

Aktuell

Nr 61 2011

CTF, Centrum för tjänsteforskning

tjänsteforskning

Start för två nya forskningsprofiler

Med fokus på tjänsteinnovationer
och kundupplevelse

Ny doktorsavhandling

Carolina Camén

- doktor i företagsekonomi

Porträtt

Per Pettersson

Nya forskningsrapporter

> **Från idé till handling - en krokig
väg i myndigheternas Sverige**

> **Samarbete och tjänster**



CTF 25-årsjubileum
17 november

CTF, Centrum för tjänsteforskning

CTF vid Karlstads universitet är ett av världens främsta forskningscentra med inriktning mot forskning och tjänsteproduktion.

Centret bildades 1986 och består idag av ett 60-tal forskare och forskarstuderande verksamma i huvudsak inom ämnena företags ekonomi, arbetsvetenskap, sociologi och psykologi.

Kontakt

Bo Edvardsson, professor/
föreståndare
E-post: bo.edvardsson@kau.se
Tfn: 054-700 15 57

Patrik Larsson, professor/föreståndare
E-post: patrik.larsson@kau.se
Tfn: 054-700 15 53

Ansvarig utgivare:

Bo Edvardsson
E-post: bo.edvardsson@kau.se
Tfn: 054-700 15 57

Redaktör och layout:

Linda Fridberg
E-post: linda.fridberg@kau.se
Tfn: 054-700 15 55

Tryck och repro:

Universitetstryckeriet, Karlstad 2011

Foto omslag:

Carolina Camén
Fotograf: Maria Obed



Ur innehållet

Nya forskningsprofiler

SID 4. Tjänsteinnovationer för uthålliga affärer

SID 5. Med kundupplevelse i fokus

Aktuellt

SID 6. CTF Consumer Lab

SID 12. Ny doktorsavhandling

CTF syns

SID 8. Bli miljömedveten med hjälp av Ecorunner

Porträtt

SID 10. Per Pettersson

Nya forskningsrapporter

SID 15. Från idé till handling

SID 16. Samarbete och tjänster

Notiser och kalendarium

SID 19. Aktuella händelser





Lars Witell, professor i företagsekonomi vid CTF.

Kontakta CTF om du...

- har idéer om forsknings- och utredningsprojekt
- har behov av forskarstött utvecklingsarbete
- har behov av utbildningsinsatser
- vill ha kontakt med andra tjänsteforskare nationellt / internationellt
- vill bli samarbetspartner

Våra forskningsområden

- Tjänsteinnovation
- Organisering och arbetsvillkor
- Kundupplevelse

MÖTEN MED DEN NYA TJÄNSTELOGIKEN I VARDAGEN

Inom forskningen har vi länge diskuterat vad en tjänstelogik innebär i teorin och hur ett företag kan ta den till sig och använda den i sin verksamhet. Centrala element är hur värde samskapas mellan företag och dess kunder samt att företag har svårt att konkurrera med en produktlogik, vilket innebär att tjänster, lösningar och upplevelser är nycklar för att omsätta en tjänstelogik i praktiken.

En dag på väg hem från jobbet så tog jag vägen förbi optikern. Min optiker sedan 10 år hade flyttat upp tre våningar i huset och dessutom omvandlats till en synklinik. Från att tidigare enbart erbjuda en specifik lösning genom glasögon och linser så erbjuder synkliniken nu en helhetslösning på mina problem och önskemål. Dessutom hade hela affären förvandlats till ett upplevelserum.

Efter besöket på synkliniken hämtade jag barnen från dagis och åkte till Busfabriken. Jag betalade inträde för barnen, men

fick som förälder själv gå in gratis. I detta upplevelserum på 3000 kvadratmeter kan barnen leka och träffa kompisar medan jag kan förlänga min arbetsdag genom att vara uppkopplad med fri wireless och prata med mina arbetskollaboranter via Skype. För att skapa lojalitet hos barnen skickar Busfabriken med sin nya cd-skiva. När den spelas skapas emotionella band hos barnen.

Efter Bolibompa är det dags för sagoläsning och det sker med hjälp av min Ipad där jag har tankat ned de senaste sagorna från iTunes. Sagorna blir en interaktiv upplevelse där min dotter blir delaktig. Genom att peka på olika bilder kan hon bestämma hur hon vill att sagan ska fortsätta, dessutom kan hon genom att peka på olika djur höra hur det låter.

Efter att ha nattat barnen och bryggt en kopp kaffe tog jag tag i problemet med bilen, som står trasig i garaget, genom att söka fram webbsidan skrotabilen.se. Efter att ha fyllt i ett webbformulär fick jag besked

att min bil kommer att hämtas följande dag och att jag dessutom kommer att få en liten summa pengar för att jag skrotat bilen. Det känns som en mycket bättre lösning än att bogsera bilen till skroten på egen hand.

Innan jag slutligen släcker lampan för att sova inser jag att den nya tjänstelogiken är något jag möter i min vardag och sedan länge är en del av.

Under 2011 kommer ett par nya forsknings-satsningar att initieras på CTF kring den nya tjänstelogiken och hur kunder och företag kan samskapa tjänsteinnovationer för att ta till vara de möjligheter som skapas genom att se värden ur ett par tjänsteglasögon. Håll ögonen öppna!

Lars Witell
Foto: Maria Obed

TJÄNSTEINNOVATIONER FÖR UTHÅLLIGA AFFÄRER



I den nya forskningsprofilen kommer forskarna att studera tillverkningsindustrin och detaljhandeln för att kartlägga tjänsteinnovationers DNA.

I en ny forskningsprofil vid CTF, som startar i höst, kommer forskarna att arbeta med att förstå och kartlägga tjänsteinnovationers DNA.



Lars Witell är ansvarig för forskningsprofilen.

Efter en tuff ansökningsomgång om nya forskningsprofiler utlyst av KK-stiftelsen, Kunskaps- och kompetensstiftelsen, har CTF fått finansiering för en ny forskningsprofil "Tjänsteinnovationer för uthålliga affärer".

Budgeten för satsningen, som sträcker sig över åtta år, är 85 miljoner kronor och finansierare är KK-stiftelsen, Karlstads universitet samt de medverkande företagen. Ansökan till KK-stiftelsen behandlades av en internationell forskarpanel och konkurrensen från de 17 övriga ansökningarna var hård.

– Vi är förstås väldigt nöjda. Jag tror aldrig att vi har fått så positiva omdömen för en ansökan. Vår forskning bedöms vara av hög kvalitet och våra samarbeten med företag beskrivs som imponerande, säger Bo

Edvardsson, professor i företagsekonomi och vetenskaplig föreståndare vid CTF.

Tjänsteinnovationer – en nyckel för Sveriges konkurrenskraft

Många av dagens svenska storföretag har sitt ursprung i en teknisk innovation – men morgondagens svenska storföretag kommer att ta sin utgångspunkt i tjänsteinnovationer. Tjänsteinnovation kan till exempel vara hur man tar betalt för en produkt eller tjänst, hur man levererar en produkt eller en tjänst, hur man skapar en kundupplevelse eller hur man kombinerar olika resurser på ett nytt sätt. I forskningsprofilen kommer man att arbeta med att förstå och kartlägga tjänsteinnovationers DNA. Forskarna kommer att studera två branscher – detaljhandel och tillverkningsindustri – för att förstå hur tjänsteinnovationer kommer in och förändrar dessa branscher i grunden.

– Att se innovation på ett nytt sätt - där tjänster ligger i fokus - kommer att skapa nya möjligheter att utveckla företag, och på sikt svensk industris konkurrenskraft, säger Lars Witell, professor i företagsekonomi och profilansvarig.

