

STOR KONFERENS OM TJÄNSTEFORSKNING

Den 2-4 juni 2005 hölls den fjärde upplagan av *SERVSIG Research Conference*. Konferensen är ett återkommande arrangemang i *American Marketing Associations (AMA)* regi. Värddar för årets konferens var *NUS Business School, National University of Singapore* med *Jochen Wirtz* i spetsen.



Vid banketten delade Bo Edvardsson CTF, i egenskap av redaktör för *International Journal of Service Industry Management*, ut ett pris för bästa papper.

SERVSIG står för *Services Marketing Special Interest Group*, ett antal hängivna akademiker och praktiker inom *AMA* med speciellt intresse för tjänster och tjänsteforskning. Tidigare år har konferensen besökt *New Orleans, Sydney* och *Reims* i Frankrike och i år hade turen kommit till *NUS Business School* i *Singapore*.

Cirka 150 deltagare kom från 24 länder över hela världen för att bland annat lyssna till konferensens fyra huvudtalare. Professor *A. Parasuraman*, *University of Miami*, inledde första dagen genom att berätta om sin forskning kring teknikens roll i tjänsteverksamheter, var forskningen står idag och vad det finns anledning att ägna sig åt framöver.

Den kanske mest uttrycksfulla talaren under konferensen var *Ron Kaufman*, författare och grundare av *"Up Your Service College®"*. Med hög stämning och yvigt kroppsspråk uppmanades åhörarna att hitta en partner och sedan guidades alla upp för servicetrappan där vi gick från att leverera riktigt dålig service (criminal) till grundläggande service (basic), förväntad service (expected), önskad service (desired), överraskande service (surprising) och slutligen till helt otroligt bra service (unbelievable).

Konferensens andra dag i *NUS Business School* lokaler inleddes av Professor *Christopher Lovelock*, *Yale University* som bidrog till den pågående debatten, om tjänsteforskningens vara eller icke vara, begreppet tjänst samt tjänsters karaktäristika, genom att redogöra för sin syn på framtidens tjänsteforskning. Sista huvudtalare var Dr. *N. Varaprasad*, *Chief Executive, National Library Board* i *Singapore*. Han berättade om hur *Singapore*s offentliga bibliotek har transformerats från att ha varit mediokra till absolut världsklass. Detta gjorde man genom att använda ny teknik, progressiv *HRM*, och marknadsföringsaktiviteter som kännetecknas som kontroversiella inom statliga förvaltningar.

Som på alla stora tjänsteforskningskonferenser var CTF väl representerat av *Bo Edvardsson*, *Bo Enquist*, *Margareta Friman*, *Patrik Larsson*, *Sara Björnin-Lidén*, *Inger Roos* samt *Bodil Sandén*. CTF:s presentationer berörde *IKEA*s arbete med värdeskapande varumärken, tjänstegarantins inverkan på kundtillfredsställelsen hos *SL*'s kunder, effekten på arbetstillfredsställelse vid omorganisationer och kundupplevd kvalitet inom *Försäkringskassan*. Dessutom talade CTF-forskare om hur ett tjänsteperspektiv användes för att förbättra definitionen av tjänst hos ett bolåneinstitut och kundens roll i utvecklingsprocessen hos svenska tjänsteföretag.



Priset "Runner up" (dvs andra pris) tilldelades CTF:s forskare *Sara Björnin-Lidén* och *Margareta Friman* för papperet "Revealing the Recovery Paradox: How the use of a Service Guarantee influence Customer Satisfaction".

