CTF NEWS

CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING – SERVICE RESEARCH CENTER – NR 3 2007

CTF SERVICE ACADEMY 2007

Den 21 november anordnades CTF Service Academy 2007och temat var ”Involving the Customer”. Denna dag arrangerades av CTF tillsammans med Volvo och hölls på Volvo Democenter på Torslanda. Deltagarna fick ta del av flera intressanta presentationer, en inblick i Volvos historia som länge kretsat kring säkerhet samt chansen att köra lastbil.

Patrik Larsson från CTF välkomnade alla till denna första CTF Service Academy och lämnade sedan över till Lars-Uno Roos och Aleksander Ratz från Volvo. Under förmiddagen bjöd dessa herrar på en historisk resa genom Volvo Lastvagnars utveckling under en guidad rundvandring på den lastbilsutställning som finns på Volvo Democenter. Därefter fick alla chansen att pröva på hur det är att sitta bakom ratten på en 60 ton tung lastbil, alla fick möjlighet att provköra en lastbil på Volvo Democenters testbana.

Eftermiddagen inleddes med en presentation av Lars Witell och Nina Davidsson från CTF. Titeln på deras presentation var ”Service infusion in manufacturing” och de pekade på den potential som finns för tillverkande företag att differentiera sig från konkurrenterna och därmed tjäna pengar genom att utveckla tjänster runt den fysiska produkten. Jan-Erik Odhe från Kompetenscentrum Stål & Verkstad gjorde ett inlägg i presentationen där han berättade hur mindre, värmländska verkstadsföretag har utvecklat och kommer att utveckla sina erbjudanden med hjälp av tjänster.

Under förmiddagen fick deltagarna en historisk resa genom Volvo Lastvagnars utveckling.

Bob Johnston, University of Warwick (UK), höll presentationen ”Service development through customers: understanding and meeting their emotional needs”. Han menade att företag kan tjäna pengar på att ändra sitt tankesätt inifrån och ut till utifrån och in, eller med andra ord att man anlägger ett kundperspektiv i stället för ett företagsperspektiv. Företag måste tänka på hur kunderna känner sig i olika situationer och på så sätt förstå och möta deras känslomässiga behov. Organisationer som lyckats med detta får längre och fler affärsrelationer. Det är dock svårt att få ledningen att ändra sitt tankesätt från att se saker ur ett kundpespektiv i stället för ett företagspespektiv.

Bob Johnston (överst) och Dwayne Gremler bjöd på två mycket intressanta presentationer under eftermiddagen.

Anat Rafaeli, Technion (Israel), knöt an till Bob Johnstons presentation, men lyfte fokus från kundernas behov till de anställdas behov. I hennes presentation ”Organizing for the service encounters: emotion and customer service: the employee perspective” pratade hon om tjänstemöten och vad som händer

KARLSTADS UNIVERSITET
CTF – CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING

när kunder möter anställda i olika situationer. Anställda får ta ansvar för företags ”oskrivna regler”, dvs. för hur de måste bete sig gentemot kunder, även om detta innebär att man inte kan möta kunderna behov. De anställda får själva ta ansvar för detta trots att det egentligen är ledningens ansvar.

- Se på de anställda som kunder och försök förstå vad de behöver för att kunna möta kundernas behov på ett tillfredställande sätt, menade Anat Rafaeli.

”Extreme makeover: assesing the effects of a remodeled servicescape” var titeln på den presentation som Dwayne Gremler, Bowling Green University (USA), höll. Han berättade om en studie där de gjort mätningar på vilka effekter en ”extreme makeover” hade för en internationell snabbmatskedja. I detta fall handlade det om en total omvandling av deras lokal, från en sliten och omodern inredning till en mycket trendig och tidlös inredning. Studien visade att kunderna var positiva till omvandlingen men att det endast gav kortsiktig effekt på kundtillströmning och försäljning m.m.