Forskningen kommer att bedrivas tillsammans med Ericsson, Volvo, IKEA, Tetra Pak, ICA, Löfbergs Lila och Stamford. Dessa företag ser tjänsteinnovationer som en viktig del i sin framtida utveckling – där tjänster är en nyckel för att skapa konkurrensfördelar.

Start hösten 2011

Forskningsprofilen startar den 1 september 2011 och det är mycket arbete med att få alla bitar på plats; avtal med partners, forskarnas olika projekt, medverkan från den internationella referensgruppen etc. Man kommer att börja med en uppbyggnadsfas för att efter två år rulla med full fart.

– Vår forskning kring tjänsteutveckling har en internationell spets och målet med den nya forskningsprofilen är att spetsa denna ytterligare så att vi kan vidareutveckla den position vi har internationellt inom detta forskningsfält, menar forskningsledarna Bo Edvardsson och Lars Witell.

Lars Witell /Linda Fridberg
Foto: Istockphoto, Maria Obed

MED KUNDUPPLEVELSE I FOKUS

Vad är det som avgör vilken vara en kund väljer att köpa i en matvarubutik. Hur upplever kunden sitt besök i matvarubutiken eller andra miljöer? Detta är några av svaren som söks i en ny forskningsprofil vid CTF.



Martin Löfgren leder den nya forskningsprofilen.

Den 1 april 2011 startade den nya forskningsprofilen "The New Service Economy+" som sträcker sig över två år. Det är en fortsättning på en tidigare forskningsprofil inom samma område, och finansieras av KK-stiftelsen, Kunskaps- och kompetensstiftelsen.

Forskningsprojektets syfte är att skapa generella och teoretiska forskningsresultat inom området kundupplevelser.

– Vi vill få en djupare förståelse för kundernas upplevelser från olika perspektiv och bygga ny teori som baserar sig på tjänsteforskning, konsumentbeteende och psykologi. Vi vill utveckla generella forskningsresultat som är användbara i både teori och verklighet, säger Martin Löfgren, lektor i företagsekonomi och en av forskarna som leder profilen.

CTF kommer genom detta att stärka sin ställning som en internationellt konkurrenskraftig forskningsmiljö och samtidigt bidra till långsiktig och nyskapande verksamhet i företag. Tillsammans med IKEA Karlstad, Teliasonera, Ergonomidesign samt Tobii Technology AB kommer forskarna undersöka olika aspekter av kundupplevelser.

Forskningsresultaten kommer att spridas till det vetenskapliga samfundet med tio

tidskriftsartiklar, tio konferensbidrag, och ett bokkapitel.

– Vi siktar på att få flera publikationer i högt rankade tidskrifter som t.ex. Journal of Marketing, Academy of Marketing Science, Journal of Consumer Behavior, Journal of Retailing och Journal of Service Reserach. När det gäller tidskriftspublikationer så bygger målen på att ha artiklar in review eftersom det vanligtvis tar betydligt längre tid än två år att bli publicerad, säger Martin Löfgren.

Läs mer om forskningsprofilen på vår webbsida ctf.kau.se, Research, The New Service Economy+.

Linda Fridberg
Foto: Maria Obed



Vad är det som avgör vilken vara en kund väljer att köpa? Hur upplever kunden sitt besök? CTF söker svaren.

CTF CONSUMER LAB

Verkligheten är vårt labb! Det är visionen för CTF Consumer Lab som sedan 2010 är en del av konsumentforskningen vid CTF.

CTF Consumer Lab implementerades som en del av konsumentforskningen för att kunna genomföra ögonspåringsstudier, så kallad Eye-tracking.

- I vår labbmiljö kan vi studera ögonrörelser för att förstå de bakomliggande processer som omedvetet används av konsumenter för att utvärdera och jämföra produkter samt slutligen fatta ett beslut om att köpa en produkt, säger Poja Shams, doktorand i företagsekonomi vid CTF.

I ett flertal experiment har forskarna studerat hur placeringen av en förpackning påverkar beslutsfattandet; om en förpacknings hyllplacering har betydelse vid beslutsfattande och om hyllplaceringen agerar som kvalitetsegenskap. De studerar även den visuella sökprocessen och de faser som konsumenterna genomgår inför köpbeslut i dagligvaruhandeln.



Nu kan forskarna genomföra experiment direkt ute i butik tack vare dessa Eye-tracking glasögon.

- Att förstå konsumentens omedvetna processer är nyckeln till att förutsäga köpbeslut, och med hjälp av experiment kan vi studera beslutsprocessen i detalj. Vi vet idag att beslutsprocessen kan delas in flera faser, där bland orienterings-, utvärderings- och bekräftelsefasen. Vad vi inte riktigt vet är hur dessa faser påverkar varandra. Genom att studera varje fas och manipulera butikshyllor för att påverka faserna kommer vi ett steg närmare den faktiska beslutsprocessen och vad som påverkar denna, säger Poja Shams.

I dagens allt mer mångfacetterade butiksmiljöer blir det också viktigare att en produktförpackning kommunicerar ett tydligt budskap. Forskarna undersöker därför sambandet mellan minne, uppmärksamhet och placering av enskilda text- och bildelement på olika sorters förpackningar.

- Genom att presentera verbala och visuella stimuli på olika sidor av en förpackning kan vi studera dessa processer i detalj. Välutformade förpackningar gör det lättare för konsumenter att hitta det de söker och ett rätt placerat text- eller bildbudskap kan leda till ökad försäljning, säger Tobias Otterbring, projektassistent vid CTF.

Nu siktar forskarna på att komma ut och förverkliga visionen ”verkligheten är vårt labb”, och nyttja verkliga miljöer i så stor omfattning som möjligt. Nytt i labbet för i år är Eye-tracking glasögon. Nu kan vi göra experiment direkt ute i riktiga butiksmiljöer vilket är efterfrågat av både varumärkes- och butiksägare och kommer att göra Eye-tracking tester attraktivare då de blir mer lika den verkliga köpsituationen, säger Poja Shams.

Vill du veta mer om CTF Consumer Lab? Kontakta poja.shams@kau.se

Poja Shams/Linda Fridberg
Foto: Linda Fridberg



Så här kan det se ut när man kör tester via eye-tracking i CTFs labb.



Hur gör en snabbköpskassör för att känna sig meningsfull och tillfredsställd? Det vill Helena Lundberg ha svaret på.

VÄRDIGHET INOM SERVICEYRKEN

Hur gör snabbköpskassörer, restaurangpersonal eller hotellstädare för att känna sig tillfredsställd och meningsfull i sitt dagliga arbete?

Värdighet i arbetet är avgörande för att anställda ska känna tillfredsställelse och mening i sitt dagliga arbete. Värdighet i arbetet har varit aktuellt så länge arbete funnits. Det är ett svärdefinierat begrepp som inrymmer många dimensioner och utmärkande faktorer är bland annat autonomi, variation, trygghet, respekt, integritet, stolthet och status. Då värdighet är en essentiell del i välbefinnandet i det dagliga arbetet strävar anställda efter att uppnå och upprätthålla just värdighet.

I ett nytt forskningsprojekt är en viktig aspekt att undersöka hur dessa värdighetsskapande strategier ser ut. I projektet medverkar forskarna Henrietta Huzell och Patrik Larsson samt doktorand Helena Lundberg. Samtliga är verksamma inom ämnet arbetsvetenskap och CTF vid Karlstads universitet.



Helena Lundberg, doktorand i arbetsvetenskap.

