid CTF. I detta och kommande nyhetsbrev kommer doktoranderna att presentera sig själva.



Terje Slåtten ny doktorand vid CTF

Jeg er høyskolelektor og studieløpsansvarlig for bachelor i markedsføring og salgsledelse ved Oslo School of Management. Jeg har hovedfag innen markedsføring og videre fordypning innen økonomi og finans, i tillegg til strategi og kompetanseledelse. De fag jeg foreleser ved Oslo School of Management er blant annet: salg, markedsføring, relasjonsledelse og serviceledelse.

I min doktorgrad er jeg opptatt av begrepet emosjoner dets dimensjoner. Videre ønsker jeg å fokusere på hvilken betydning emosjoner har for servicekvalitet. Avhandlingen vil bestå av flere prosjekter som tar for seg ulike områder innenfor temaet. Studien har som mål å avdekke hvilke årsaker og effekter emosjoner synes å ha, sett både fra kundenes og de ansattes side, hvor målet er å styrke å øke servicekvaliteten og derigjennom tilfredshet og tilknytning.

TERJE.SLATTEN@NKS.NO, +47 22 59 62 35

Konferenser

EURAM 2005, May 4 - 7, 2005

The 2005 Conference of the European Academy of Management (EURAM 2005) "Responsible Management in an Uncertain World" will be held in Munich, Germany.

INFORMATION: WWW.EURAM2005.DE

The Fourth SERVSIG Research Conference, June 2-4, 2005

The NUS Business School will be hosting the Fourth SERVSIG Research Conference June 2-4, 2005, in Singapore. This conference is the bi-annual research conference of the Services Marketing Special Interest Group (SERVSIG) of the American Marketing Organization (AMA).

INFORMATION: WWW.SERVSIG2005.ORG

2005 International Conference on Services Systems and Services Management (ICSSM05), June 13-15, 2005

The conference will be held at the College of Economics and Business Administration, Chongqing University, China.

INFORMATION: WWW.RCCM.TSINGHUA.EDU.CN/IEEE-SSM05/

CITSA 2005, 14-17 July, 2005

The 11th International Conference on Information Systems Analysis and Synthesis: ISAS'05 and 2nd International Conference on Cybernetics and Information Technologies, Systems and Applications: CITSA'05, will be held in Orlando, Florida, USA, on July 14-17, 2005.

INFORMATION: WWW.INFOCYBERNETICS.ORG/CITSA2005/

14th Annual AMA Frontiers in Services Conference, October 6-9, 2005

The conference will be held in Tempe, Arizona, and is co-sponsored by the: American Marketing Association (AMA) • Center for Excellence in Service, Robert H. Smith School of Business, University of Maryland • Center for Services Leadership, W. P. Carey School of Business, Arizona State University.

INFORMATION: WPCAREY.ASU.EDU/CSL/FRONTIERS.CFM

QUIS 10, June 13-16, 2006

The Quality in Services - QUIS 10 will be held June 13-16 2006 in New Orleans, USA.

DETAILS WILL BE FORTHCOMING ON: WWW.QUIS10.COM

Forskarutbildningskurser inom ämnet företagsekonomi vid Karlstads universitet 2005

Service Management och tjänsteutveckling, 5 poäng

Kursstart: 1 september • Anmälan: senast 18 augusti

KURSANSVARIG: BO.EDVARDSSON@KAU.SE

ANMÄLAN: LINDA.RAHKOLA@KAU.SE

Marknadsföring, 5 poäng

Kursstart: 3 november • Anmälan: senast 20 oktober.

KURSANSVARIG: BO.EDVARDSSON@KAU.SE

ANMÄLAN: LINDA.RAHKOLA@KAU.SE

Kvantitativ metod, 5 poäng

Kursstart: 17 mars • Anmälan: senast 11 mars.

KURSANSVARIG: BIRGITTA.ERIKSSON@KAU.SE

ANMÄLAN: ERIKA.BERGARE@KAU.SE

CTF partners

Är ett nätverk kring tjänsteforskning och utgör en bro mellan forskning och praktisk tjänsteverksamhet.

Som partner får man bl a tillgång till:

kreativa mötesplatser för praktiker och forskare med möjlighet till erfarenhetsutbyte, avancerad kompetensutveckling, den senaste forskningen inom tjänsteområdet, information om aktuella projekt och forskningsresultat, inbjudan till seminarier/workshops, exponering på CTFs hemsida, tidskriften Aktuell tjänsteforskning samt CTF nyhetsbrev.

Våra partners är: Effect Management AB • Försäkringskassan i Värmland • ICA Handlarnas AB • Karlstads kommun • Karlstads universitet • Landstinget i Värmland • Lidbom Svenska AB • Länsförsäkringar AB • Service Development Centre AB • Statens Kvalitets- och Kompetensråd • Statistiska Centralbyrån • Vattenfall Utveckling AB • AFSM International

För mer information kontakta:

INGRID.HANSSON@KAU.SE, 054-700 1031