

DEN NYA TJÄNSTEÖKONOMIN

HALVTIDSUTVÄRDERING AV KK-PROFILEN

Ett gott exempel på samarbete med näringslivet, en hög publikationstakt och intressanta projekt. Men det finns också utrymme för att göra bättre ifrån sig inom profilen.

Det senare handlar om svårigheter att påvisa konkreta effekter av forskningen i företagen och behovet av att samla teoriutvecklingen inom området användardriven tjänsteutveckling. Ja, så kan man sammanfatta halvtidsutvärderingen av den sexåriga KK-profilens satsningen "Den nya tjänsteökonomi".

Under våren har KK-stiftelsen halvtids- respektive slututvärderat samtliga sju nationella forskningsprofiler. CTFs profil, som är den enda med samhällsvetenskaplig inriktning är först ut och slutsatserna presenterades i samband med ett seminarium på universitetet den 30 augusti. Utvärderingen har skett i tre steg - en självvärdering, intervjuer med forskare samt företrädare för näringsliv och universitet samt en internationell bedömargrupp som granskat publikationer och övriga resultat från de nio delprojekten. Särskilt lyfter de fram samarbetet med TeliSonera som bland annat mynnat ut i en publikation i den välrenommerade amerikanska tidskriften "Journal of Marketing" på temat att predicera kunders beteenden, eller med andra ord att förutbestämma vilka kunder väljer att lämna företaget och varför. De internationella bedömare pekade också på vikten av att forskargruppen målmedvetet jobbar mot de högst rankade tidskrifterna eftersom det ger en klar kvalitetsstämpel på verksamheten.

Vilka effekter har då KK-stiftelsens satsning fått för verksamheten vid CTF? Den frågan besvaras av Sven Faugert som ansvarar för stiftelsens profilutvärderingar. – Jag ska villigt erkänna att jag ställde mig frågande till att KK-stiftelsen lade så mycket resurser på en redan etablerad miljö som CTF, men utvärderingen visar att det varit en god investering som möjliggjort en snabb utveckling under de senaste åren.



Både ris och ros blev det till CTF när forskningsprofilen "Den nya tjänsteökonomi" halvtidsutvärderades. Slutsatserna presenterades på ett seminarium vid Karlstads universitet den 30 augusti. Deltog gjorde bland andra Sven Faugert från Faugert & Co., Gudrun Molander från KK-stiftelsen samt Anders Gustavsson, Bo Edvardsson och Patrik Larsson från CTF.

De internationella utvärderarna betecknar CTF som en framstående "think tank" inom tjänsteforskningen och pekar på att profilens satsning medfört en "boost" i utvecklingen av forskningsmiljön.

Patrik Larsson som är profilansvarig vid CTF är nöjd med resultatet från utvärderingen och ser fram mot att ta tag i de utvecklingsområden som rapporten pekar på. – Den mest respektingivande uppgiften är nog att försöka mäta avtrycken i företagen, men i rapporten och diskussionerna kring den så har vi fått en del goda råd och tips. Vi kommer bland annat att följa upp var uppsatsskrivande studenter som jobbat som miniforskare i företagen hamnar efter avslutad examen. När det gäller teoriutvecklingen så är det en bok på gång. Denna bygger på erfarenheterna från några av delprojekten. För att få ytterligare tyngd och öka det internationella intresset för boken har vi dessutom har vi bjudit in en rad erkända forskare att medverka.

Läs mer om CTF:s forskningsinsatsning "The New Service Economy" på www.ctf.kau.se/InformationKK.shtml

VINN EXCELLENCE CENTER

Arbetet med att etablera vår Excellence satsning inom transportområdet fortgår. Under hösten pågår intensiva diskussioner med VINNOVA och våra sju partners från transportnäringen.



Margareta Friman är ansvarig för gruppen vid CTF, som fått i uppdrag att utveckla en ledande forskningsmiljö vid Karlstads universitet inom området kollektivtrafik.

att alla som bor i Stockholms län ska ha tillgång till en väl fungerande kollektivtrafik. Svenska Lokaltrafikföreningen (SLTF) är läns- och lokaltrafikens branschorganisation.

En av våra partners är Connex som är ett av världens största privata kollektivtrafikföretag. Den svenska organisationen består av Connex Tunnelbanan, Connex Tåg och Connex Linjebuss. Connex Tunnelbanan driver på uppdrag av en annan av våra partners (Storstockholms Lokaltrafik, SL) tunnelbanan i Stockholm. SL har det övergripande ansvaret för

SLTFs övergripande uppgift är att stärka kollektivtrafikens konkurrenskraft så att fler väljer att åka tillsammans.

