

CTF NEWS

CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING – SERVICE RESEARCH CENTER – NR 6 2006

FRAMTIDSFOKUS NÄR CTF FIRADE 20 ÅR



Många gästade CTFs 20-årsjubileum. Från vänster Bernd Stauss, Ingolstadt Katolische Universität Eichstätt i Tyskland, Klaus Chojnacki, chef för Volkswagens kundklubb i Tyskland, Lars-Uno Roos, VD vid Volvo 3P och Inger Roos, docent vid CTF.

Temat för dagen var “Burning Questions in Service Organizations” och de senaste rönen kring tjänsteforskning belystes från en rad håll. Ett genomgående budskap var att forskning kring tjänster blir allt viktigare och att efterfrågan ständigt ökar. För CTF var dagen en summering av 20 års arbete på området. Men grundaren och föreståndaren Bo Edvardsson vill helst inte blicka bakåt utan fokuserar nu krafterna på framtiden.

– Nu får vi inte slå oss till ro utan jobba vidare på att förnya forskarfrågorna och vidareutveckla oss i våra metoder. Med 50 aktiva personer inom CTF behöver vi skapa grupperingar som arbetar med olika frågor utan att samtidigt tappa vår kultur. Det blir den största utmaningen de närmaste åren, säger Bo Edvardsson.

Under dagen fick tio särskilt betydelsefulla personer för utvecklingen av CTF motta utmärkelsen “International Fellows of CTF”. Bland välgörarna märks Christian Grönroos, professor vid Svenska handelshögskolan i Helsingfors, Klaus Chojnacki, chef för Volkswagens kundklubb i Tyskland samt professorerna Mary Jo Bitner och Stephen W. Brown vid Arizona State University i USA.

– Det här är forskare och andra samarbetspartners som vi jobbat med under många år. Från Arizona State University lånade vi till exempel hela idén om att bygga upp ett forskningscentrum med ett starkt stöd från omgivande näringsliv och offentlig förvaltning, säger Patrik Larsson, också han föreståndare vid CTF.

ANDREAS EVESTEDT
ANDREAS.EVESTEDT@KAU.SE
054-700 12 40



I minglet syntes Nina Kask och Pernilla Åberg från Attityd i Karlstad samt Maria Juntti vid Aiolos Medical AB.



Dagen avslutades med middag på Stadshotellet i Karlstad. Här ser vi Britt-Marie Carlsson och Lars Ivarsson vid CTF.



CTF – CENTRUM FÖR
TJÄNSTEFORSKNING

THE 9TH INTERNATIONAL QMOD CONFERENCE

Den årliga QMOD (Quality Management and Organisational Development Conference) konferensen hölls den 9-11 augusti 2006 i Liverpool. Temat för årets konferens var "Creativity, Governance and Transformation – the Building Blocks for Excellence". Arrangör var Liverpool John Moores University. Från CTF deltog Bo Enquist, Patrik Gottfridsson och Mikael Johnson.

QMOD konferensen har initierats av Institute of Technology vid Linköpings universitet som fortfarande finns kvar som medarrangör. Även om konferensen har sin tyngdpunkt på kvalitetsteknik från de tekniska fakulteterna så finns utrymme för service quality och andra forskningsområden som ligger nära CTF. QMOD är ett bra forum för såväl seniorforskare som doktorander att presentera sina "paper".

Bo Enquist presenterade ett "paper" i sessionen "Service Quality" med titeln: Enquist, Edvardsson and Petros Sebhatu "Values-based Service Quality: Narratives from IKEA". Mikael Johnson presenterade sitt "paper" med titeln: Johnson "Service Dialogue for a Sustainable Public Service Logic" i ses-

sionen "Supply Chain Management, Public Sector and Ethics". Flitigast i talarstolen från CTF var Patrik Gottfridsson som presenterade två "paper". Först i sessionen "Service Quality" med titeln: Gottfridsson "Service Development from an Organisational Learning Perspective" och sedan i sessionen "Economic and Legal Issues" med titeln: Camén and Gottfridsson "Management of Relationships in a Public Tendering Context".

Det var flera intressanta "Key-note speakers" från såväl akademien som industrin. Professor John Oakland, UK, höll ett intressant föredrag om att leda och styra förändringsprocesser med titeln "A New Framework for Change Management".