- Det som gör service-sektorn till ett intressant forskningsfält, när det kommer till värdighet, är främst den ständiga kundkontakten. Den ställer krav på både estetisk kompetens och emotionellt arbete, säger Helena Lundberg, doktorand i arbetsvetenskap vid CTF.

Fokus för projektet ligger på lågstatusyrken såsom hotellstädare, busschaufförer, snabbköpskassörer och restaurangpersonal. Utbytbarheten och det låga anseendet från allmänheten är knappast en källa till värdighet, vilket gör det intressant att se hur dessa lågstatusarbetsares strategier för värdighet tar sig uttryck.

- Det är också intressant att titta på hur teknikens framväxande kan tänkas påverka värdigheten. Samtidigt som dyr teknik kan upplevas som flott att använda, innebär det att både företaget och kunden blir min-

dre beroende av de anställdas kunskaper, säger Helena Lundberg.

Vanliga värdighetsskapande strategier bland snabbköpskassörer är exempelvis 'organisational misbehaviour' i form av motstånd mot ledningen, 'work role enlargement' där kassörerna överdriver sin egen betydelse och bygger upp en slags informell hierarki där de styr över andra kassörer samt slutligen 'justification' som innebär att kassörerna rättfärdigar och förnekar arbetsvillkoren samt jämför sitt arbete med andra lägre kvalificerade.

I början på juni höll Helena Lundberg presentationen "Strategies for dignity in service work" på konferensen QUIS 12 i Itacha, New York, USA. Hon presenterade olika värdighetsskapande strategier bland servicearbetare som hon hittills har funnit.

Linda Fridberg
Foto: Istockphoto och Maria Obed.

BLI MILJÖMEDVETEN MED HJÄLP AV ECORUNNER

Hushållens konsumtion står för stor del av utsläppen av växthusgaser. Nu kan det bli ändring på detta tack vare forskare från Karlstads universitet, KTH och Göteborgs universitet som utvecklat ett webbaserat verktyg, Ecorunner, som gör det möjligt för dig att se hur konsumtionen i ditt hushåll påverkar miljön.



Lars E Olsson

- Med hjälp av Ecorunner kan du eller ditt hushåll beräkna omsättningen av kol, energi och kväve. Det nya, i jämförelse med andra liknande verktyg, är att den gör beräkningarna utifrån hur du använder dina pengar baserat på

SCBs nationella statistik för pengar och utsläpp. Den ger dig också möjlighet att göra kompenserande åtgärder av olika slag för att minska eller neutralisera din miljöpåverkan, säger Lars E Olsson, doktor i psykologi vid CTF, och en av forskarna bakom verktyget.



Med hjälp av Ecorunner kan varje hushåll minska sin miljöpåverkan.

Användaren matar in hur mycket pengar hushållet har spenderat på olika saker, som matvaror, boende och resor, och Ecorunner räknar sedan ut miljöbelastningen.

- Ecorunner är ett verktyg som på ett rakt och enkelt sätt belyser sambandet mellan hur vi spenderar våra pengar och vilken miljöbelastning det innebär. Verktyget är gratis att använda och riktar sig till alla som har

intresse. Jag tror att detta är ett verktyg som dessutom skulle fungera utmärkt i utbildningar på såväl grund-, gymnasie- som högskolenivå där fokus ligger på lärande om hållbar konsumtion, säger Lars E Olsson.

Detta är resultatet av ett forskningsprojekt med forskare vid CTF, KTH och Centrum för konsumtionsvetenskap vid

Göteborgs universitet. Projektet, finansierat av av Formas, startades 2007 och avslutades i och med lansering den 23 mars 2011. Vill du testa Ecorunner går du in på ecorunner.industrialecology.se

För mer information, kontakta lars.e.olsson@kau.se

Linda Fridberg
Foto: Istockphoto och Maria Obed

KONTROLL ÖVER MUSIK ÄR LÖNSAMT



Pernille K Andersson

På Butiksleverantörsmässan, som hölls i Stockholm den 13 april, presenterade Pernille K Andersson, doktorand i psykologi vid CTF, och Per Kristensson, docent i psykologi vid CTF, de senaste rönen från sin forskning. Forskarna har gjort fältstudier hos bland andra Expert och ICA. Presentationen gjordes tillsammans med Fredric Stenwreth, VD MusicPartner AB, som berättade om effek-

terna av att ta kontroll över det som låter i butiken, och hur man skapar en positiv inverkan på kunder och personal.

- Vår presentation "Att ta kontroll över musiken är lönsamt!" handlar om hur ljud påverkar oss som människor, och som konsument. Om man använder musik i butik på rätt sätt resulterar det i bättre försäljning, men det råder också ett omvänt förhållande som påverkar affärens negativt, säger Pernille K Andersson.

Linda Fridberg
Foto: Maria Obed

CTF & TPA BJÖD PÅ EXTREMSERVICE

Den 12 april bjöd CTF och TPA, The Packaging Arena, in till seminarium med Göran Adlén, trendanalytiker och författare. Han bjöd på en inspirerande och underhållande eftermiddag hos TPA där han bland annat pratade om dagens marknadsföring som epidemier som sprids via sociala medier och hur man gör för att bli en vinnare och nå fram med sitt budskap.

- Det är genom extremservice som man kan konkurrera i dag, genom att sticka ut och göra det där lilla extra och oväntade för sina kunder, säger Göran Adlén.

Linda Fridberg

SÅ ENKELT LYCKAS DU MED DIN AFFÄRSIDÉ

Den 17 maj presenterade Claes Högström, doktorand i företagsekonomi vid CTF, BRAIN-modellen på seminariet "Small stories, big deals" som handlade om konsten att tjäna pengar och varumärkesbyggande i kulturella och kreativa näringar. Seminariet hölls på Karlstad CCC i regi av ALMI och Region Värmland inom ramen för KKN-projektet



Claes Högström, är doktorand vid forskarskolan Management och IT, MIT.

BRAIN-modellen är resultatet av forskning på en rad starka, internationella varumärken med rötter i kulturella och kreativa näringar och har sitt ursprung i Claes Högströms så kallade "brand enactment model". En modell som empiriskt knyter ihop serviceorienterad marknadsföring, branding och enactment-teori, där varumärken ses som ett resultat av en multilog

där beslutsfattare måste ta hänsyn till normer och förväntningar i sin omvärld. Modellen visar hur beslutsfattare bygger och lever varumärken med hjälp av kommunikation och affärsmodellimplementering genom användande av symboler och namn som representerar varumärket, men även genom samskapande av produktupplevelser som realiserar det varumärket säger sig stå för.

Modellen bygger på antagandet att värde och varumärken skapas genom interaktion mellan företag och aktörer i dess omgiv-

ning där varumärkesupplevelser antas ligga till grund för framtida strategier. Den visar på så vis hur ett varumärke kan skapas genom interaktiv upplevelsebaserad marknadsföring och kommunikation men även hur det har uppstått och var det kommer från.

Kommunikationsplattformen för BRAIN-modellen är dels ett resultat av forskning, men även av en tanke om hur man förenkla kommunikation och spridning av forskningsresultat genom ett samarbete mellan CTF, Ord & Bild och Region Värmland.

För mer information kontakta
claes.hogstrom@kau.se

Linda Fridberg
Foto: Maria Obed

PLANER PÅ ETT TJÄNSTEINSTITUT I KARLSTAD

I april fick CTF besök av Per-Erik Petersson och Jessica Algehed från Sveriges Tekniska Forskningsinstitut, tillsammans med Lars Sandberg från Dotank AB. Besöket grundades i tankarna om att skapa ett tjänsteinstitut här i Karlstad med hjälp av kompetens från CTF.

