

## NYTT FORSKNINGSMRÅDE PÅ FRAMVÄXT

*Det håller på att växa fram ett nytt forskningsområde vid Karlstads universitet som heter Sustainable Citizenship där CTF deltar med "service logic" och företagsperspektivet. Den 7-8 februari 2006 hölls en konferens om Hållbar utveckling och medborgarskap vid Karlstads universitet som handlade just om detta.*

Docent Bo Enquist vid CTF höll ett föredrag på konferensen under rubriken "Corporate Social Responsibility som fenomen och bra för vem?" Inom ramen för KK-projektet inom CTF har Bo Enquist som projektledare jobbat med att se närmare på hur "values drives value" dvs hur grundvärderingar driver värde för kund. Därvid har forskningsområdet Corporate Social Responsibility (CSR) uppmärksammats. Forskningen har de första fyra åren drivits med FörningsSparbanken som partner och f o m i år IKEA som partner.

Det var en del av resultaten från KK-projektet som redovisades vid konferensen. Att CSR entydigt driver värde finns ingen forskning som visar på, men det finns ingen forskning som bevisar motsatsen heller. Starka värderingsdrivna företag som Body Shop, IKEA, Ben and Jerry driver kundvärde som i sin tur

driver lönsamhet men det går inte att veta varför. Den empiriska forskningen inom CSR håller skillnad på "the business case" och "the normative case": i det första fallet så ska CSR förstås utifrån hur företaget uppför sig inom branschen medan det i det andra fallet handlar om något mer idédrivet. Det idédrivna inspireras också ofta av NGOs som aktiva inom ett område, typ världsnaturfonden etc. Företag som IKEA och andra företag som har ett socialt och miljömässigt perspektiv parallellt med det ekonomiska och arbetar ofta och gärna med starka NGOs.

Bo Enquist har tillsammans med Bo Edvardsson och andra inom CTF skrivit flera artiklar inom området och fler är på gång.

Kontakt: Bo Enquist, e-post: [bo.enquist@kau.se](mailto:bo.enquist@kau.se), tel: 054-700 1351.

---

## PARTNERTRÄFF INOM SAMOT

SAMOT-gruppen, The Service and Market Oriented Transport Research Group, vid CTF har under de senaste åtta åren bedrivit forskning om kollektivtrafik i samarbete med olika aktörer, såväl regionalt och nationellt som internationellt.

Den 25-26 januari 2006 anordnade SAMOT-gruppen en partnerträff vid Karlstads universitet med samarbetspartnerna inom det nya Vinn Exellece Centret. Alla partner fanns representerade: Svenska lokaltrafikföreningen, Stockholms lokaltrafik, Göteborgs spårvägar, Värmlandstrafik, Karlstadsbuss, Färdtjänsten i Göteborg och Connex Sverige AB. Förutom alla partners så fanns Vinnovas handläggare Emma Gretzer och universitetsjuristen Göran Hessling från Linköpings universitet på plats.

Dagarna gav partnererna chansen att träffas och diskutera kommande och pågående forskningsprojekt samt utveckla de forskningsteman som finns idag. Deltagarna fick ta del av många intressanta presentationer och diskussioner. Presentationerna gav också en bild av vad som pågår ute hos de olika partnererna och vad

de anser som viktigt och intressant. Det finns bland alla de som var representerade en gedigen erfarenhet och ett stort kunnande om branschen och vad som har diskuterats. Partnerdagarna ses som en start på det nya Exellece centret där teori och praktik möter varandra.

Kontakt: Margareta Friman, e-post: [margareta.friman@kau.se](mailto:margareta.friman@kau.se), tel: 054-700 1168.



*Intesitvt arbete under SAMOTs partnerdagar. Här från vänster ses Bo Tengblad, SL, Märta-Lena Schwaiger, SLTF, och Lennart Jangälv, SL.*

## SEMINARIUM MED JÄRNVÄGSFRÄMJANDET

Järnvägsfrämjandet är en ideell intresseförening som genom information, debatt och lobbyarbete vill öka järnvägens andel av person- och godstrafiken. Lördagen den 18 februari 2006 anordnade föreningens västra region en heldagsresa för sina medlemmar till Karlstad och CTF för att ta del av den senaste forskningen inom järnvägsområdet.