Nästa års 10th QMOD går av stapeln den 18-20 juni 2007 på Campus Helsingborg, Lunds universitet med temat: "Our Dreams of Excellence - Learning from the Past and Architecturing the Future".

BO ENQUIST
BO.ENQUIST@KAU.SE
054-700 13 51

TVÅ FRANSKA GÄSTER

Den 24-28 april 2006 besöktes CTF – Centrum för tjänsteforskning av två fransmän, Jean-Philippe Timsit som arbetar för ECS Chambéry Business School och Martin Fougère som arbetar för Svenska Handelshögskolan i Helsingfors.

Under sitt besök gav Jean-Philippe tre föreläsningar inom kursen Service Management and Marketing. Jean-Philippe arbetar vanligtvis med frågor rörande ledning av innovationer för konkurrenskraft.

Martins forskningsområde är Management ur ett kritiskt perspektiv. Hans besök rörde ett samarbete med Per Skälén och Markus Fellesson, båda forskare vid CTF. Tillsammans arbetar de med en bok som ska publiceras av Routledge. Boken utgör en redovisning och kritik av de idéer för ledning av organisationer som utvecklats inom marknadsföringsforskningen från

början av 1900-talet och framåt. Bokens huvudargument är att marknadsföringsforskningen, allt sedan disciplinen grundades, propagerat för att organisationer ska styras utifrån kundens krav och behov, dvs kundorienteras. Ett viktigt medel för att uppnå kundorientering har varit att påverka och förändra personalens beteende och attityder. Detta fokus har inneburit att marknadsföringsforskningen i första hand haft som mål att möjliggöra och underlätta styrningen av organisationer. Forskningen har sökt tillfredsställa företagsledningars behov av styrintstrument. Däremot har man inte sökt tillgodose andra intressen, exempelvis de anställdas.

ERIK SUNDSTRÖM
ERIK.SUNDSTROM@KAU.SE
054-700 21 77

FRAMGÅNGAR HOS EMERALD

Artikeln "Developing successful technology-based services: the issue of identifying and involving innovative users" valdes till en av de tio främsta artiklarna under oktober månad hos förlaget Emerald. Varje månad blir omkring 450 artiklar publicerade där. Författare är Jonas Matthing, Per Kristensson, Anders Gustafsson och A. Parasuraman. Det är inte första gången som CTF får denna utmärkelse. I juli i år valdes artikeln "Values-based service

brands: narratives from IKEA" till den månadens tio-i-topp. Författare här var Bo Edvardsson och Bo Enquist.

En annan värdemätare gäller skriften "International Journal of Service Industry Management" som CTF har det redaktionella ansvaret för. När förlaget Emerald presenterade "impact factors" för 2005 hade de nästan fördubblats för journalen under CTFs ledning.

NY DOKTORAND



Den 4 september började Nina Davidsson som ny doktorand vid CTF – Centrum för tjänsteforskning inom ämnet företagsekonomi. Nina är knuten till forskarskolan MIT (Management och IT) och har Lars Witell som handledare. Ninas forskningsområde är tjänster i producerande företag.

Nina kommer från Tidaholm i Västergötland men bor sedan år 2000 i Karlstad. Hon flyttade hit för att studera och har en examen i internationell ekonomi och projektledning. Sedan Nina blev klar med studierna har hon arbetat på Nordea men ser nu fram emot nya utmaningar.

KONFERENSER

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

Konferens 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

DISPUTATION VID CTF

Ek. lic. Martin Löfgren försvarar sin avhandling "The Leader of the Pack – A service perspective on packaging and customer satisfaction" fredagen den 15 december. Fakultetsopponent är Professor Bo Bergman från Chalmers Tekniska högskola. Klockan 13.00 - 15.00 i sal 11D 257 vid Karlstads universitet.

NY GÄSTFORSKARE



Tommy Gärling är fil dr i psykologi vid Stockholms universitet och docent i psykologi vid Umeå universitet. Efter anställningar som docent och forskare i psykologi samt samhällsplanering vid Umeå universitet blev Tommy 1992 professor i psykologi vid Göteborgs universitet.

Sedan april 2006 är Tommy anställd som gästprofessor i transportforskargruppen SAMOT vid CTF och där kommer han att delta i SAMOTs vetenskapliga utveckling genom till exempel handledning av doktorander, diskussion om projektutformning och seminarieverksamhet.

CTFs 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.