

## 70 miljoner till kollektivtrafikforskning



Från vänster Karin Markides, vice generaldirektör för Vinnova, Margareta Friman, föreståndare för Vinn Excellence Center vid Karlstads universitet och Christina Ullenius, rektor vid Karlstads universitet.

I april förra året meddelade Vinnova att CTF vid Karlstads universitet tilldelats ett så kallat "Vinn Excellence Center", med syfte att bygga upp en internationellt konkurrenskraftig forskningsmiljö inom området infrastruktur och effektiva transportsystem.

Forskningen kommer att bedrivas inom Samot-gruppen som under de senaste tio åren undersökt kollektivtrafik i samarbete med olika aktörer, såväl regionalt och nationellt som internationellt. Förkortningen Samot står för The Service and Market Oriented Transport Research Group. Samarbetspartners är Svenska lokaltrafikföreningen, AB Storstockholms lokaltrafik, Göteborgs spårvägar, Värmlandstrafik, Karlstadsbuss, Färdtjänsten i Göteborg och Connex Sverige AB.

Den 3 maj i år undertecknades avtalet som ger CTF 70 miljoner kronor under en tioårsperiod för att utveckla en ledande forskningsmiljö inom området kollektivtrafik. Pengarna kommer från Vinnova, Verket för innovationssystem. Avtalet undertecknades av Karin Markides, vice generaldirektör för Vinnova, Margareta Friman, föreståndare för Vinn Excellence Center vid Karlstads universitet och Christina Ullenius, rektor vid Karlstads universitet.

MARGARETA FRIMAN

MARGARETA.FRIMAN@KAU.SE

TEL.054-700 1168

## CTF bidrar i regeringsuppdrag

Under fjolåret författade Johan Quist vid CTF en forskningsrapport med titeln "Sammanhållna processer" (se Aktuell Tjänsteforskning nummer 49). Rapporten belyste hinder och problem som kan uppstå för oss medborgare när vi kommer i kontakt med tjänster som samproduceras av flera offentliga aktörer. De värdeskapande processerna löper i många fall över organisatoriska gränser. I rapporten lyftes ett flertal internationella exempel fram och diskuterades.

Som en följd av denna studie har Johan nu blivit ombedd att tillsammans med utredare från Statskontoret arbeta inom ramen för ett regeringsuppdrag. Uppdraget är i sin tur ett led i regeringens arbete med att utveckla, följa upp och utvärdera en stärkt nationell sektorsamordning och en processbaserad, horisontell verksamhetsstyrning. Det aktuella uppdraget ska fokusera styrning inom området regional tillväxt. En central del i projektet är en internationell kartläggning, vilken kommer att innebära studier av statsförvaltningarna i

bland annat Kanada, Nya Zeeland och Holland. Slutredovisning av uppdraget sker till Näringsdepartementet i mars 2007.

Parallellt med regeringsuppdraget arbetar Johan med ett projekt finansierat av Verket för förvaltningsutveckling (VERVA). Syftet är här att få fram ett underlag för diskussion och problematisering för utvecklingen av den statliga verksamheten. Fokus ska här ligga på sådana problem inom svensk offentlig sektor som ligger inom ramen för förvaltningspolitiken att hantera. Bland sådana problem kan nämnas verksamhetsstyrningens utformning och tjänsteleveranser utifrån ett horisontellt perspektiv.

I kommande nummer av Aktuell Tjänsteforskning återkommer Johan med rapporter från båda projekten.

JOHAN QUIST

JOHAN.QUIST@KAU.SE

TEL.054-700 2504

# Lars Witell ny docent vid CTF

Den 1 februari 2006 höll Lars Witell sin docentföreläsning med titeln "The Role of the Customer in Improvement and Development Work" vid Linköpings universitet och han kan sedan dess titulera sig docent i "Quality Technology and Management".

Lars har varit verksam vid CTF sedan 2002 och arbetat med undervisning och forskning relaterat till offensiv kvalitetsutveckling, produkt- och tjänsteutveckling och tjänster i tillverkningsindustrin.

Lars gick ut industriell ekonomi vid Linköpings tekniska högskola i slutet av 1995 och började sedan att doktorera vid avdelningen för kvalitetsteknik i Linköping. Studierna bedrevs i samverkan med två forskarskolor, IMIE och ENDREA. Avhandlingsarbetet fokuserade på kund- och processorientering som en del i arbetet med offensiv kvalitetsutveckling. Resultatet av forskningsarbetet visade att de organisatoriska rutiner som är grunden för kund- och processorientering har olika effekt på resultatet i olika typer av organisationer och i olika delar av samma organisation.

