

CTF NEWS

CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING – SERVICE RESEARCH CENTER – NR 5 2006

STEPHEN W. BROWN UTNÄMND HEDERSDOKTOR



Professor Stephen W. Brown

dragit till kunskapsutvecklingen och som har speciell bety-

Stephen W. Brown har tillsammans med professor Francis Allotey, författarinnan Maj Bylock och rektor Inga-Lill Lindqvist utsetts till 2006 års hedersdoktorer vid Karlstads universitet. Att promovera hedersdoktorer är en akademisk tradition som sträcker sig långt tillbaka i tiden och tanken är att visa särskild uppskattning för personer som bi-

delse för universitetet. Årets hedersdoktorer promoveras till doctor honoris causa av Karlstads universitet vid Akademisk högtid den 15 september i år.

Stephen W. Brown är professor i marknadsföring vid Arizona State University, USA, och har betytt mycket för utvecklingen av CTF - Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet, såväl genom forskning som genom ett långvarigt samarbete. Genom sina uppdrag och internationella kontaktnät har Stephen W. Brown medverkat till att CTF idag finns på den internationella arenan.

MARIA NILSSON
MARIA.NILSSON@KAU.SE
054-700 1797

FIRA 20 ÅR MED CTF!

Vill Du vara med och fira Centrum för tjänsteforskning 20-årsjubileum den 5 oktober 2006? Program och anmälan se: www.ctf.kau.se. Sista anmälningsdag den 22 september. Obs! Begränsat antal platser.

PÅ GÅNG I SAMOT I HÖST

Nu har arbetet i transportforskargruppen SAMOT vid CTF kommit i gång på allvar! Som ett led i att formera SAMOT har vi utvecklat och lanserat en egen hemsida: www.kau.se/samot. SAMOT är ett samarbete mellan olika parter, därför är det naturligt att kommunikation står i centrum. Hemsidan är en del i vår kommunikationsplan där målet är att höja kunskapen om vår verksamhet hos olika aktörer i branschen och i övriga samhället. Hemsidan är ett bra hjälpmedel för att informera om våra forskningsprojekt och resultat. På hemsidan kommer man att kunna läsa om SAMOT och dess verksamhet, t ex syfte, mål, organisation, forskningsområden, pågående projekt och partners. Man kan också läsa om kommande händelser, publicerat material, vad som sägs om projektet i medierna samt aktuella nyheter i projektet. SAMOTs första partnerrapport: "Marknadsundersökningar

NY GRAFISK PROFIL

I samband med CTFs 20-årsjubileum byter CTF sin grafiska profil. Som ett steg i detta kan man se CTFs nya färger och logo i inbjudan till CTFs 20-årsjubileum samt ny layout på CTFs nyhetsbrev och tidskrift Aktuell tjänsteforskning. En ny informationsbroschyr finns också framtagen för CTF och i höst kommer arbetet med att uppdatera CTFs hemsida, www.ctf.kau.se, enligt den nya layouten att påbörjas.

inom kollektivtrafikbranschen" finns att läsa på vår hemsida.

Förutom att utveckla hemsida och informationsbroschyr så håller vi på att starta upp flera olika projekt, bland annat ett doktorandprojekt i psykologi som kommer att handla om hur kollektivresande kan ersätta bilresande. I samband med Centrum för tjänsteforskning 20-årsjubileum den 5 oktober 2006 kommer vi att anordna en partnerdag den 6 oktober där vi diskuterar ytterligare framtida projekt som våra partners anser vara viktiga för branschens utveckling.

Vi har även startat arbetet med att planera och utveckla en forskarutbildningskurs inom transportområdet: "beteendevetenskaplig persontrafikforskning" (5 poäng) som vi planerar att genomföra



CTF – CENTRUM FÖR
TJÄNSTEFORSKNING

vårterminen 2007.

Sedan april 2006 är Tommy Gärling anställd som gästprofessor i SAMOT. Han kommer att delta i SAMOTs vetenskapliga utveckling genom t ex handledning av doktorander, diskussion om projektutformning och seminarieverksamhet. Tommy är fil dr i psykologi vid Stockholms universitet, docent i psykologi vid Umeås universitet samt professor i psykologi vid Göteborgs universitet. Sedan 1980-talet har Tommy bedrivit forskning om persontransporter. Den 16 november 2006 håller Tommy ett seminarium med temat: "Psykologisk

transportforskning: experimentella undersökningar" vid CTF. För information se: www.ctf.kau.se, Whats New/Events.

