

## Vinn Excellence Center till CTF

Gruppen för kollektivtrafikforskning vid CTF får under en tioårsperiod cirka 70 miljoner kronor för att utveckla en ledande forskningsmiljö inom området kollektivtrafik.

Pengarna kommer från Vinnova, Verket för innovationssystem, och ska användas till att bygga upp en internationellt konkurrenskraftig forskningsmiljö inom området infrastruktur och effektiva transportsystem, ett så kallat Vinn Excellence Center. Totalt kommer den nya forskningsmiljön att omfatta cirka 210 miljoner kronor, tack vare stöd och bidrag från flera medverkande aktörer. Universitetet är nu inbjudna till förhandlingar med Vinnova om det fortsatta arbetet.

Forskargruppen studerar bland annat hur resenärer upplever kollektivtrafiken och hur personalen uppfattar verksamheten och sitt eget arbete. Forskarna tittar även på hur kollektivtrafiken bidrar till hållbar utveckling och hur man kan samordna arbetet när olika trafikoperatörer och huvudmän är inblandade. Ett annat forskningsområde rör de spelregler som styr kollektivtrafiksektorn och dess aktörer. Här läggs grunden för de kunderbjudanden som tas fram och därmed för den kollektivtrafik som resenären upplever.

Samarbetspartners i det nya Excellence-centret är, förutom Karlstads universitet, Svenska lokaltrafikföreningen, Stockholms lokaltrafik, Göteborgs spårvägar, Värmlandstrafik, Karlstads kommun, Färdtjänsten i Göteborg och Connex Sverige AB.

- Det är fantastiskt roligt och ett stort erkännande för den forskargrupp som bedriver kollektivtrafikforskning här på CTF, säger Anders Gustafsson, professor i företagsekonomi och föreståndare för Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet.



*CTF får 70 miljoner kronor från Vinnova under en 10-årsperiod för att utveckla en internationellt konkurrenskraftigt forskningsmiljö inom området kollektivtrafik.*

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.

---

### CTF:s första nummer av IJSIM ute nu

Första numret av tidsskriften International Journal of Service Industry Management (IJSIM) med Bo Edvardsson, professor och föreståndare på CTF, som redaktör är nu publicerat. IJSIM kommer ut med fem nummer om året och nästa nummer publiceras den 6 maj. Forskare och praktiker uppmanas att skicka in manus till IJSIM. Mer information finns på [www.emeraldinsight.com/ijsim](http://www.emeraldinsight.com/ijsim)

# En akademi tar form inom staten

Försäkringskassan, Migrationsverket, Utrikesdepartementet och Socialstyrelsen är exempel på statliga aktörer som på initiativ från CTF och Statens kvalitets- och kompetensråd (KKR) är medlemmar i ett nystartat nätverk som preliminärt går under namnet Akademin för medborgarorienterad verksamhetsutveckling i staten. Totalt ingår ett femtontal aktörer och än finns plats för några fler.

Det pågår en omvandling av statsförvaltningen både i Sverige och internationellt. En strävan efter ökad medborgarorientering är en viktig del i denna utveckling. De flesta myndigheter berörs av begrepp som servicedeklarationer och tillgänglighet eller verktyg som processkartor och Common Assessment Framework (CAF). Dessa och andra liknande begrepp och verktyg är uttryck för en pågående förändring inom den svenska statsförvaltningen.

I Sverige presenterades år 2000 det förvaltningspolitiska handlingsprogrammet – ”En förvaltning i demokratins tjänst” – med det uttalade syftet att medborgarorientera förvaltningen. I budgetpropositionen för 2004 gjorde regeringen bedömningen att det förvaltningspolitiska handlingsprogrammet har fått ett brett genomslag i förvaltningen. Ett argument för att utvecklingen lär fortsätta utgör den så kallade Ansvarskommitténs delbetänkande (SOU 2003:123). Kommittén konstaterar att den offentliga verksamheten sannolikt står inför en mycket stor finansiell och organisatorisk utmaning på längre sikt om man ska kunna möta medborgarnas förväntningar och krav.