Efter avslutad doktorsavhandling, med titeln "Quality Practice – An Empirical Investigation of Product Development and the Goods-to-Services Continuum", bytte Lars universitet från Linköping till Karlstad och CTF. Vid CTF har Lars delvis fortsatt med liknande forskning, men kontexten har ofta varit olika typer av tjänsteorganisationer.

Lars har sedan starten vid CTF arbetat med ett projekt inom ramen för den KK-finansierade profilen "Den nya tjänsteekonomin". Projektet "Kundorienterad verksamhetsutveckling" bedrivs sedan 2002 tillsammans med Institutet för Kvalitetsutveckling (SIQ) och syftar till att förstå om och i vilken utsträckning som kundorienterad tjänsteutveckling har en effekt på kundtillfredsställelse och ekonomiskt resultat. Forskningen som bedrivits i samarbete med Anders Gustafsson (CTF), Bodil Sandén (CTF) och Michael Johnson (UofM) visar att samarbete med kunden i både förbättringsarbete och utveckling leder till fler nöjda kunder och förbättrat ekonomiskt resultat. Styrkan i detta forskningsprojekt är att man arbetat med en blandning av kvalitativ och kvantitativ inriktad forskning. Detta leder till att man förutom att visa att det finns ett samband mellan samarbete med kunden och ekonomiskt resultat också bättre kan förstå hur ett samarbete med kunden bör utformas för att nå dessa positiva effekter.

Vid årsskiftet 2003-2004 initierades ett projekt som heter "Att skapa värde genom tjänster" som bedrivs i samverkan med IVF Industrieforskning och utveckling AB, och finansieras av VINNOVA. I detta projekt försöker man att studera och bidra till omställningen ifrån produktfokus till ett fokus på att skapa värde genom tjänster i svenska industriföretag. Projektet bedrivs i samarbete med företagen Kvaerner Pulping, TA, SCA,



Lars Witell håller här sin docentföreläsning vid Linköpings universitet.

Whirlpool och Volvo Aero. Inom projektet har man fokuserat på att studera omställningsprocessen, dvs. hur företag gör när de ökar andelen tjänster i sitt erbjudande till kunder och vilka konsekvenser detta har för utformning av organisationen, de anställda och kundrelationen. Vidare har studerats hur företag arbetar med utveckling av nya tjänster och hur denna utveckling kan förhålla sig till utvecklingen av nya produkter. Forskningen om tillverkningsindustri och dess relationer mellan kunder och leverantörer kommer att bli ett allt viktigare forskningsområde vid CTF.

Det som är intressant med att vara forskare vid CTF är att vi är en stor forskargrupp och att det finns möjlighet att i samarbete med andra både fördjupa sig i sina specialområden och bredda sig via intressanta möten med nya områden. Genom att kombinera djupet med bredden så får man som forskare en mycket intressant och givande arbetssituation, vilket gör att man utvecklas i sitt arbete. I detta ligger styrkan med CTF – vilket också är anledningen till att jag sätter mig i bilen och åker 210 km till jobbet varje vecka, säger Lars Witell.

Lars har under sin tid vid CTF vuxit in i rollen som en av våra stöttepelare med ansvar för forskningsansökningar, att driva projekt och handleda doktorander. Lars breda kompetens och intresse för forskningsfrågor med praktisk relevans gör att han fungerar utmärkt i olika samverkansprojekt med näringslivet. Vi gratulerar Lars Witell till docentutnämningen och önskar honom lycka till fortsatt forskarkarriär inom CTF. Jag är övertygad om att verkstadsföretagens tjänstefiering kommer att vara ett stort forskningsområde inom CTF om några år. Inom IBM satsas mycket nu på att omvandla traditionella industriföretag till moderna och lönsamma tjänsteverksamheter. De termer som används är t.ex. "Service Science" och "Business Transformation Services". I Tyskland har begreppet "Service Engineering" etablerats. Lars kommer säkert att medverka till att detta område växer sig starkt inom CTF, säger professor Bo Edvardsson, föreståndare vid CTF.

# CTF lär ut användarinvolveringsmetodik

Forskare vid CTF lär ut användarinvolveringsmetodiken på TeliaSonera och Ericsson Consumer Lab.

Det har nästan blivit konventionell visdom att en organisations förmåga att kontinuerligt generera intelligens (kunskap) om existerande och potentiella kunders manifesta behov är nödvändigt för att kunna erbjuda kundvärde och därigenom behålla konkurrenskraft. Men, det är endast halva sanningen. I den konkurrens situation som idag finns behöver företagen inte bara förstå manifesta behov utan också kunders dolda behov. Dolda behov är lika viktiga som manifesta men de är mycket svårare att kommunicera och upptäcka.