Sakta men säkert får tjänsteområdet ändå större uppmärksamhet hos policy makers och institutioner i Sverige. Ett av de senare exemplen är forskningsinstitut och den svenska industriforskningsfären. Flera aktörer har tittat på möjligheten inom detta område.

– I en utredning som Karlstads universitet och Region Värmland låtit göra ser vi att de flesta aktörer som intervjuats ser att ett tjänsteinstitut kommer att komma till. Viktiga aktörer är RI.SE som är Näringsdepartementets holdingbolag SP (Sveriges tekniska forskningsinstitut), Almega, Unionen med fler. Glädjande för oss är att man ser

etablering i anslutning till en stark forskningsmiljö som viktigt samtidigt som man definierar CTF som just en sådan, också ur ett internationellt perspektiv. En eventuell etablering i Karlstad kommer antagligen att ske stegvis och ha ett brett perspektiv på tillämpad forskning och uppdrag inom tjänsteinnovation, tjänstemarknadsföring och tjänsteorganisation för olika branscher. Förmågan att utföra direkta uppdrag och internationalisering bedöms som speciellt viktigt. Ett institut skulle ytterligare stärka den starka miljö som finns i Karlstad, något som vi tycker är fantastiskt roligt, säger Lars Sandberg.

Rapporten Ett nationellt Tjänsteinstitut, en scenariobeskrivning utifrån olika aktörers synpunkter finns att tillgå från Dotank AB (Lars Sandberg), Karlstads universitet (Håkan Spjuth), Region Värmland (Anders Olsson).

Lars Sandberg/Linda Fridberg

HONORARY VISITING FELLOW



Bo Edvardsson

Bo Edvardsson, professor i företagsekonomi och vetenskaplig föreståndare vid CTF, har utnämnts till "Honorary Visiting Fellow" vid Manchester Business School, England, under 2011-2012.

Under denna period kommer Bo Edvardsson att besöka skolan vid ett par tillfällen för att hålla föredrag, undervisa samt träffa forskare och arbeta i gemensamma projekt.

– Skolan är störst på forskarutbildning i Europa och stora inom tjänsteområdet. Jag ser det som ett sätt att utveckla forsknings-samarbetet mellan oss, säger Bo Edvardsson.

Linda Fridberg
Foto: Maria Obed

PER PETTERSSON PROFESSOR



Professor Per Pettersson

Per Pettersson, teol. dr. vid CTF, blev den 1 mars befordrad till professor i religionssociologi. Per Pettersson ägnar för närvarande huvuddelen av sin tid åt Linné-stödsprogrammet "The Impact of Religion. Challenges for Society, Law and Democracy" vid Uppsala universitet.

I sin avhandling "Kvalitet i livslånga tjänstereationer. Svenska kyrkan ur tjänsteteoretiskt och religionssociologiskt perspektiv" (2000) kombinerade Per Pettersson religionssociologisk teori om religiös förändring med teori om tjänstesamhället, tjänstprocesser och kvalitet i tjänster. Ett huvudsyfte var att bidra till förståelsen av kundperspektivet på religiösa tjänster och tjänsteleverantörer.

Ett av huvudresultaten var att kvalitetsupplevelsen i tjänstemöten med Svenska

kyrkan och upplevd relationskvalitet i själva tillhörigheten till kyrkan samspelar över mycket långa tidsperspektiv och inbördes påverkar varandra. Positivt upplevda möten förstärker upplevelsen av kvalitet i relationen medan negativa möten försvagar relationen. Starkt positiva och starkt negativa tjänstemöten minns individen lång tid framöver. Intervjuer visar exempel på händelser 50 år tillbaka i tiden som har haft betydelse för utvecklingen av relationen till kyrkan ända fram till idag. En intressant del av analysen visar att enstaka negativa upplevelser kan "repareras" av senare positiva upplevelser.

Allt mer forskning

Efter avhandlingsarbetet arbetade Per Pettersson under tre år på halvtid som administrativ föreståndare för CTF. Men allt sedan avhandlingsarbetet har religionssociologisk forskning med internationellt jämförande perspektiv kommit att bli hans huvudsakliga inriktning. Sedan sju år tillbaka är det forskning på heltid som gäller.

Internationella forskningsprojekt

Per Pettersson har medverkat i och koordinerat en rad olika internationella projekt, bland annat ett samarbete mellan Sverige och Sydafrika med fokus på kyrkornas roll i Sydafrika som tjänsteleverantörer inom välfärdsområdet och som röst i välfärdsdebatten, med jämförelser med de europeiska kyrkornas motsvarande roll. Även om det finns stora skillnader mellan länderna finns en gemensam verklighet genom att den offentliga välfärdsfinansieringen skärms ner samtidigt som trycket på insatser ständigt ökar, inte minst genom en åldrande befolkning, sjunkande nativitet och nya former av fattigdom.

Ett annat exempel är projektet "Welfare and Values in Europe" (WAVE) med syftet att nå kunskap om värderingsrelationer

mellan religiösa minoriteter och majoritetsbefolkningen i tolv europeiska länder. Projektet pågick 2006-2009 och finansierades av EU:s 6:e ramprogram och omfattade 35 forskare fördelade på tolv länder. Per Pettersson ingick i projektets ledningsgrupp och genomförde tillsammans med en genusinriktad forskare projektets svenska fallstudie.

De omfattande internationella kontakterna har på olika sätt lett till nya forskningsprojekt. När Karlstads universitet 2006 inbjöds att delta i ett EU-Sokrates nätverk om religionsundervisning i Europa "Teaching Religion in a European Multicultural Society" (TRES), blev Per Pettersson en av två representanter från Karlstads universitet i nätverket. I den egenskapen har han tillsammans med en forskare i religionsdidaktik vid Karlstads universitet genomfört den svenska delen av en enkätundersökning bland religionslärare i den allmänna skolan och i religiösa samfund.

2007 fick Per Pettersson en inbjudan från en tysk forskargrupp vid universitetet i Tübingen om att medverka i det internationellt projektet, "International Research on Confirmation". I projektet genomfördes en studie bland konfirmander och konfirmandledare i sju länder. Syftet var att jämföra ungdomars och ledares förväntan på, samt upplevelse och utvärdering av den pedagogiska (tjänste)process som undervisningsperioden utgör. Jämförelser gjordes dels inom varje land, dels mellan de sju länderna. Per Pettersson ansvarade för den svenska delen av studien finansierad av Svenska kyrkan. Just nu är en ny fortsättningsstudie under utveckling bland annat med fokus på ungdomars frivilliga engagemang i samhället.

Basen fortsatt på CTF

- Utifrån det tjänsteteoretiska perspektiv på religion som jag utvecklade i mitt avhandlingsarbete har jag på olika sätt integrerat de tjänsteteoretiska begreppen i de internationella projekt jag har medverkat i. Idag arbetar jag på heltid med externfinansierad forskning. Jag har min bas vid CTF, men är också knuten till forskargruppen i religionsvetenskap vid Karlstads universitet och medverkar i forskargruppen vid Centrum för Forskning om Religion och Samhälle vid Uppsala universitet, säger Per Pettersson.

Sedan två år tillbaka ägnar Per Pettersson huvuddelen av sin tid åt forskning och forskningskoordinering inom det tioåriga

Linnéstödsprogrammet ”The Impact of Religion. Challenges for Society, Law and Democracy” vid Uppsala universitet. Han medverkar i två temaområden; ”Religious and Social Change” samt ”Welfare Models - Organisation and Values” samt ingår i ett nordiskt treårigt projekt, ”The role of religion in the public sphere. A comparative study of the five Nordic countries”, som är knutet till programmet.