Dagen summerades med en frågestund där deltagarna fick chansen att lyfta ytterligare frågor till presentatörerna samt dela med sig av sina egna tankar. Avslutningsvis delade Bo Edvardsson från CTF ut stipendiet The Service Academy Award, som inrättats av Humanik AB. Årets stipendiemottagare var Margareta Friman vid CTF som fick motta stipendiet för sin goda insats i sitt arbete som föreståndare för kollektivtrafikforskningsgruppen SAMOT, The Transport Research Group.

Missa nu inte nästa års CTF Service Academy som kommer att hållas under hösten 2008, mer information kommer att finnas på vår hemsida www.ctf.kau.se.

ANNIKA ÅBERG DOKTOR INOM ARBETSVETENSKAP

Här ses Annika Åberg (till höger) tillsammans med dekanus Lena Gonäs vid spikningen av sin doktorsavhandling den 14 november.

Den 7 december disputerade Annika Åberg vid CTF inom ämnet arbetsvetenskap. Opponent var Lennart G Svensson, Sociologiska institutionen vid Göteborgs universitet. Titeln på doktorsavhandlingen är “Tjänstemötet - Interaktionens kommersiella, byråkratiska och sociala logik”.

Fokus för studien är den sociala interaktionen mellan människorna i tjänstemötet. Tjänstemötet är, samtidigt som det i grunden är ett socialt, mänskligt möte, en instrumentell aktivitet som sker inom en organisatorisk ram. Instrumentaliteten består dels av att en uttalad aktivitet ska ske - en tjänst ska levereras, dels av en idé om hur denna aktivitet ska utföras. Numera framstår i synnerhet relationsbyggande strategier och personifiering av tjänstemötet som betydelsefulla för organisationer, vilket kan förefalla paradoxalt mot bakgrund av att det i tjänsteverksamheter också finns en strävan efter dess motsats - effektivitet och anonymitet. Givet de speciella villkor som föreligger för interaktionen är syftet med avhandlingen att dels beskriva interaktionen – vad gör aktörerna, dels förklara aktörernas handlingar – varför agerar kunden och den anställde på det sätt som de gör?

Studien visar att tjänstemötet består av ett tydligt kommunikationsmönster med fyra åtskilda faser. Inom faserna ger dock aktörerna uttryck för motstridigheter, rörande aktörernas dominansförhållande samt deras relationella och instrumentella intentioner. Det finns alltså tillfällen då antingen kunden eller den anställde är överordnad samt tillfällen då de lämnar det instrumentella syftet för att istället samtala om sådant som är mer personligt präglat. Dessa motstridigheter förklaras av att interaktionen normeras av tre logiker – en kommersiell, en byråkratiskt och en social logik. Tjänstemötet formas således av olika logiker som integreras på ett såväl samverkande som motverkande sätt. Exempelvis kan det ekonomiska målet i samtalet uppnås genom att den anställde agerar socialt eller byråkratiskt. Men, på motsvarande sätt, kan det ekonomiska målet också gå förlorat genom att sociala och byråkratiska syften har företräde. Människors interaktion i tjänstemötet innebär, i en mening, att det finns en motbalans till organisationens inflytande.

Läs mer i nästa nummer av Aktuell tjänsteforskning.

DISPUTATION VID CTF

Den 1 februari 2008 disputerar Mikael Johnson inom ämnet företagsekonomi vid CTF. Titeln på hans doktorsavhandling är “Stakeholder dialogue for sustainable service”. Disputationen äger rum kl. 13.15 i sal 11D 257 vid Karlstads universitet och är öppen för allmänheten. Fakultetsopponent är docent Su Mi Dahlgaard-Park från Lunds universitet.

SAMOT NÖJDA MED UTVÄRDERINGEN

Nu har utvärderarnas rapport om SAMOT (och fyra andra Excellence Center som VINNOVA och Energimyndigheten finansierar) kommit.

- Vi i SAMOT kan vara nöjda med vad vi åstadkommit hittills, men vi har också fått flera värdefulla synpunkter som vi kommer att ta med oss i arbetet med nästa etapp, säger Markus Fellesson, vikarierande föreståndare för SAMOT.

Läs hela rapporten på SAMOTs hemsida www.kau.se/samot.