Den 19 oktober 2006 håller Margareta Friman och Lars Eriksson, båda från SAMOT vid CTF, ett seminarium med temat: "Experimentiell simulering av färdmedelsval". Seminariet hålls kl. 13.15-14.30 i sal 11a 316 vid Karlstads universitet. För information om kommande händelser se: www.kau.se/samot.

MARGARETA FRIMAN
MARGARETA.FRIMAN@KAU.SE
054-700 1168

CTF PÅ KONFERENS I FRANKRIKE

Anders Gustafsson vid CTF sammanfattar här några intryck från konferensen The ninth edition of the International Research Seminar on Service Management som hölls i La Londe les Maures i Frankrike mellan 30 maj och 2 juni 2006.



En bild av det vackra landskapet i La Londe, Frankrike.

Konferensen i La Londe är en konferens som hålls vartannat år, ungefär samtidigt som vår konferens QUIS - Quality in Services, vilket gör att vi från CTF sällan har möjlighet att åka. Ryktet om konferensen är att den hålls i en typiskt fransk stil, väldigt avslappnad nästintill bohemiskt, och med goda möjligheter till utförliga diskussioner. Samtalet runt forskningen fokuseras mera än presentationen av den samma. Detta i kontrast till de amerikanska konferenserna där artikelpresentationer radas upp och forskning rapporteras väldigt effektivt och relativt lite tid ges till reflektion. Nu skulle vi från CTF som fick möjlighet att åka, dvs Bo Edvardsson, Margareta Friman, Ingrid Hansson och jag, få möjlighet att se hur denna bild av konferensen stämde överens med verkligheten.

Det första som slog mig om innehållet i konferensen var hur mycket genomslag som Vargo och Lusch artikel om "The New Dominant Logic of Marketing" faktiskt hade fått, dvs vikten av "Services Marketing" hos företag. Många forskare försökte operationalisera begreppet som sådant och det var mer eller mindre framgångsrikt. Jag tyckte också att det fanns tämligen många bidrag om kundklagomål/recovery.

Det som jag annars letade efter på konferensen var det som var lite annorlunda och stack ut. Ett exempel på detta var Don E. Schultz som hade en artikel med över 30 författare på om "Best Practises in Internal Marketing". Det var ett arbete som baserades på de observationer som studenterna

gjort under en praktisk tillämpad kurs. Resultaten från studien kunde summeras i fyra nyckelområden; hur ett företag attraherar och behåller personal, hur ny teknik används för att sprida information, hur interna marknadsföringsinsatser mäts och att intern marknadsföring bör komma högre upp på ett företags agenda. Ett annat, som jag tycker, roligt exempel på något annorlunda var Veronique Cova och Zannie Giraud Voss som presenterade ett arbete om "Mundane Service Support Objects". De hade forskat om hur kunder använder objekt så som hotellschampon, tvålar, teaterbiljetter och gratistidningar samt vilket betydelse dessa har för kundernas upplevelser både under konsumtionen men också efteråt. Jag slogs av hur något som vi kanske ofta inte sätter så stort värde på faktiskt kan vara viktigt för kunderna. Det var t ex inte ovanligt att kunderna sparade biljetter från teaterföreställningar för att sedan efteråt kunna ta fram dem och återfå känslan de hade under själva föreställningen.

Generellt tyckte jag att de vetenskapliga bidragen på konferensen i regel höll väldigt hög nivå. Konferensen innehöll också exempel på spännande forskning och nytänkande framförallt vad gäller vad som beforskades. En bidragande orsak till det var att många av de forskare som fanns med på konferensen var franska och att de inte i så stor omfattning deltar på de amerikanska konferenserna som vi så ofta åker till. Det blev något av en tankeställare för mig personligen. Inramningen av konferensen var fantastisk med en liten ort så nära Medelhavet; mycket god mat och trevliga samtal. Så tillbaka till frågan jag ställde först om denna konferens är annorlunda? Svaret är att det är den nog; sessionerna och diskussioner var länge. Pauserna var också längre, vilket gör en större interaktion mellan deltagarna möjlig. Detta är en viktig komponent för mig när jag åker på konferens. Många nya initiativ till gemensam forskning eller andra typer av projekt uppstår i korridorerna mellan olika sessioner under konferenser.