Föreståndaren har ordet

- Per Pettersson är en mycket aktiv forskare som tagit stort ansvar för att söka forskningsanslag, utveckla relationer med andra forskargrupper, både nationellt och internationellt, samt inte minst tagit på sig

ansvaret att leda forskningsprogram. Han har med skicklighet lett flera stora, internationell forskningsprojekt och sett till att dessa fortsatt i olika former. Per täcker in ett område som blir allt mer viktigt inom tjänsteforskningen; organisationers värderingar och hur dessa relaterar till och samspelar med normer och värderingar i samhället och hos enskilda kunder. Vi på CTF gratulerar till professorsutnämningen och önskar framgång i fortsatt forskning, säger Bo Edvardsson, professor i företagsekonomi och vetenskaplig föreståndare vid CTF.

Per Pettersson/ Linda Fridberg
Foto: Maria Obed, Istockphoto

Per Petterssons senaste publikationer

Pettersson, P. (2011) Majority Churches as Agents of European Welfare: A Sociological Approach, in Bäckström, A. and G., Davie, N., Edgardh, P., Pettersson (eds.) Welfare and Religion in 21st Century Europe: Volume 2, Farnham: Ashgate.

Pessi, A. B., and Angell, O. H., and Pettersson P. (2010) Nordic Majority Churches as Agents in the Welfare State: Critical Voices and/or Complementary Providers? Temenos - Nordic Journal of Comparative Religion, Vol. 45 No. 2, p. 207-234.

Pettersson P. (2010) Varför är det så stora skillnader i konfirmationens popularitet i de nordiska länderna?, in Krupka Bernd and Ingrid Reite (eds.): Mellom pietisme og pluralitet. Konfirmasjonsarbeid i fire nordiske land i empirisk perspektiv. Oslo: IKO-Forlaget.

Edgardh N., and Pettersson P. (2010) The Church of Sweden: a Church for All, Especially the Most Vulnerable, in Bäckström, Anders and Grace Davie, Ninna Edgardh, Per Pettersson (eds.) (2010) Welfare and Religion in 21st Century Europe: Volume 1, Farnham: Ashgate, p. 39-56.

För fler publikationer se ctf.kau.se, Publikationer



NY DOKTORSAVHANDLING MED KONTRAKT I FOKUS

Ny doktorsavhandling! Den 29 april för-svarade Carolina Camén, tidigare doktorand i företagsekonomi vid Samot, sin doktorsavhandling "Using Contracts to Manage Services". Disputationen ägde rum vid Karlstads universitet och opponent var professor Virpi Havila från Uppsala universitet.

Kontrakt spelar en nyckelroll i många affärsrelationer. Tjänsteföretag är inget undantag i detta avseende. Trots ökat intresse för hur tjänster och tjänsteverksamheter fungerar finns förvånansvärt lite forskning om hur just kontrakt används av tjänsteföretag. Syftet med avhandlingen har varit att utforska, beskriva och förstå hur kontrakt används för att styra tjänster mellan två affärspartner. Teorier om kontrakt används tillsammans med tjänsteforskning för att analysera upphandlingskontrakt hämtade från svensk kollektivtrafik.

Totalt ingår sex artiklar i avhandlingen. De första två artiklarna är baserade på 21 upphandlingskontrakt mellan trafikhuvudmän och deras operatörer avseende den linjeburna kollektivtrafiken och fokuserar kvaliteten i kontrakten och hur denna styrs. Kontrakten har en stor betydelse eftersom det är här som inte bara de juridiska åtagandena finns utan också förutsättningarna för att skapa en bra tjänst av hög kvalitet som skapar värde för användarna. Kvalitet har inom branschen visat vara en



Carolina Camén, doktor i företagsekonomi.

viktig faktor med tanke på att det finns en önskan om att allt fler skall använda kollektivtrafiken och resa kollektivt. Vad som framkom i dessa två studier är att kvalitet och då främst tjänstekvalitet kan relateras till tre managementnivåer; den retoriska den strategiska och den operationella nivån, vilka definieras och diskuteras i det första pappret. Vidare diskuteras hur dessa nivåer är relaterade till varandra. I den andra artikeln framkom att den kvalitet som återfinns i kontrakten styrs på tre övergripande sätt; genom lagar och regleringar; standarder och ekonomiska incitament.

Efter att ha studerat kontrakten och den kvalitet som finns i kontrakten fokuserar artikel 3 och 4 om hur kontraktet påverkar långsiktiga affärsrelationer och vad som karakteriserar dessa affärsrelationer. Här framkom bland annat att kontraktets detaljerade specifikationer gör att relationen blir statisk och asymmetrisk och kontraktet kan ses som ett substitut för förtroende mellan parterna. De sista två artiklarna i avhandlingen fördjupar kontraktens roll ur ett mer övergripande perspektiv som utvidgas från den enskilda kontraktsrelationen till att omfatta ett hållbart värdeskapande intressenätverk.

– Genom att fokusera på kontrakten och frågor som rör dessa har avhandlingen bidragit med ny kunskap som inte bara ökar förståelse för området som sådant utan som också, genom att ligga till grund för tjänste- och verksamhetsutveckling hos branschens aktörer, kan få reell betydelse för kollektivtrafikens framtida utveckling och samhällets hållbara tillväxt. Detta innebär att resultat förhoppningsvis inte bara kommer att gynna kollektivtrafikens aktörer utan även andra aktörer inom näringslivet där kontrakten har en stor betydelse, säger Carolina Camén

Doktorsavhandlingen kan beställas via infoctf@kau.se. Läs mer på vår webbsida ctf.kau.se, Publikationer.

Carolina Camén/ Linda Fridberg
Foto: Linda Fridberg

PARTNERTRÄFF PÅ LOKA BRUNN

Under två dagar i slutet på mars träffades forskare och partners i Samot för att diskutera viktiga forsknings- och utvecklingsfrågor.

- En utmaning vi har just nu är att visa på skillnad att vi finns, hur kan vi visa att Samot har och har haft betydelse? Hur kan vi fördjupa och förbättra vårt samarbete med våra partners? Vad kommer att hända

efter 2016 då Vinnovas finansiering upphör? Dessa frågor lyfte Margareta Friman, föreståndare för Samot.

Ordförande Charlotte Wäreborn-Schultz reflekterade också över Samots framtid samt berättade om läget i fördubblingsprojektet. Forskarna Bo Enquist, Markus Fellesson och Per Echeverri presenterade resultat från Samots tre forskningsteman.

Deltagarna fick sedan tillsammans diskutera olika frågor kopplade till dessa. Lars Bull, Värmlandstrafik, delade med sig av sina erfarenheter från R3-projektet. Bo Enquist presenterade, ett industridoktorandprogram, Koll-TI, som tar vid det utvecklingsarbete som Värmlandstrafik i och med R3-projektet påbörjat.

Linda Fridberg

EU-MILJONER TILL KOLLEKTIV-TRAFIKFORSKNING

Tillväxtverket har beviljat EU-medel för projektet 2xKoll (uttalas dubbelkoll). Totalt omfattar projektet drygt sju miljoner kronor. Samot medverkar i projektet. Pengarna ska användas till att öka möjligheterna för effektivare arbetspendling och att förändra attityden till kollektivt resande.

- Samots roll i projektet är att aktivt följa projektet genom att öppna upp för jämförelser med andra projekt i Sverige, Europa och övriga världen. Vi ska hjälpa till och skapa en forskningsbaserad referensram kring projektet, men också vara ett aktivt "bollplank" till projektledningen, säger professor Bo Enquist.