NY DOKTORAND VID CTF

Den 1 oktober blev Poja Shams antagen som doktorand vid CTF inom företagsekonomi vid Karlstads universitet. Hans forskarutbildning finansieras av forskarskolan MIT.

Efter tre års kombinerad ekonomi- och dataingenjörsutbildning i Los Angeles, USA, slutförde han sin ekonomutbildning i Karlstad. Hans intresse för datorbaserade undersökningsmetoder förde honom till eye-tracking och andra metoder som mäter autonoma reaktioner. Efter sin magisterexamen inom ekonomi inledde han projektet Packaging Media Lab för The Packaging Arena där hans huvudsakliga uppgift var att utveckla ett labb för mätningar av förpackningars säljande effekt.

Vid sidan av sin doktorandtjänst driver han företaget Sensoresearch där han huvudsakligen utvecklar metodik och genomför eye-trackingutbildningar för företag inom marketresearch branschen, förpackningsindustrin, varumärkesägare och reklammakare.

Ögat visar vägen

Vad ser du som konsument? Vad tittar du på när du står framför en butikshylla? Vad är det som får dig att se en produkt men helt utesluta en annan? Dessa frågor ställer Poja sig dagligen och hans förhoppning är att hans forskning ska leda till svaren.

En ambition är att tillsammans med Anders Gustafsson, Martin Löfgren och Erik Wästlund utveckla morgondagens förpackningsstudier. Han kommer att fokusera sambandet mellan uppmärksamhet och de beslut man tar. En klassisk fråga som oftast dyker upp är om en individ tycker mer om en produkt för att denne tittar mer på produkten? En mycket intressant fråga som förhoppningsvis kan komma att besvaras genom Pojas forskning.

The truth is in the eye of the beholder…

KONFERENS OM KOMMUNIKATION

Kommunikation är ett centralt fenomen inom tjänste utövning och tjänsteutveckling. Den 28-29 september arrangerade OFTI en konferens om kommunikation och forskare från de nordiska länderna samlades för att diskutera språkanvändning, interaktion och olika typer av kommunikation, med viss tonvikt åt samtal i institutionella sammanhang.

Konferensens tema var ”På gränsen” och detta lockade forskarna att tala om det självklara men ändå vanskliga med att dra gränser för begrepp och teorier. En viktig aspekt av ”På gränsen”-temat var diskussionerna om gränser mellan uppdragsgivares och forskares intresse av forskningen, vilket gick som en röd tråd genom konferensen.

Enighet rådde inom konferensen om att forskare och forskning kan och ska bidra till förbättring och utveckling av kommunikation. Det kunde handla om att ge råd om kommunikation till organisationer; om hur man bäst bör organisera kommunikationen och hur man bör formulera sig i texter o dyl. då man kommunicerar med kunder och klienter, vid undervisning av vuxna som befinner sig inom olika samtalskulturer osv. Designer för IT-baserad kommunikation och om aspekter av att kommunicera via TV-studions kontrollrum diskuterades också.

Nätverket OFTI (Områdesforskning för tal och interaktion) firade 25 år och konferensen arrangerades av medarbetare inom CTF i samarbete med samtalsforskare från Avdelningen för Språk. Arrangörerna tackar Karlstad Kommun som sponsrade middagen och CTF, Arbetsvetenskap, Estetisk-Filosofiska fakulteten och SAMOT för finansieringsstöd till konferensen! Nästa OFTI-konferens sker vid Helsingfors Universitet i september 2008 och man välkomnar både nya forskare och praktiker med i nätverket. Läs mer om konferensen i nästa nummer av Aktuell tjänsteforskning, se www.ctf.kau.se.

FORSKARUTBILDNINGS-KURSER VÅREN 2008

Företagsekonomiska avhandlingar, 5 p

Kursansvarig: Bo Edvardsson, CTF, Karlstads universitet. Kursstart: 4 februari 2008, kl. 13.15, sal 11a 316, Karlstads universitet. Anmälan till: Linda.Rahkola@kau.se senast den 21 januari 2008.

Kvantiativ metod, 5 p

Kursstart vecka 14.
Anmälan och information till: Linda.Rahkola@kau.se