CTF och KKR har sedan 2002 drivit ett gemensamt program - Kvalitetsledning i staten - utformat för statliga myndigheter. Här behandlas bland annat många av de begrepp och verktyg som förknippas med den pågående

förändringen av statsförvaltningen. I samband med detta har vi noterat ett stort intresse för frågeställningar med koppling till det förvaltningspolitiska handlingsprogrammet. I regleringsbrevet för 2004 fick KKR i uppdrag att biträda Finansdepartementet inför den forskningspolitiska propositionen. En slutsats i rapporten är att det behövs mer tillämpad forskning inom det förvaltningspolitiska området. En gemensam vision för CTF och KKR om en ökad mängd tillämpad forskning inom området är den viktigaste drivkraften bakom akademien.

Vi har skapat en arena där forskare och representanter från olika myndigheter möts. Inom ramen för akademien kan enskilda myndigheter initiera forskning och utveckling i den egna verksamheten och ta del av liknande initiativ som bedrivs vid andra myndigheter. Utgångspunkten är att flera frågeställningar är av generell intresse och att det finns betydande möjligheter att lära av varandra. Det primära syftet med akademien är att ge statliga myndigheter ett ökat kunskapsstöd i sin verksamhetsutveckling samtidigt som forskningen får en vägvisare till angelägna utvecklingsområden.

FÖR MER INFORMATION KONTAKTA:  
JOHAN.QUIST@KAU.SE, TEL. 054-700 2504  
[WWW.CTF.KAU.SE/AKADEMIN.SHTML](http://WWW.CTF.KAU.SE/AKADEMIN.SHTML)

---

## Nya doktorander vid CTF

CTF välkomnar fem nya doktorander som antagits till forskarutbildning inom ämnet företagsekonomi vid Karlstads universitet.

**Tore Waters.** Tore Waters forskningsområde är ”Value in use for the customers” i konkreta kund / leverantörskontexter och hur detta värde kan prägla organisationers utveckling i kundorienterad riktning.  
*twater@online.no, tfn +47 64 93 45 75*

**Bård Tronvoll.** Bård Tronvoll har sitt forskningsfält inom klagomålshantering (consumer complaint behavior) och byte av leverantörer (switching).  
*bard.tronvoll@omb.no, tfn +47 90 78 55 68*

**Sander Svaeri.** Fokus för Sander Svaeris forskningsarbete är internetjänster på konsumentmarknaden. Vad som kännetecknar tjänstekvalitet på internetjänster och vad som påverkar kundens förhållningssätt till dessa tjänster.  
*sander.svaeri@nks.no, tfn +47 22 59 62 35*

**Terje Slåtten.** Fokuserar på emotioners roll för servicekvaliteten. Vilken roll emotioner spelar för kundens upplevda kvalitet av en tjänst och relationen till tjänsteleverantören.  
*terje.slatten@nks.no, tfn +47 22 59 62 35*

**Mikael Johnson.** Sedan ett halvår pågår ett projekt mellan Vägverket och CTF som syftar till att stödja verkets förändringsprocess mot ökad kundorientering. Mikael Johnson har antagits som doktorand i projektet som finansieras av Vägverket. Till att börja med ska kundbehov fångas vilket i praktiken innebär en ökad dialog med kunder i vid bemärkelse.  
*mikael.johnson@kau.se, tfn 054-700 11 77*

## Tjänstegarantier tema vid symposium för CTF-partners

Den åttonde april höll CTF sitt årliga symposium för sina partners. Symposiet arrangerades i år tillsammans med Kollektivtrafikakademin och gick av stapeln i Stockholm. Ett trettiotal partners hade slutit upp för att lyssna till temat för dagen, tjänstegarantier. Under symposiet presenterade Bo Tengblad, Annika Dahlberg och Åke Lindström från Storstockholms Lokaltrafik, SL, praktiska erfarenheter av att garantera en tjänst. Sara Björnin Lidén, som nyligen disputerat med sin avhandling om just tjänstegarantier, presenterade de senaste forskningsrönen inom området.

Dagen präglades av intensiva diskussioner om svårigheter och fördelar med att införa garantier. Åhörare och presentatörer var rörande eniga om att garantin bör leda till verksamhetsförbättringar. Men samtidigt menade man att det är enklare att agera

reaktivt på ett isolerat kundklagomål, än att agera proaktivt för att systematiskt säkerställa att kundernas klagomål verkligen leder till en förbättrad tjänst.