Projektet kan ses som en fortsättning av Värmlandstrafiks utvecklingsatsning för en

effektivare och resenärsvänligare kollektivtrafik för regionen. Det sker inom ramen för hela kollektivtrafikbranschens satsning på en kraftig ökning av kollektivtrafikresandet, det som kallas fördubblingsprojektet. Finansiärer förutom EU är Landstinget i Värmland, Karlstads universitet, Region Värmland, Värmlandstrafik samt Hammarö, Sunne, Säffle och Filipstads kommuner.

Den 12 maj hade Samot och 2xKoll en gemensam workshop. Syftet var att tillsammans hitta effektiva aktiviteter som på ett varaktigt sätt får människor att välja kollektivtrafik, cykel och gång till arbetet.

Christina Celsing/Linda Fridberg

FORSKNING OCH SAMARBETE I KVALITETSTEKNIK

Swedish Quality Management Academy, en nationell forskarskola med fokus på kvalitetsteknik, har nu tagit ett steg närmare sitt förverkligande då en formell ansökan lämnats in till Vinnova.

Den grundläggande idén är en satsning på forskning och samverkan mellan de lärosäten i Sverige som bedriver forskning inom kvalitetsområdet. Dessutom kan en koordinering via SIQ bidra till att sprida kunskap inom området till intressenterna i form av företag och organisationer. På detta sätt kan samhällets organisering av kunskapsutveckling och forskning inom området bli en kritisk resurs för utveckling av internationell konkurrenskraft inom näringslivet.

Det första mötet med hela grupperingen hölls hos SIQ den 30 november - 1 december 2010. I gruppen ingår representater från Mälardalens högskola samt AB Volvo, Mittuniversitetet, Chalmers, Högskolan Väst, LTH, KTH, Karolinska Institutet, Linköpings universitet, SIQ och CTF.

För Samot och CTF kommer SQMA att öppna upp för ytterligare en till två doktorander samt en eller flera industridoktorander.

Mer information kommer att publiceras på SIQ:s hemsida, siq.se.

Linda Fridberg

NY PARTNER

Ny samarbetspartner! Sedan mars är Taxi Stockholm ny partner i Samot. Redan under 1899 bildades Stockholms Droskägärförning som är ursprunget till Taxi Stockholm. I dag tar man hand om ca 45 000 resenärer per dygn.

NY PARTNER

Ny samarbetspartner! I mars inledde Samot och BIMS ett samarbete om följeforskning. BIMS, som står för Biljettsystemupphandling i Mellansverige, är ett samarbete mellan Dalatrafik, Karlstadsbuss, Upplands Lokaltrafik, Värmlandstrafik, Västmanlands Lokaltrafik och X-Trafik, samt operatören Tåg i Bergslagen. Syftet är att utveckla ett nytt biljett- och informationssystem. Systemet är nu färdigt och Patrik Gottfridsson skall följa implementeringen av systemet.



Foto: Maria Obed

CTFS STYRELSE

Sedan årsskiftet har CTF en ny styrelse. Där ingår representanter för samarbetspartners, fakulteten och doktorander. Här presenteras styrelsens externa ledamöter.



Thomas Sigfridson är delägare och managementkonsult i Effect Management Development AB, som han var med och grundade. Han var också företagets VD fram till 2011. I dag har han olika styrelsuppdrag och arbetar med ledningsgruppsutveckling och VD-coachning. Han har tidigare erfarenhet från IT-branschen och telekomsektorn.



Virpi Havila är professor i företagsekonomi vid företagsekonomiska institutionen vid Uppsala universitet. Hennes forskning handlar om hur företagsförvärv och fusioner påverkar företagens relationer till kunder och leverantörer. Ett annat av hennes forskningsområden är avslut av affärsförbindelser och avslut av stora interorganisatoriska projekt.



Lars Gohde är sedan 2010 chef för Hälsovalskansliet i Landstinget i Värmland. Han är civilekonom och har en bred arbetslivserfarenhet från både privat och offentlig sektor. Han har tidigare bland annat varit managementkonsult på Programator/ Cap Gemini och IT-strateg/IT-chef för Landstinget i Värmland.



Lars-Uno Roos är i sin nuvarande befattning inom Volvo Technology, ett forskningsföretag inom Volvo-gruppen, ansvarig för att utveckla och supportera införandet av Leanprinciper inom de skilda Volvobolagens produktutvecklingsprocesser. Tidigare har han varit kvalitets- och logistikchef för biltillverkning Sverige inom Volvo Personvagnar och kvalitetschef för Volvo 3P.



Tore Strandvik är professor i marknadsföring vid Hanken Svenska handelshögskolan i Helsingfors, Finland. Han har varit verksam vid Hanken de senaste 30 åren och har bland annat varit direktör för Centre for Relationship Marketing and Service Management, vilket är Hankens motsvarighet till CTF. I sin forskning är han framför allt intresserad av hur aktörer på businessarenan tänker och vad de upplever med fokus på tjänstekvalitet, kritiska händelser, kundrelationer och brand och image.



Meg Tiveus är civilekonom och har tidigare arbetat med marknadsföring, försäljning och ledarskap inom privat och statlig sektor. I dag är hon styrelsearbetare på heltid och sitter bland annat i styrelsen för Swedish Match, Cloetta, Apoteket Farmacci och Nordea Fonder samt är ordförande i Folk tandvården och Arkitektkopia.



Gunnar Larsson är sedan 2007 generaldirektör för Konsumentverket och konsumentombudsman. Dessförinnan var han lagman i Örebro tingsrätt och chef för domstolen. Tidigare var han kammarråd och avdelningschef för försäkringsavdelningen vid Kammarkollegiet. Han har innan dess varit domare i många år, deltagit i statliga utredningar och varit förbundsjurist. Gunnar Larsson har en jurkandexamen från Uppsala Universitet och är för närvarande också styrelseledamot i Statens Arbetsgivarverk och Handelshögskolan vid Karlstads universitet.

CTFs styrelse 2011-2013

Externa ledamöter:

Thomas Sigfridson, ordförande
Lars Gohde
Virpi Havila
Gunnar Larsson
Lars-Uno Roos
Tore Strandvik
Meg Tiveus

Interna ledamöter:

Bo Edvardsson, professor CTF
Margareta Friman, professor CTF
Anders Gustafsson, professor CTF
Per Kristensson, docent CTF
Patrik Larsson, professor CTF
Claes Högström, doktorand CTF
John Sören Pettersson, dekan fakulteten Ekonomi, kommunikation & IT

Linda Fridberg

FRÅN IDÉ TILL HANDLING - EN KROKIG VÄG I MYNDIGHETERNAS SVERIGE

Det började som en politisk idé. För drygt tre år sedan gav regeringen ett uppdrag till Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Skatteverket och Tillväxtverket. Syftet var att samordna myndigheternas verksamhet i Nystartskontor. Forskarna Martin Fransson och Johan Quist vid CTF utsågs för att följa projektet under två år. Resultaten samlade forskarna i rapporten "Nystartskontoret som blev en tjänst". Och som en av slutsatserna ställer forskarna frågan: är det regeringen eller myndigheterna som styr Sverige?

Nystartskontoren skulle bli nya inrättningar för medborgarna, där verksamheter från flera myndigheter skulle samlas. I ett tidigt skede fokuserade näringsminister Maud Olofsson särskilt på de nya svenskarna. I vårbudgeten 2007 avsattes 30 miljoner kronor för att pröva idén i ett antal kommun- och stadsdelar där utanförskapet var särskilt stort. I propositionen angavs att uppdraget handlade om att "finna en samverkansform där olika aktörer samlas under ett och samma tak, i syfte att underlätta för den enskilde att få snabb och välriktad hjälp och stöd att etablera sig i Sverige och på arbetsmarknaden."