Lars Haglund, forskare vid CTF och prorektor för Karlstads universitet, hälsade deltagarna välkomna. Han berättade också om sitt forskningsprojekt om Tågplusguiden, ett integrerat informationssystem med uppgifter om tider och tillgänglighet i svensk kollektivtrafik. Markus Fellelsson, forskare vid CTF, informerade sedan om forskningsprogrammet "Järnvägens tjänster" (se Aktuell tjänsteforskning nr 47). Bland annat presenterades preliminära resultat från

Margareta Frimans studier om väntetider och emotioner, och från Tommy Nilssons delprojekt om arbetsvillkoren i den av-/omreglerade järnvägssektorn. Båda forskare vid CTF.

Seminarier avslutades med att Stephan Bösch, industridoktorand i kulturgeografisk inriktning på Värmlandstrafik, höll en mycket uppskattad betraktelse över läget för tågtrafiken i Värmland. Behovet av infrastruktursatsningar, vikten av att prioritera mellan olika angelägna satsningar, kopplingar mellan transportsystem och arbetsmarknad, samt den senaste utvecklingen vad gäller tågtrafiken till Norge var några områden som togs upp och diskuterades.

Kontakt: Markus Fellelsson, e-post: markus.fellelsson@kau.se, tel: 054-700 1595.

---

## FORTSATT SAMARBETE MED INDONESIA

I januari 2006 besökte Lars Haglund och Markus Fellelsson från CTF återigen forskningscentrat PUSTRAL vid universitetet Gadjah Mada i Yogyakarta, Indonesien. Med på resan var också Sara Björnin Lidén, tidigare CTF, numera Transek AB.

Under besöket höll Sara, Lars och Markus välbesökta seminarer såväl på universitetets MBA-program som på magisterprogram i transport och logistik. Merparten av tiden ägnades dock åt det gemensamma forskningsprojekt som presenterades i Aktuell tjänsteforskning nr 49, och åt att planera nya, framtida samarbeten.

Förhållandena för tåg- och flygtrafiken ägnades denna gång särskild uppmärksamhet, genom studiebesök och överläggningar med branschföreträdare. Yogyakarta är inne i en period av stark ekonomisk tillväxt med ökande medelinkomster och intensiv byggverk-

samhet (två nya köpcentra har t ex byggts sedan det förra besöket från CTF för knappt ett år sedan), och detta är något som ställer allt högre krav på transportsystemet.

Kontakt: Markus Fellelsson, e-post: markus.fellelsson@kau.se, tel: 054-700 1595.



Markus Fellelsson och Sara Björnin Lidén tillsammans med ledningen för Yogyakarta International Airport.

---

## CTF FIRAR 20 ÅR

### "BURNING QUESTIONS IN SERVICE ORGANISATIONS"

Centrum för tjänsteforskning - CTF vid Karlstads universitet firar sitt 20-årsjubileum den 5 oktober 2006 och inbjuder Dig att delta i firandet. Temat för dagen kommer att vara "Burning Questions in Service Organizations". För mer information se [www.ctf.kau.se](http://www.ctf.kau.se).

se eller kontakta Ingrid Hansson, e-post: ingrid.hansson@kau.se eller tel: 054-700 1031. Anmälan till den 5 oktober görs senast den 8 september till Linda Rahkola via e-post [linda.rahkola@kau.se](mailto:linda.rahkola@kau.se). Bekräftelse kommer att skickas per mail.

# KONFERENSER

## INNOVATION-SERVICE-EMPLOYMENT

30 - 31 mars 2006, Berlin, Germany

The 6th Services Conference of the German Federal Ministry of Education and Research (BMBF) kommer att hållas den 30 - 31 mars i Berlin. Bo Edvardsson, CTF, kommer att vara öppningstalare.

## LA LONDE SEMINAR

May 30 - June 2, 2006, France

The ninth edition of the International Research Seminar on Service management at La Londe les Maures in Var, France will be held in the summer of 2006. Professor Bo Edvardsson, CTF, will be a member of the Scientific Committee. Information: [www.iae-aix.com/lalonde2006](http://www.iae-aix.com/lalonde2006)

## AMA FRONTIERS IN SERVICE CONFERENCE

June 29 - July 2, 2006, Australia

The 15th Annual AMA Frontiers in Service Conference will be held in June 29 - July 2, 2006, in Brisbane Australia. Information: [www.business.uq.edu.au/frontiers/index.phtml](http://www.business.uq.edu.au/frontiers/index.phtml)

## 9TH QMOD INTERNATIONAL CONFERENCE

August 9 - 11, 2006, Liverpool, UK

The ninth edition of the international conference, Quality, Management and Organizational development, QMOD, will be held in Liverpool in August 2006. Information: [www.ljmu.ac.uk/qmod/](http://www.ljmu.ac.uk/qmod/)

## 4TH NORDIC WORKSHOP ON RELATIONSHIP DYNAMICS, NoRD 2006

October 6 - 8, 2006, Yu-Ii, Finland

The workshop will be hosted by University of Oulu Department of Marketing and held at Kierikki Stone Age Centre situated 50 km north-east of Oulu. Professor Bo Edvardsson, CTF, is one of the Workshop organisers. Information: [www.taloustieteet.oulu.fi/nord](http://www.taloustieteet.oulu.fi/nord)

## QUIS 10

June 14 - 17, 2007, Orlando, USA.

The 10th International Research Symposium on Service Excellence in Management will be held June 14-17, 2007 in Orlando, Florida, USA. Hosted by: University of Central Florida. Information: [www.quis10.com](http://www.quis10.com)

# HÖGRE SEMINARIUM VID CTF VÅREN 2006

Varje år håller CTF ett antal högre seminarier där forskarna vid CTF får möjlighet att presentera och diskutera sin forskning med andra intresserade forskare i en informell och nationell miljö. Vårens seminarier är planerade till den: 16/3, 12/4, 11/5 och 8/6. Seminarierna hålls kl. 13-16.30 vid CTF, Karlstads universitet, sal 11 A 316. Seminarierna är öppna för alla intresserade.

Information: [per.skalen@kau.se](mailto:per.skalen@kau.se), 054-700 2112 eller se vår hemsida: [www.ctf.kau.se](http://www.ctf.kau.se).

## PUBLICERAT VID CTF

På [www.ctf.kau.se/publications.shtml](http://www.ctf.kau.se/publications.shtml) finns en förteckning över allt som publicerats vid CTF. Beställningar görs via e-post: [Infocftf@kau.se](mailto:Infocftf@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

Utöver dessa har vi ett 20-tal projektpartners, dvs företag och organisationer som vi för närvarande har projekt med. Bland dessa finns t ex Telia, Föreningsparbanken, Räddningsverket, Institutet för kvalitetsutveckling - SIQ och Volvo Aero.

## KONTAKTPERSONER

Professor/föreståndare: Anders Gustafsson  
[anders.gustafsson@kau.se](mailto:anders.gustafsson@kau.se); 054-700 1556  
Professor/föreståndare: Bo Edvardsson  
[bo.edvardsson@kau.se](mailto:bo.edvardsson@kau.se); 054-700 1557  
Koordinator: Ingrid Hansson  
[ingrid.hansson@kau.se](mailto:ingrid.hansson@kau.se); 054-700 1031

# CTF

CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING

Centrum för tjänsteforskning - CTF  
651 88 Karlstad  
Ansvarig utgivare: [Bo.Edvardsson@kau.se](mailto:Bo.Edvardsson@kau.se)  
Redaktör: [Linda.Rahkola@kau.se](mailto:Linda.Rahkola@kau.se)  
[www.ctf.kau.se](http://www.ctf.kau.se)