ATT SE VÅRA KUNDER SOM ERA KUNDER

En internationell utblick rörande myndighetsövergripande processer

Det krävs inte mycket ansträngning för en forskare med ett fungerande nätverk inom svensk offentlig sektor att identifiera processer som ett centralt tema på vart och vartannat ledningsgrupps bord. Det är inte längre nog med att man ska få ordning på de egna processerna, nu ska man också fundera över hur de egna processerna hänger ihop med andra aktörers processer. Inom många av våra viktiga politiska områden går att avläsa hur olika offentliga aktörer tycks spela Svarte-Petter med den gemensamma kunden som insats. Behöver jag exemplifiera med långtidssjukskrivningar eller integrationspolitiken? Att se våra kunder som era kunder tycks vara svårare än många tror.

Ett aktuellt forskningsprojekt vid Centrum för tjänsteforskning - CTF tar sin utgångspunkt i den pågående nationella diskussionen rörande myndighetsövergripande processer. Relativt snart lämnar vi dock vår egen ankdamm och blickar ut mot världen utanför och upptäcker att man till exempel i Storbritannien talar om fenomenet som Joined-up Government och i Kanada om Horizontal Management.

DAGS LÄMNA BIDRAG TILL QUIS 10

Den tionde internationella forskningskonferensen om tjänstekvalitet, Service Quality, QUIS 10 går av stapeln i New Orleans, USA i juni 2006. Vid konferensen samlas ledande forskare och företagsledare för att diskutera och utveckla modeller och arbetssätt kring ledning av tjänsteverksamheter och utveckling av kvalitet. Teman för årets konferens är bland andra: utveckling av nya tjänster, kundlojalitet och kundrelationer/kundvård.

Senast den 15 november ska intresserade forskare ha skickat in sina bidrag. Bidragen genomgår sedvanlig prövning och ett antal forskare kommer att väljas ut som får möjlighet att presentera sina resultat vid konferensen. Läs mer på www.unobusiness.com/quis10

Projektet bidrar utöver en översiktlig internationell litteraturgenomgång med konkreta exempel och lärdomar från olika offentliga sektorer i några olika länder.

Projektet finansieras av Statens kvalitets- och kompetensråd (KKR) och är det första i en förhoppningsvis lång rad av projekt som drivs inom ramen för den akademi som beskrevs i en artikel i föregående nyhetsbrev. En slutrapport kommer att finnas färdig vid halvårsskiftet 2005. Före denna tidpunkt ska CTF också vara representerat vid det europeiska expertmötet rörande processororientering i staten som arrangeras av KKR i Stockholm i slutet av april.

JOHAN.QUIST@KAU.SE, TEL. 054-700 2504

BEST PAPER AWARD PÅ IPDM TILL CTF

Att tillvarata användarnas egna idéer för att utveckla teknikintensiva tjänster.

I hård konkurrens har de båda CTF-forskarna Peter Magnusson och Per Kristensson tilldelats utmärkelsen "The Christer Carlsson Best Paper Award" i samband med konferensen "12th International Product Development Management Conference" (IPDM) i Köpenhamn. De fick utmärkelsen för sitt paper "Involving Users for Incremental or Radical Innovation - a Matter of Tuning". där värdet och potentialen av användarnas idéer i utvecklingen av teknikintensiva tjänster belysts. Idag är det vanligt att företag som utvecklar teknikintensiva tjänster inte lyckas hörsamma användarnas önskemål och behov utan litar till sin egen förmåga. Det förklaras ofta med att kunden inte kan kommunicera sina behov, t ex på grund av att de inte är medvetna om dem. Forskarna har i sin studie visat hur man skulle kunna tillvarata användarnas idéer. Två faktorer framstår som mer centrala än andra - användarnas teknik-kunnande får inte vara för stort (då blir idéerna mer lika produktutvecklarnas egna idéer) och användarna måste vara motiverade (de måste se att deras idéer faktiskt kan komma att ha betydelse för dem själva). IPDM är den största konferensen inom området produktutveckling och hålls varje år. Årets konferens var förlagd till Copenhagen Business School den 12-14 juni och hade drygt 200 hundra deltagare.

SÄLJANDE LEENDE VIKTIGT?