Men i stora delar blev satsningen en förstärkning av redan pågående projekt. De fyra myndigheterna, med Tillväxtverket som projektledare, definierade det spretiga uppdraget för att passa redan pågående projekt och arbetsätt.

- Vår rapport visar att det funnits en bristfällig dialog mellan regeringen och dess myndigheter, och mellan offentliga aktörer på lokal och central nivå. Det pratas om stuprör, det vill säga svårigheter för myndigheter att mötas och samarbeta, men problemen börjar redan inom regeringskansliet, konstaterar Johan Quist, lektor i företagsekonomi och en av författarna till rapporten.

Martin Fransson och Johan Quist har intervjuat nyckelpersoner inom Regeringskansliet, de fyra myndigheterna samt personer i berörda kommuner. Resultatet är en kritisk rapport som följer den krokiga vägen från politisk idé till verklighet i ett Sverige där Regeringen överlåter till myndigheterna att ostört omformulera uppdrag och genomförande.

Det är en komplex situation som har studerats. Att samla myndigheter under olika departement i ett gemensamt projekt, utmanar etablerade arbetsformer.

Forskarnas uppdrag har inte varit att bedöma åtgärden i sig, utan att undersöka processen från idé till verklighet. I fallet med Nystartskontor, handlade idén från början om ett kontor - en fysisk plats. När myndigheterna fick uppdraget, blev det istället en tjänst och en förstärkning av redan pågående projekt.

- Skillnader i organisationskultur och arbetssätt, att man inte träffas mellan olika nivåer och att man inte har ett bra metodstöd är några av de förklaringar vi kan se, förklarar Martin Fransson.

Den 24 mars presenterade Martin Fransson och Johan Quist sina resultat vid ett seminarium. Deltog gjorde, förutom näringsminister Maud Olofsson, drygt 70 personer från regeringskansliet och statliga myndigheter. Intresset var stort. Strax före seminariet hade Försäkringskassan meddelat att de, med hänvisning till sparkrav, ville dra sig ur de servicekontor som inhyser de informationstjänster som projektet hade finansierat. Servicekontoren driver Försäkringskassan tillsammans med Skatteverket och Pensionsmyndigheten.

- Eftersom det är ett gemensamt initiativ så faller ju allt om en drar sig ur. Det illustrerar tydligt det som sägs i vår rapport att vid denna typ av samverkansinitiativ krävs en styrning från regeringen, säger Martin Fransson.



Martin Fransson & Johan Quist är författarna bakom rapporten.

Forskarna skrev ett inlägg på DN Debatt den 1 mars, under rubriken "Vad är regeringens strategi för det statliga kontorsnätet?", påpekar forskarna att det nu är "hög tid för förvaltningsminister Stefan Attefall (KD) att formulera regeringens samlade strategi för det statliga kontorsnätet. För att klara detta måste han våga bryta mot stuprörskulturen på regeringskansliet. Han måste lyfta frågor från enskilda departement och ta ett samlat ansvar för sådant som av tradition hanteras av enskilda statsråd. Kanske bör han börja med ett personligt samtal med statsministern?"

I april kom ett pressmeddelande från förvaltningsministern där han gav Statskontoret i uppdrag att ta fram en strategi för det statliga kontorsnätet. Översynen ska vara klar 1 april 2012.

Rapporten kan laddas ner eller beställas via ctf.kau.se, Publikationer.

Christina Knowles/Linda Fridberg
Foto: Öyvind Lund

SAMARBETE OCH TJÄNSTER – NYA AFFÄRSMÖJLIGHETER I VERKSTADSINDUSTRIN

Det är väl inte så svårt att börja leverera tjänster – det är ju bara att leverera det som kunden vill ha. Denna mening speglar ganska bra den inställning till tjänster som finns inom stora delar av verkstadsindustrin. En ny rapport från CTF visar att små- och medelstora industriföretag ofta behöver samarbeta med leverantörer, konkurrenter eller kunder för att kunna utveckla och leverera tjänster.

Tidigare forskning kring hur tjänstefiering påverkar företag har framförallt lyft fram förändringar inom företag som IBM, Volvo, General Electric eller Kone, detta är relativt stora och internationella företag som ligger nära slutkunden. En studie av Europeisk industri visar att underleverantörer och mindre företag i minst lika stor utsträckning påverkas av tjänstefieringen, en skillnad är dock att de ofta använder produkten som prisbärande för sina tjänster och tjänsternas betydelse för företaget blir därför inte lika tydlig.

- Våra studier visar att tjänstefiering är en mycket aktuell fråga för svenska företag. För mindre företag krävs det ofta samarbete för att skapa nya affärsmöjligheter genom tjänster, i flesta fall mellan två företag men i undantagsfall kan antalet företag



Samarbete och tjänster är en ny forskningsrapport från CTF.

i samarbete vara fler. Olika samarbetspartners är ofta ganska löst kopplade till varandra och sker genom informella kontakter, säger Lars Witell, professor i företagsekonomi vid CTF och en av författarna.

Forskarna har identifierat nio typer eller konstellationer av samarbete som små- och medelstora företag använder för att skapa nya affärsmöjligheter genom tjänster. Dessa visar på en pallett av möjligheter som ett företag kan använda sig av för att introducera tjänster i sin verksamhet. En anledning till det stora antalet konstellationer kan vara att det saknas modeller för att hjälpa tillverkande företag att arbeta med tjänster - än mer saknas hjälp att ändra fokus från en produktlogik till en tjänstelogik.

Rapporten är ett resultat av två projekt vid CTF. "Tjänsteinnovationer i verkstadsindustrin", finansierat av Vinnova, en studie av hur tjänsteinnovationer utvecklas i svenska företag, och det regionala projektet kring tjänstefiering, finansierat via EUs Struktur-fonder i samverkan med Region Värmland och Kompetenscentrum Stål & Verkstad, en studie av hur det regionala näringslivet i Värmland påverkas av ökat fokus på tjänster.

Författarna bakom rapporten är: Karolina Elmhøster, som i dag arbetar på Toyota Material Handling, Anders Gustafsson, professor i företagsekonomi vid CTF och Lars Witell, professor i företagsekonomi vid CTF.

Rapporten kan laddas ner via ctf.kau.se, Publikationer, eller beställas i tryckt form från CTF via infoctf@kau.se.

Lars Witell/Linda Fridberg
Foto: Istockphoto

Olika typer av samarbeten för att leverera tjänster:

- Samarbete med kunden
- Stödja kontakt mellan kunder
- Förvärv av kompetens genom uppköp
- Ny aktör blir underleverantör till tjänsten
- Samarbete inom ramen för helhetslösning
- Lokalisering av kompetens hos kund
- Samarbete för att skapa förutsättningar för tjänster
- Samarbete med kompletterande kompetens
- Samarbete för att öka erbjudandets bredd

GÄST HOS OSS



Stefano Pace

Stefano Pace, forskare från Bocconi University i Italien, har varit gästforskare hos oss sedan årsskiftet. Han är här för att arbeta tillsammans med Per Skålén, professor i företagsekonomi. Tillsammans med Bernard Cova, från Euromed Management i Marseille, Frankrike, studerar de den italienska biltillverkaren Alfa Romeo och dess "online community" för fans. Deras huvudmål är att förstå hur företag och grupper av kunder kan samarbeta tillsammans.