Ytterligare en partner är Göteborgs Spårvägar AB som har en omfattande verksamhet. Med 204 spårvagnar, 403 bussar (i stadstrafik) och 54 färdtjänstfordon kör de människor kors och tvärs i Göteborg. De flesta associerar Göteborg med spårvagnarna. Men resor och trafik är mycket mer än så. Ytterligare en partner är Göteborgs Färdtjänst som är en kommunal förvaltning som har till uppgift att tillhandahålla transporter för funktionshindrade personer. Värmlandstrafik ägs av landstinget och de 16 kommunerna i Värmlands län. Detta är en partner som svarar för all länstrafik med bussar och tåg i Värmland. Värmlandstrafik har inga egna fordon utan upphandlar trafiken från sina 60 entreprenörer. Ännu en partner som ansvarar för beställning av kollektivtrafik samt färdtjänst och skolskjutsar är Karlstad kommun.

QMOD 2005 KVALITETSFORSKNINGSKONFERENS PÅ SICILIEN

Årets QMOD konferens hölls i veckan efter midsommar i Palermo på Sicilien. QMOD står för "Quality Management for Organizational and Regional Development". Arrangörer för årets konferens var Università di Palermo och Linköpings Universitet.

Konferensen vänder sig till forskare inom kvalitetsområdet. Konferensen täcker ett brett spektra inom kvalitetsområdet. I årets konferens var Bo Edvardsson inbjuden som en av sex "plenary speakers", vilket markerar att även forskare inom service research var välkomna. Som utgångspunkt för Bos föreläsning var konferenspapret "Quality in new Service development. Critical success factors" av Edvardsson, Gustafsson and Enquist, men Bo passade på tillfället att ge en lektion kring "Service Research" och hur kvalitetsfrågorna inom tjänsteområdet är kopplat till kundorientering och värdeskapande och hur det i sin tur får implikationer på tjänsteutveckling.

En annan intressant talare bland "plenary speakers" var professor Sung Hyan Park från Sydkorea. Han talade om Samsung's succéartade resa för att uppnå kvalitet och "business excellence".

Konferensen innehöll utöver sex plenary sessions också 6 x 4 parallella sessioner som täckte ett antal olika infallsvinklar kring kvalitetsområdet. I sessionen "Service Quality: Theory and measurement" presenterade Martin Löfgren och Lars Witell en forskningsstudie med titeln "Kano's Theory of Attractive Theory: A Test of Different Approaches to Classify Quality Attributes". I studien undersöker de vilket resultat som ett antal nya metoder som används för att undersöka kundbehov presterar i förhållande till den traditionella metoden. Studien fick ett bra mottagande på konferensen och håller nu på att utvecklas till ett papper för en vetenskaplig tidskrift.

Bo Edvardsson var "chairman" för sessionen "Data Quality and Quality Perceptions" och Bo Enquist för sessionen "Service Quality: Quality in Higher Educational Sectors". Det fanns till och med en session som handlade om "ISO 9000 and Corporate Social Responsibility" med SIQs förre VD adj professor Johnny Lindström som chairman. Det finns utrymme för fler inom "service research" att åka till QMOD som går varje år. Nästa år är det i Liverpool och framflyttat till mitten av augusti.

CTF PÅ ACADEMY OF MANAGEMENT ANNUAL MEETING 2005

I början av augusti deltog tre av CTF:s forskare vid den världsledande konferensen inom managementforskning som i år avhölls i Honolulu på Hawaii. Temat för årets konferens var "A New Vision of Management In The 21st Century".



CTF-forskare med nya erfarenheter i bagaget Peter Magnusson: Per Skålén och Johan Qvist.

I en fantastisk miljö träffades mer än 6000 forskare från 63 länder för att diskutera pågående forskning och utbyta erfarenheter. Academy of Management består av ett antal olika intressegrupper eller divisioner som presenterar parallella program. Det är således ett rikt smörgåsbord att välja på för den vetgirige deltagaren. Bland konferensens höjdpunkter kan nämnas den amerikanske professorn Henry Mintzbergs anförande om behovet att utbilda och stimulera konstruktivt kritiska ledare. En annan keynote speaker var den välkände MIT professorn Eric von Hippel som visade att det faktiskt är *användare*, och inte smarta produktutvecklare, som driver den tekniska utvecklingen framåt inom många områden.

HIGHLY COMMENDED AWARD TILL CTF

Highly commended award till CTF-forskare
I hård konkurrens har CTF-forskaren Per Skålén tilldelats utmärkelsen "highly commended award" för sin artikel "New Public Management Reform and the Construction of Organizational Identities". Artikeln fokuserar hur verksamhetsutveckling inom den offentliga sektorn påverkar medarbetarnas identitet på ett oväntat sätt.
- Istället för att skapa en homogen organisationsidentitet bidrar programmen till att skapa en mer heterogen och fragmenterad identitet. Resultatet motsäger tidigare forskning, säger Per Skålén. Artikeln publicerades i tidskriften "International Journal of Public Sector Management" 2004. För varje årgång utser samtliga emerald-tidskrifter "awards for excellence" i form av ett "best paper" och upp till tre "highly commended award" (runner up).