Spelar utseendet någon roll i ett serviceyrke? Det finns brittisk forskning inom området, men ingen har studerat fenomenet i Sverige. Hittills. Nu börjar Henrietta Huzell, blivande doktor i arbetsvetenskap vid Karlstads universitet tillsammans med projektledaren, universitetslektor Patrik Larsson, att arbeta med forskningsprojektet.

Projektet har titeln "Förekomst och utbredning av estetiska krav på arbetskraften. En empirisk prövning av ett anglosaxiskt fenomen" och är ett av tre projekt inom ämnet arbetsvetenskap vid Karlstads universitet som fått sammanlagt 6,4 miljoner kronor av Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap, FAS. Medlen går främst till att avlöna de doktorander och forskare som arbetar med forskningsprojektet.

- Vi vet redan genom tidigare studier att en människas utseende påverkar hans eller hennes möjligheter att få jobb. Men är utseendet en viktig faktor även när man väl är anställd? Det finns ett brittiskt uttryck: "Looking good - sounding right", som handlar om att anställda inom serviceyrken bör se trevliga

ut och ha ett uttal och språkbruk som signalerar medelklass, säger Henrietta Huzell.

Studera arbetsgivarens krav

I Storbritannien kan klasstillhörighet avslöjas genom till exempel språkbruk och tandstatus. Undersökningar där visar att många arbetsgivare hellre anställer människor ur medelklassen, än ur arbetarklassen till traditionella serviceyrken. Men hur är det i Sverige? Har vi ett annat synsätt?

- Jag är inte så säker på att det är så. Jag vill studera vilka krav arbetsgivaren ställer på arbetskraften. Man har hittills talat mycket om teknisk kompetens och social kompetens, men frågan är om det även finns estetiska krav. Estetisk kompetens är inte bara kropp. Det kan handla om klädstil, tatueringar, vikt och dialekt. Estetisk kompetens kan vara att veta att man inte kan vara piercad om man vill ha vissa jobb, säger Henrietta Huzell.

I studien ska de försöka ta reda på om man kan dra nytta av rätt utseende i serviceyrken, och om arbetsgivarna tänker i de banorna.

- Det kan ju bli lite knepigt att få arbetsgivarna att tala öppet om detta; att få dem att säga som det är. Men uppsatsarbeten som studenter gjort visar att det inte är en omöjlig uppgift.



Patrik Karlsson, universitetslektor och Henrietta Huzell, blivande doktor i arbetsvetenskap, vid CTF Karlstads universitet, ska undersöka om utseendet spelar någon roll i serviceyrken. Svar kommer under år 2007.

Branscher som ska studeras är hotell, bar och restaurang samt detaljhandeln. Och perspektivet ska vara de anställda.

- Om det skulle visa sig att det ställs estetiska krav på de anställda så är det något som bör diskuteras när man pratar arbetsmarknadspolitik. Förutom frågor om klasstillhörighet finns också jämställdhetsaspekter i detta. Och man kan fråga sig om det utestänger hela etniska grupper om arbetsgivaren vill ha ett visst utseende?

Motsvarande forskning utförs i Nya Zeeland, Hong Kong och i Storbritannien. En studie kommer även att genomföras lite senare i USA. Forskarna kommer att kunna göra internationella jämförelser. Slutresultaten från projektet vid Karlstads universitet ska redovisas 2007.

KONFERENSER

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/

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.

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

FORSKARUTBILDNINGSKURSER INOM FÖRETAGSEKONOMI VID KARLSTADS UNIVERSITET

Service Management och tjänsteutveckling, 5 poäng

Kurstart: 1 september • Anmälan: senast 18 augusti

ANMÄLAN: EVA.OHLIN@KAU.SE

Marknadsföring, 5 poäng

Kurstart: 3 november • Anmälan: senast 20 oktober.

ANMÄLAN: EVA.OHLIN@KAU.SE

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.

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 tjänstområdet, 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