Linda Fridberg

STIPENDIAT



Katarina Wetter Edman

Den 4 april fick Katarina Wetter Edman, doktorand vid Business & Design Lab i Göteborg och knuten till CTF, ta emot 2010 års Torsten Dahlinstipendie. Stipendiet delas ut av SVID, Stiftelsen Svensk Industridesign, med syftet att uppmuntra och lyfta fram tvärvetenskaplig forskning.

Linda Fridberg
Foto: SVID

VI VÄXER OCH BLIR FLER

CTF växer så det knakar. Här presenterar vi våra nya doktorander och projektassistenter.

Marit Engen är sedan 1 januari 2011 antagen doktorand i företagsekonomi vid Karlstads universitet. Hennes avhandlingsarbete kommer att ske inom ett av våra projekt, MKT - Medarbetardriven och kundfokuserad tjänsteforskning, med fokus på service innovation. Marit har en magistrexamen i marknadsföring och har tidigare arbetat som lektor vid universitetet i Lillehammer.

Johan Netz är sedan mars 2011 doktorand i företagsekonomi vid Karlstads universitet. Han kommer att bedriva sitt avhandlingsarbete inom forskningsprofilen, "Tjänsteinnovationer för uthålliga affärer". Han kommer att fokusera på frågor om hur industriföretag kan stimulera utvecklandet av nya tjänsteinnovationer. Johan har det senaste året arbetat som projektassistent vid CTF och har tidigare läst ekonomiprogrammet vid Karlstads universitet.

Sara Pettersson arbetar som projektassistent i ett projektsamarbete som CTF har med Konsumentverket riktat mot telekommunikationer. Hon har tidigare medverkat i två andra projekt vid CTF. Sara har studerat sociologi och läst Personal och arbetslivsprogrammet, med inriktning arbetsrätt, vid Karlstads universitet.

Anna Alexson medverkar som projektassistent i projektet "Loyalty enhancing communication" vid CTF. Tidigare innan dess var hon projektassistent i projektet "Organisering av tjänstemötet". Hon har studerat beteendevetenskap och psykologi vid Karlstads universitet, och är aktiv i höjdhopp på elitnivå.

Text & foto: Linda Fridberg



Marit Engen



Johan Netz



Sara Pettersson



Anna Alexson



CTF 25 år!

17 november 2011

Best Practice, Next Practice and Beyond

Den 17 november 2011 firar CTF 25-årsjubileum och detta vill vi uppmärksamma genom att bjuda in till ett internationellt och framtidsorienterat heldagsevent på Karlstads universitet. Vi uppmärksammar också SAMOT, vår kollektivtrafikforskningsgrupp, som firar 5 år.

Vi kommer att presentera och diskutera det senaste inom tjänsteforskning och rikta blickarna framåt. Bland de medverkande finns ledande tjänsteforskare från Europa och USA, samt föreläsare och samarbetspartners.

Missa inte en spännande dag fylld med många intressanta teman och personer.

Välkommen!

Bland de medverkande finns:

Mikael Dahlén, Professor vid Handelshögskolan i Stockholm

Irené Ng, Professor, University of Exeter and University of Cambridge, UK

Roland Rust, Professor, University of Maryland, USA

Maria Holmlund, Professor, Hanken School of Economics, Finland

Lars Bull, VD, Värmlandstrafik

Stephen Vargo, Professor, University of Hawaii at Manoa, USA

Benny Hermansson, Head of Customer Relations at IKEA Retail Services AB

Sabine Möller, Professor, EBS Business School, Germany

Forskare från CTF och SAMOT



Håll dig uppdaterad
via ctf.kau.se



Mikael Dahlén foto: Anders Sundgren

GÄSTPROFESSOR TILL CTF

Styrelsen för Anne-Marie och Gustaf Anders stiftelse för mediaforskning har beslutat bevilja bidrag med 150 000 kronor för att täcka kostnader för en gästprofessor vid CTF under en månad under ett år. När den först anlitade gästprofessorn genomfört sitt åtagande är styrelsen beredd att ta ställning till ansökan vad avser bidrag under ytterligare två år.

Linda Fridberg

ETABLERING AV FORSKARSKOLA

Forskarskolan "Värdeskapande i fiberbaserade processer och produkter - VIPP" är tvärvetenskaplig och ska byggas upp i samarbete med tiotalet svenska företag inom papper- och massaindustrin. Runt 15 doktorander kan så småningom vara aktuellt. Bakom ansökan står forskare på avdelningarna kemi-teknik och energi och miljö samt CTF. Bo Edvardsson, professor i företagsekonomi och vetenskaplig föreståndare vid CTF, är vice programdirektör i forskarskolan.

Dan Edvinsson

CTF I NY KOSTYM

Under våren har det hänt en hel del hos oss på CTF. Förutom nya forskningssatsningar och nya medarbetare så har vi utvecklats med en ny grafisk profil. I april lanserades vår nya webbsida, en nyhet är att den nu också finns tillgänglig på svenska. CTF News, vårt elektroniska nyhetsbrev, har fått nytt utseende och görs nu också på engelska för våra internationella kontakter.

För att det ska bli lättare att följa vad som händer vid CTF så kan man nu också följa oss via Twitter, Facebook och LinkedIn.

Välkommen att besöka oss på [ctf.kau.se!](http://ctf.kau.se)

Linda Fridberg

KALENDARIUM

The 20th Annual Frontiers in Service Conference
30 juni - 3 juli 2011, Ohio State University, USA

rhsmith.umd.edu/ces/frontiersconference.aspx

14th QMOD conference on Quality and Service Sciences
ICQSS 2011

29-31 augusti 2011, San Sebastian, Spanien

tecnun/es/en/acerca.html

Nordic Academy of Management Conference 2011
22-24 augusti 2011, Stockholm

fek.su.se/en/NFF-2011---start/

Disputation i psykologi

15 september 2011, Karlstads universitet

samot.kau.se

CTF 25-års jubileum

17 november 2011, Karlstads universitet

ctf.kau.se

QUIS 13

10-13 juni 2010, Karlstads universitet

ctf.kau.se

PUBLIKATIONER

Se våra publicerade artiklar, rapporter, avhandlingar och böcker på ctf.kau.se, Publikationer.

Rapporter och avhandlingar kan beställas från CTF via e-post: infoctf.kau.se.

Mer information? ctf.kau.se

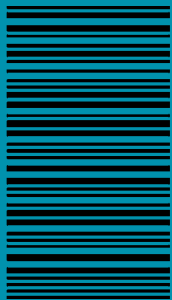
CTF NEWS

CTF ger varannan månad ut ett elektroniskt nyhetsbrev, CTF News, som du kan prenumerera på genom att maila till:

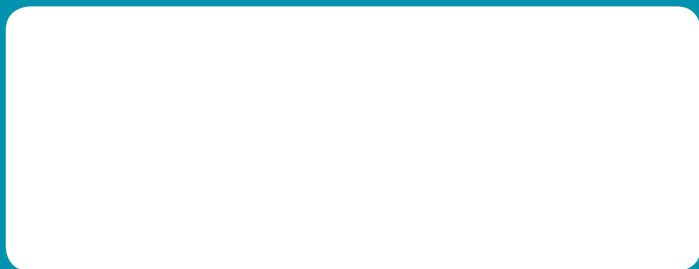
CTFnews@kau.se



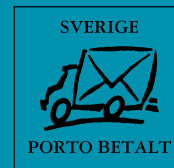
Följ oss på Twitter!
twitter.com/ctfse



20002372



B



ctf.kau.se



SERVICE RESEARCH CENTER
CTF | CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING

