

Erik Sundström CTFs senaste doktor

Den 16 juni 2006 disputerade civilekonom Erik Sundström för ekonomie doktorsexamen i företagsekonomi. Avhandlingens titel: "Utveckling av en integrerad tjänst. En fallstudie inom kollektivtrafikbranschen." Opponent vid disputationen var professor Evert Gummesson, Stockholms universitet. Nedan följer en kort sammanfattning av avhandlingen.

Utvecklingen av tjänster i både privata företag och inom den offentliga sektorn handlar oftast om vidareutveckling av befintliga tjänster. Det kan gälla ompaketering av tjänster eller integrering av två eller flera tjänster. Trots detta fokuserar forskningen om tjänsteutveckling nästan enbart på hur nya tjänstekoncept tas fram, hur nya tjänstesystem utformas och vad som sker i olika faser av tjänsteutvecklingsprocessen. Dessutom har forskningen om tjänsteutveckling till stor del behandlat projekt och processer som isolerade företeelser. För lite uppmärksamhet har ägnats åt förhållanden i den historiska, politiska och praktiska kontext i vilken tjänster utvecklas.

I Erik Sundströms avhandling fokuseras utvecklingen av en integrerad tjänst. En integrerad tjänst utgörs av två eller flera befintliga tjänster vilka vidareutvecklats och ompaketeras till en ny tjänst. Ett tjänsteutvecklingsprojekt inom Blekinge läns kollektivtrafik har studerats. Särskild uppmärksamhet riktas mot hur tjänstekoncept, processer och system bryts upp för att integreras i ett gemensamt koncept, en gemensam huvudprocess och ett integrerat tjänstesystem med ett gemensamt resursutnyttjande. Detta äger rum inom ramen för ett värdeskapande intressentnätverk.

Avhandlingen visar en tjänsteutvecklingsprocess som utformades av ägarna inom ramen för ekonomiska och tekniska realiteter. I praktiken fokuserades kundernas behov i mycket begränsad utsträckning. De teoretiska bidragen summeras i två modeller. Den första beskriver konceptet för en integrerad tjänst och den andra modellen tjänsteutvecklingsprocessen för en integrerad tjänst. Tjänsteutvecklingsprocessen består främst av aktiviteter inriktade på att dels bryta upp



Erik Sundström nybliven doktor vid CTF.

förutsättningarna för de befintliga tjänsterna dels på att utforma nya och gemensamma förutsättningar för den integrerade tjänsten. Dessa aktiviteter utförs inom ramen för ett förändringstryck i intressentnätverket.

Avhandlingen kan beställas via infoctf@kau.se.

ERIK SUNDSTRÖM

ERIK.SUNDSTRÖM@KAU.SE

054-700 2177

Nya doktorander vid CTF

Andreas Anderberg och Samuel Petros Sebhatu är nya doktorander vid CTF inom ämnet företagsekonomi. Andreas har genom extern finansiering av Värmlandstrafik, Vägverket samt Länsstyrelsen, antagits som industridoktorand och är placerad på Värmlandstrafik AB i Karlstad med Bo Enquist vid CTF som handledare. Andreas forskningsområde fokuserar på värdeskapande kollektivtrafik med långsiktigt hållbar utveckling (balans mellan ekonomiska sociala samt ekologiska faktorer).

Samuels forskning finansieras av Miljöcentrum företrädd av Dr Björn Gillberg. Samuel kommer att som forskningsfokus ha "ISO-14001 som värdeskapande", alltså ett miljöfokus på värdeskapande. Forskningsområdet är del i CTFs forskning inom CSR och SD (Sustainable Development) där Bo Enquist vid CTF är projektledare och huvudhandledare.

Tjänster på användarnas villkor – är det möjligt?

Det var titeln på det seminarium som hölls på TeliaSoneras VisionsCenter i Farsta den 18 maj 2006. Seminariet anordnades av CTF - Centrum för tjänsteforskning och stiftelsen Marknadstekniskt Centrum - MTC och lockade närmare ett hundratal tjänsteutvecklare från privat och offentlig sektor, samt forskare och företrädare för myndigheter.



Från vänster: Patrik Larsson, CTF, Bo Edvardsson, CTF, Ewa Goos, TeliaSonera och Ulf Eklund, Vinnova.

Grundtanken bakom seminariet är att användarna av tjänster alltmer har kommit att ses som en resurs och som medproducenter i tjänsteutvecklingen, samtidigt som det finns många frågor kring hur det ska gå till, vad det egentligen innebär och om företag och förvaltningar står redo att involvera användarna. John Geary från TeliaSonera sammanfattade denna utveckling i sitt inledningsanförande: – Idag har alla en telefon, nu gäller det att börja sälja tjänster!