ANDERS GUSTAFSSON
ANDERS.GUSTAFSSON@KAU.SE
054-700 1556

FRONTIERS IN SERVICE 2006

Den årliga konferensen Frontiers in Service ägde rum i Brisbane, Australien, den 29 juni - 2 juli 2006. Innan konferensen hade American Marketing Associations intressegrupp för tjänster organiserat en dag för doktorander för att stimulera deras forskningsarbete och möjliggöra diskussion med en mindre grupp professorer. Bo Edvardsson från CTF medverkade i både det så kallade 'doctoral consortium' och konferensen och återger här några intryck.

Konferensen var ett samarrangemang mellan University of Queensland, Business School, The Center for Excellence in Service, Robert H. Smith School of Business, University of Maryland, USA och The American Marketing Association. I den mycket välorganiserade konferensen kunde de ca 180 deltagarna från en rad olika länder ta del av ett 70-tal presentationer förutom plenarföredrag.

Jim Spohrer, forskningsdirektör vid IBM, höll ett intressant föredrag på temat "Service Science, Management, and Engineering (SSME): An Emerging Multidiscipline. Ett annat område som fick stor uppmärksamhet är det som brukar gå under beteckningen "The Service Dominant Logic (SDL)". Stephen Vargo, University of Hawaii, hade här flera intressanta inlägg och hans presentation syftade till att förtydliga vad SDL

är och vad det inte gör anspråk på att vara.

Nästa Frontiers in Service kommer att äga rum i San Francisco, USA, den 4-7 oktober 2007 och IBM kommer att vara huvudsponsor och strategisk samarbetspartner.

Läs en längre version av denna artikel i nästa nummer av CTFs tidskrift Aktuell tjänsteforskning som ges ut i november, se www.ctf.kau.se, Whats New/Aktuell tjänsteforskning.

BO EDVARDSSON
BO.EDVARDSSON@KAU.SE
054-700 1557

KONFERENSER

4TH NORDIC WORKSHOP ON RELATIONSHIP DYNAMICS, NoRD 2006

Konferensen hålls den 6-8 oktober 2006 i Yli-Ii, Finland. Arrangör är: University of Oulu Department of Marketing. Information: www.taloustieteet.oulu.fi/nord.

QUIS 10

The 10th International Research Symposium on Service Excellence in Management hålls den 14-17 juni 2007 i Orlando, Florida, USA. Arrangör är: University of Central Florida. Information: www.quis10.com.

2007 AMS ANNUAL CONFERENCE

Academy of Marketing Science Annual Conference Making Marketing Accountable in a Turbulent World hålls den 23-27 maj 2007 på Biltmore Hotel, Coral Gables, Florida, USA. Information: www.ams-web.org/.

FRONTIERS IN SERVICE 2007

Konferensen hålls den 4-7 oktober 2007 i San Francisco, USA. Huvudsponsor och strategisk samarbetspartner är IBM. Information: www.business.uq.edu.au/frontiers/index.phtml.

AMA SERVSIG CONFERENCE

The AMA SERVSIG Research Conference hålls i juni 2008 i Liverpool, UK. Information kommer snart att finnas tillgänglig på: www.servsig2008.org.

GÄSTFORSKARE VID CTF

Den 3-7 september 2006 gästas CTF av Dr Farhad Shafti från Strathclyde Business School. Den 4 september höll han ett seminarium på temat: "Seeking Productivity, Improving Quality; Challenges across Service Sectors and Exploring Research Agendas". I nästa nyhetsbrev kan du läsa en artikel av Dr Farhad Shafti.

CTF TIDSKRIFT

Vill du läsa mer om vad som händer i CTFs verksamhet kan du prenumerera på CTFs tidskrift Aktuell tjänsteforskning som ges ut två gånger per år. Prenumerationen är kostnadsfri. För prenumeration mejla namn, företag/organisation samt adress till infoctf@kau.se. För information se: www.ctf.kau.se, What New/Aktuell tjänsteforskning.

DISPUTATION VID CTF

Den 8 september 2006 disputerar Ekon. lic. Ylva Larsson för ekonomie doktorsexamen i företagsekonomi. Avhandlingens titel är: "Skaparens fåfänga - En deskriptiv studie om moralproduktionen på svenska reklambyråer." Abstract finns att läsa på: www.ctf.kau.se, Whats New/Events. Opponent är: professor Karl Erik Gustafsson, Handelshögskolan vid Göteborgs universitet. Disputationen äger rum kl. 13.15 i sal 11D 227, Karlstads universitet. För information ang disputationen eller beställning av avhandlingen kontakta Linda Rahkola via e-post: Linda.Rahkola@kau.se eller via tel: 054-700 1555.

För information om kommande disputationer vid CTF se: www.ctf.kau.se, Whats New/Events.