Utöver den vetenskapliga delen av konferensen erbjöds också ett antal mottagningar av mer eller mindre formell karaktär. Dessa erbjuder värdefulla tillfällen att utöka det egna nätverket. Den största av dessa mottagningar är den så kallade *Presidential Luncheon* där vi bjöds en spännande lunch med lokala specialiteter. I samband med denna tillställning delades också ett antal utmärkelser för förtjänstfulla insatser ut. Den här gången fick dock CTF finna sig i att lämna konferensen utan utmärkelser. Å andra sidan, då endast ca 30% av de inskickade bidragen (full paper) accepterades för presentation så kändes det ändå som en liten seger att vara bland de utvalda.

Det var tre trötta forskare med många intryck i bagaget som slutligen landade på Karlstads flygplats. Kanske funderar de redan på artiklar som skulle kunna presenteras på nästa års konferens som hålls i Atlanta, Georgia?

MBA UTBILDNING VID MAASTRICHT UNIVERSITY OCH CTF, KARLSTADS UNIVERSITET

I januari – 06 startas en Executive MBA i International Service Management. Syftet med kursen är att ge näringslivet viktig kompetens för att kunna agera i en konkurrenssituation där allt mer handlar om att konkurrera med tjänster. Det gäller då att flytta fokus på den egna verksamheten för att fokusera kunderna och konkurrenssituation mer. En bra produkt är en nödvändig men inte tillräcklig ingrediens för att överleva.

Kursen administreras från Maastricht University och en av modulerna, som behandlar affärsutveckling, kommer att hållas av CTF. Vi kommer framförallt att använda oss av föreläsare från Norden för att representera det nordiska tjänstesynsättet. Utöver den kursmodul som förläggs i Karlstad kommer kursen i övrigt att förläggas till Maastricht med fyra moduler och Phoenix (USA) med en modul. Det är ett stort erkännande av CTFs kompetens att få ingå i det här sammanhanget. Undervisningen i modulerna kommer att förläggas under en intensiv vecka, fredag till fredag, och följas av olika uppgifter som ska lösas och examineras mellan modulerna. Tanken är att kursdeltagarna ska applicera sina nyvunna färdigheter på det egna företagets verksamhet.

HÖGRE SEMINARIER VID CTF HÖSTEN 2005

Varje år håller CTF ett antal högre seminarier. Seminarierna innebär ett bra tillfälle för forskarna vid CTF att presentera och diskutera sin forskning med andra intresserade forskare i en informell och nationell miljö. Höstens seminarier hålls den 8 september, 13 oktober, 10 november samt 8 december. Platsen är CTF, Karlstads universitet, Hus 11 A, plan 3. Seminarierna är öppna för alla intresserade.

INFORMATION OM HÖGRE SEMINARIER: PER SKÅLEN, 054-700 2112 ELLER PER.SKALEN@KAU.SE

KONFERENSER

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

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

LA LONDE SEMINAR May 30 - June 2 2006

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, director at CTF Karlstad university, will be a member of the Scientific Committee.

INFORMATION: WWW.IAE-AIX.COM/LALONDE2006

QUIS 10, June 13-16, 2006

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

INFORMATION: WWW.QUIS10.COM

4TH NORDIC WORKSHOP ON RELATIONSHIP DYNAMICS, NoRD 2006

October 6-8 2006. Yu-li, Finland

The theme of the workshop is dynamics of buyer-seller relationships, including both business-to-consumer and business-to-business relationships. 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, Karlstad University is one of the Workshop organisers. Deadline for Abstract is Monday, June 5th, 2006. One (1) page.

INFORMATION: THE WEBSITE IS UNDER CONSTRUCTION

PUBLICERAT VID CTF

På WWW.CTF.KAU.SE/PUBLICATIONS.SHTML finns en förteckning över allt som publicerats vid CTF. Beställningar görs via INFOCTF@KAU.SE.

FORSKARUTBILDNINGSKURSER INOM FÖRETAGSEKONOMI VID KARLSTADS UNIVERSITET

Service Management och tjänsteutveckling, 5 poäng

Kursstart: 1 september • Anmälan: senast 18 augusti

ANMÄLAN: EVA.OHLIN@KAU.SE

Marknadsföring, 5 poäng

Kursstart: 3 november • Anmälan: senast 20 oktober.

ANMÄLAN: EVA.OHLIN@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, 054-700 1031

CTF

CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING

CTF – Centrum för tjänsteforskning
651 88 Karlstad
Ansvarig utgivare: Bo.Edvardsson@kau.se
Redaktör: Lisbet.Malmstrom@kau.se
www.ctf.kau.se