En speciell utmaning som framför allt teknikbaserade tjänsteföretag möter är svårigheten att fråga kunder vilka typer av tjänster de önskar i framtiden. Detta beror på att den vanliga konsumenten inte har förmågan att verbalisera vilka typer av tjänster de är intresserade av eller vilka behov de har inför framtiden. Manifesta behov är ofta lätta för konsumenter att uttrycka men dessa är ofta tjänste- och produktutvecklare i ett företag (och deras jämlingar i konkurrentföretag) redan medvetna om. Den stora utmaningen (och konkurrens fördelen) ligger i att skaffa sig kunskap om de behov som t o m är dolda för användaren själv.

Det finns flera anledningar till att kunder/konsumenter/användare har dolda behov. Dels kan det vara svårt att faktiskt beskriva sina behov. Exempelvis får användare ofta berätta om sina behov i flott inredda konferensrum, långt ifrån den ibland ganska komplexa situation där behoven faktiskt utspelar sig. Dels kan det vara svårt att komma på behoven i fråga när du inte upplever dem (t ex svårt att komma på behovet av ett regnskydd om det för tillfället är solsken ute) och, avslutningsvis, är det svårt för användare att förstå de potentiella lösningar som framtida teknik kommer att medge. Denna problematik gör att traditionella marknadsundersökningar endast leder till upprepningar av redan kända (manifesta) behov eller, ännu värre, leder till förslag som inte egentligen motsvarar de faktiska (men dolda) behov en användare har.

Ovanstående problematik gäller för Ericsson Consumer Lab och TeliaSonera. Dessa företag utvecklar tjänster som har en hög grad av tekniskt innehåll vilket gör det svårt för användare att förstå hur värde kan skapas för dem i framtiden. Dessutom, eftersom teknikbaserade tjänster medför att det traditionella (och i tjänstelitteraturen ibland obligatoriska) "face-to-face" mötet uteblir så missar företagen chansen att lära sig av de misstag, upplevelser och känslor som användare har och som ofta skapar möjligheter till inkrementella förbättringar av tjänsteutbudet.

I föreliggande projekt deltog därför doktoranden Niklas Johansson (Information System), Dr Jonas Matthing (Marketing) och Dr Per Kristensson (Consumer Psychology), samtliga CTFare av hävd och tradition. Utmaningen för forskarna var att presentera och testa en lösning på den problematik som ovan beskrivits – hur kan man förstå framtida kundbehov när dessa t o m är dolda för användarna själva? Användarinvolvering utgör ett system för att fånga in och förstå dolda (och manifesta) kundbehov och kan ses som en ny generation av marknadsunder-

sökningsmetodik som ännu är i sin linda. Användarinvolvering innebär en situation där kunden deltar som en aktiv deltagare i de tidiga faserna av ett tjänsteutvecklingsprojekt.

En användarinvolveringsprocess innehåller minst tre delar: a) medvetandegör b) identifiera och skapa och c) samla in/återför. I den första fasen får motiverande och intresserade användare information och kunskap om den plattform från vilket ett tjänsteföretag för tillfället är intresserade av att utveckla nya tjänster (lösningar av behov). Vad beträffar mobiltelefoni kan detta innebära tjänster inom mobildata, dvs teknikbaserade tjänster som gör det möjligt att t ex läsa mejl på mobilen, betala mindre belopp eller positionera objekt osv. Viktigt i den första fasen är att företaget medvetandegör användaren om de möjligheter som medges inom plattformen. Om inte detta sker är det väldigt lätt att användaren endast utgår från vad som redan finns (vilket är ett av problem med traditionella marknadsundersökningar).

I fas två får användaren ta med sig kunskaperna och applicera dem i sin livssituation. Det är viktigt att observera att det inte är meningen att individen skall vara kreativ och "hitta på" nya idéer utan tvärtom vara observant på problem och situationer där olika tjänster (t ex en mobiltelefonitjänst) kan skapa värde. I praktiken kan detta ske då en person otåligt står i snöslask och väntar på bussen och inte vet hur länge till han/hon kommer att behöva vänta. En mobiltelefonitjänst där resenären får information om hur lång tid det tar för just den aktuella bussen att komma till platsen är lösningen. Här finns en problemsituation som skapar underlag för en idé hos användaren. Om företaget bedömer att denna idé är applicerbar för fler kunder kan en tjänstutvecklingsprocess ta vid här. Intressant att notera här är att idén i sig självt kommunicerar en typ behov som förmodligen hade varit dolt i en fokusgruppsintervju eller enkät – hur lätt hade det varit att komma att tänka på denna situation när man sitter och blir bjuden på fika i det eleganta konferensrummet? I fas tre återför användaren sina upplevelser till företaget.

I TeliaSonera och Ericsson Consumer Lab studien genomförde Niklas, Jonas och Per fyra användarinvolveringsstudier i Karlstad (två ggr), Råneå och i Stockholm. Sammanlagt deltog 34 personer som rapporterade in sina dolda upplevelser, tankar och känslor till företagen och forskarna. För företagen är användarinvolvering en mycket intressant och ny teknik som medger stora möjligheter gentemot de traditionella metoder som vanligtvis används. För forskarna gav studien värdefull data som kommer att resultera i förslag till framtida förbättringar av användarinvolvering samt en artikel om vad användarinvolveringens vinster (och tillkortakommanden/svårigheter) är.

PER KRISTENSSON

PER.KRISTENSSON@KAU.SE

TEL. 054-700 2128

## Inbjudan

# Centrum för tjänsteforskning - CTF firar 20 år!

Den 5 oktober 2006 firar Centrum för tjänsteforskning - CTF 20-årsjubileum och Du är välkommen att delta i firandet. CTF bjuder in till en heldag med temat: "Burning Questions in Service Organizations". För information och program se vår hemsida [www.ctf.kau.se](http://www.ctf.kau.se), Whats New/Events. Vid frågor kontakta Ingrid Hansson, e-post: [Ingrid.Hansson@kau.se](mailto:Ingrid.Hansson@kau.se) eller tel. 054-700 1031. Anmälan senast den 8 september till [infoctf@kau.se](mailto:infoctf@kau.se).

## Konferenser

### LA LONDE SEMINAR

The ninth edition of the International Research Seminar on Service Management at La Londe les Maures, France, will be held in May 30 - June 2, 2006.

Information: [www.iae-aix.com/lalonde2006](http://www.iae-aix.com/lalonde2006)

### ICMIT 2006

The third IEEE Int Conf on Management of Innovation and Technology - Managing Innovation in Emerging Markets will be held June 21-23, 2006, in Singapore.

Information: [www.icmit.net](http://www.icmit.net)

### AMA FRONTIERS IN SERVICE CONFERENCE

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

The ninth edition of the international conference, Quality, Management and Organizational Development, QMOD, will be held in Liverpool in August 9-11, 2006.

Information: [www.ljmu.ac.uk/qmod/](http://www.ljmu.ac.uk/qmod/)

### PRO-VE'06

7th IFIP Working Conference on Virtual Enterprises will be held in September 25-27, 2006, in Helsinki, Finland.

Information: [www.pro-ve.org](http://www.pro-ve.org)

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

The workshop will be held in October 6-8, 2006, in Yli-Ii, Finland. Hosted by: University of Oulu Department of Marketing. Professor Bo Edvardsson, CTF, is one of the Workshop organisers.

Information: [www.taloustieteet.oulu.fi/nord](http://www.taloustieteet.oulu.fi/nord)

### QUIS 10

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)

## Disputation vid CTF

Den 16 juni 2006 försvarar Erik Sundström sin doktorsavhandling med titeln "Utvecklingen av en integrerad tjänst. En fallstudie inom kollektivtrafikbranschen." Opponent är professor Evert Gummesson, Stockholms universitet. Disputationen äger rum kl. 14.15 i sal 11D 227, Karlstads universitet. För information kontakta Eva Ohlin via e-post: [Eva.Ohlin@kau.se](mailto:Eva.Ohlin@kau.se).

## Högre seminarium

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. Återstående seminarie för våren är den 8 juni. Höstens seminarier är planerade till den: 31 augusti, 21 september, 19 oktober, 16 november och 13 december. Seminarierna hålls kl. 13-16.30 i sal 11A 316, Karlstads universitet, och är öppna för alla intresserade. För mer information se vår hemsida: [www.ctf.kau.se](http://www.ctf.kau.se), Whats New/Events.

## Samarbetspartners

CTF har en partnerorganisation bestående av företag, offentlig verksamhet och forskningsfinansierare. Det finns två sätt att bli vår partner, antingen genom en medlemsavgift eller via ett forskningsprojekt. Mer information: [www.ctf.kau.se](http://www.ctf.kau.se), About CTF/Partners.

### Kontaktpersoner

Docent/föreståndare: Patrik Larsson  
[Patrik.Larsson@kau.se](mailto:Patrik.Larsson@kau.se), 054-700 15 53

Professor/föreståndare: Bo Edvardsson  
[Bo.Edvardsson@kau.se](mailto:Bo.Edvardsson@kau.se), 054-700 15 57

Professor: Anders Gustafsson  
[Anders.Gustafsson@kau.se](mailto:Anders.Gustafsson@kau.se), 054-700 15 56

Koordinator: Ingrid Hansson  
[Ingrid.Hansson@kau.se](mailto:Ingrid.Hansson@kau.se), 054-700 10 31

# 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)