Några av presentatörerna på CTF:s symposium i Stockholm den åttonde april. Åke Lindström, Annika Dahlberg och Bo Tengblad från SL samt Sara Björnin-Lidén från CTF.

## Forskarbesök från Indonesien

Sedan flera år tillbaka bedriver CTF:s kollektivtrafikforskningsgrupp ett omfattande samarbete med universitetet Gadjah Mada i Yogyakarta, Indonesien. Under vintern besökte en grupp från CTF Gadjah Mada för att fördjupa projektsamarbetet och i slutet av april besöktes CTF av sina samarbetspartners som kom för att ta del av sina svenska kollegors erfarenheter.

Yogyakarta med förstäder har cirka 1,5 miljoner invånare och staden var länge känd som "cyklarnas stad". Under de senaste fem åren har det skett en närmast explosionsartad tillväxt när det gäller motortrafik, framför allt i form av mopeder och skotrar, men även personbilar. Det har lett till akuta svårigheter med köer, parkeringsproblem och luftföroreningar. Kollektivtrafiken har tappat i popularitet, och det är tydligt att branschen står inför flera allvarliga utmaningar. Dessa väcker frågor som, även om de kanske kan framstå som extrema och exotiska, också har relevans för svenska förhållanden.

Samarbetet med CTF har lett till ett demonstrationsprojekt för att snabbt åstadkomma konkreta resultat. Viktigast är att visa vad samhället tjänar på en välutvecklad, kundorienterad och kommersiellt, socialt och miljömässigt hållbar kollektivtrafik.

Demonstrationsprojektet går ut på att skapa en effektiv busslinje längs Yogjakartas huvudgata Maliboro och vidare ut mot ett av stadens större campusområden, med moderna bussar, fasta tydliga hållplatsstopp och företräde i trafiken.

Utbildnings- och opinionsbildningsinsatser riktade mot såväl allmänheten som politiker och branschens aktörer ingår också som en viktig del i projektet.

Gäster från Pustral var Heru Sutomo, Arif Wismadi, Restu Novitarini Djarwoningrum från Pustral, Setyoso Harjowisastro från Communication Office of Yogyakarta Special Province samt Pramantya från Land Transport Association of Yogyakarta. Från CTF deltog Sara Björnin-Lidén, Markus Fellesson och Lars Haglund.



Kollektivtrafikforskningsgruppen vid CTF besökte Yogyakarta i vintern. I staden, som har 1,5 miljoner invånare, har den ökande trafiken lett till svårigheter med köer, parkeringsproblem och luftföroreningar.

## Konferenser

### **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](http://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-SSSM05/](http://WWW.RCCM.TSINGHUA.EDU.CN/IEEE-SSSM05/)

### **CITSA 2005, July 14-17, 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.

INFORMATION: [WWW.INFOCYBERNETICS.ORG/CITSA2005/](http://WWW.INFOCYBERNETICS.ORG/CITSA2005/)

### **8th "TOULON – VERONA" Conference, September 8-9, 2005**

An international two-day conference taking place at University of Palermo, Italy.

INFORMATION: [WWW.ECONOMIA.UNIPA.IT/TOULON-VERONA](http://WWW.ECONOMIA.UNIPA.IT/TOULON-VERONA)

### **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](http://WPCAREY.ASU.EDU/CSL/FRONTIERS.CFM)

### **QUIS 10, June 13-16, 2006**

The Quality in Services - QUIS 10 will be held in New Orleans, USA.

DETAILS WILL BE FORTHCOMING ON: [WWW.QUIS10.COM](http://WWW.QUIS10.COM)

## **Forskarutbildningskurser inom företagsekonomi vid Karlstads universitet 2005**

### **Service Management och tjänsteutveckling, 5 poäng**

Kurstart: 1 september • Anmälan: senast 18 augusti

ANMÄLAN: [EVA.OHLIN@KAU.SE](mailto:EVA.OHLIN@KAU.SE)

### **Marknadsföring, 5 poäng**

Kurstart: 3 november • Anmälan: senast 20 oktober.

ANMÄLAN: [EVA.OHLIN@KAU.SE](mailto:EVA.OHLIN@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 [INFOCTF@KAU.SE](mailto:INFOCTF@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](mailto:INGRID.HANSSON@KAU.SE), 054-700 1031



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