Från CTF bidrog Bo Edvardsson, Per Kristensson, Lars Witell och Anders Gustafsson med såväl teoretiska utgångspunkter som praktiska exempel på användarorienterad tjänsteutveckling. Bo Edvardsson lyfte fram betydelsen av enkelhet för och där har slutanvändaren en viktig roll. Per Kristensson inledde sitt anförande något provocerande med att konstatera att det knappast är troligt att en välbetald manlig produktutvecklare kan föreställa sig vad en fattig ensamstående trebarnsmamma behöver. Och inte blir det lättare av att man försöker "tanka av" dessa kundgrupper information genom olika former av intervjuer i grupp eller individuellt – eftersom det är synnerligen svårt att uppfinna saker på kommando. Istället ska man utgå ifrån kundens vardagssituationer, vilket man har gjort i ett forskningsprojekt där man använt sig av studenter som utrustats med mobiltelefoner under en fjortondagsperiod. Så snart man haft ett behov av en tjänst så har man fått skriva ned denna i en dagbok. När dessa förslag värderats av och jämförts med förslag från professionella tjänsteutvecklare så visar det sig hur innovativa, men även genomförbara användarnas förslag är.

Lasse Witell redogjorde för en studie om kundinvolvering i praktiken där det visar sig att det inte finns några större skillnader mellan olika branscher när det gäller kundinvolvering. Men det gemensamma mönstret

var dessvärre att det är mycket få som involverar sina användare i produktutvecklingen. Särskilt allvarligt är detta eftersom det visar sig att företag som involverar kunder i utvecklingen också är mera lönsamma, vilket var huvudbudskapet i Anders Gustafssons presentation.

Harriet Kullberg från TeliaSonera knöt an till frågan om tjänsteutveckling lönar sig. Hon har lång erfarenhet av tjänsteutveckling inom TeliaSonera. Där har man jobbat ett tiotal år med en nätverksbaserad grupp som utvecklat en rad tjänster, bland annat mäklartjänsten Bovision, där husköpare kan hitta lämpliga objekt. När gruppen gjorde ett överslag på lönsamheten så visade det sig att mellan perioden 1995-2005 så har man tagit fram produkter till ett uppskattat värde av 1 miljard



Per Kristensson, CTF.

kronor. Det är 10-20 gånger värdet av satsat kapital. Man ser inte gruppen som ett alternativ till traditionell tjänsteutveckling utan som ett komplement där det gäller att fånga upp goda tankar och idéer hos kunder, leverantörer och kollegor.

PATRIK LARSSON
PATRIK.LARSSON@KAU.SE
054-700 1553

CTF firar 20 år!

CTF - Centrum för tjänsteforskning firar 20 år och inbjuder Dig till Karlstad för att delta i firandet. Temat för dagen är: "Burning Questions in Service Organizations".

För preliminärt program se vår hemsida www.ctf.kau.se, Whats New/Events. Information om hur Du anmäler Dig kommer att finnas på vår hemsida i slutet av augusti.

Vid eventuella frågor kontakta Ingrid Hansson via e-post: Ingrid.Hansson@kau.se eller tel: 054-700 1031.

Högre seminarium vid CTF

Varje år håller CTF ett antal högre seminarier. Samtliga seminarier hålls i Hus 11, sal 11A 316 vid Karlstads universitet. Seminarierna är öppna för alla intresserade. För mer information se vår hemsida www.ctf.kau.se, Whats New/Events.

Program hösten 2006

23 augusti, kl. 13-16.00 Slutseminarium för doktorsavhandling.

Respondent: Olle Sonesson, CTF, Karlstads universitet. Opponent: Hans Rämö, Stockholms universitet.

12 september, kl. 10-12 Slutseminarium för doktorsavhandling.

Respondent: Anna Stålhammar, CTF, Karlstads universitet. Opponent: Lars-Johan Lindkvist, HANKEN, Wasa.

Kl. 13-15 Jan Löwstedt, Mälardalens högskola.

Tema: håller seminarium om sin nya metodbok.

19 oktober, kl. 13-14.30 Margareta Friman och Lars Eriksson, CTF, Karlstads universitet.

Tema: "Experimentell stimulering av färdmedelsval"

16 november, kl. 13-14.30 Tommy Gärling, gästprofessor, CTF, Karlstads universitet.

Tema: "Psykologisk transportforskning: experimentella undersökningar"

Kl. 15-16.30 Mikael Holmqvist, Stockholms universitet.

Tema: "Etnografier och fallstudier av företag"

Konferenser

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/

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

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

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

AMA SERVSIG CONFERENCE

The AMA SERVSIG Research Conference will be held in Liverpool, UK, in June 2008. Information will soon be available at www.servsig2008.org

Disputation vid CTF

Ekon. lic. Ylva Larsson-Eklund disputerar för ekonomie doktorexamen i företagsekonomi den 8 september 2006. Avhandlingens titel: "Skaparens fåfänga – En deskriptiv studie om moralproduktionen på svenska reklambyråer." Opponent: professor Karl Erik Gustafsson, Handelshögskolan vid Göteborgs universitet.

Disputationen äger rum kl. 13.15 i sal 11D 227 vid Karlstads universitet. För mer information kontakta Linda Rahkola via e-post: Linda.Rahkola@kau.se.

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, About CTF/Partners.

Kontaktpersoner

Docent/föreståndare: Patrik Larsson
Patrik.Larsson@kau.se, 054-700 15 53

Professor/föreståndare: Bo Edvardsson
Bo.Edvardsson@kau.se, 054-700 15 57

Professor: Anders Gustafsson
Anders.Gustafsson@kau.se, 054-700 15 56

Koordinator: Ingrid Hansson
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
Redaktör: Linda.Rahkola@kau.se
www.ctf.kau.se

