



Ny storsatsning på tjänsteforskning

I höst startar en ny forskningsprofil vid CTF, Centrum för tjänsteforskning, Karlstads universitet. Den heter "Tjänsteinnovationer för uthålliga affärer", har en totalbudget på 85 miljoner kronor och sträcker sig över åtta år.

Startskottet för den nya forskningsprofilen går den 1 september. Finansiärer är Kunskaps- och Kompetensstiftelsen, Karlstads universitet och en rad svenska storföretag: IKEA, Ericsson, Volvo, Löfbergs Lila, ICA, Tetra Pak och IT-företaget Stamford.

- Vi är förstås väldigt nöjda. Vår forskning bedöms vara av hög kvalitet och våra samarbeten med företag beskrivs som imponerande, säger Bo Edvardsson, professor i företagsekonomi och vetenskaplig ledare vid CTF.

För Ericsson, en av de storföretag som deltar i forskningsprojektet, är samarbetet med CTF ett viktigt led i den framtida utvecklingen - där tjänster är en nyckel för att skapa konkurrensfördelar.

Många av dagens svenska storföretag har sitt ursprung i en teknisk uppfinning eller lösning. Men för att vara konkurrenskraftig i morgondagens samhälle kommer flera företag att ta sin utgångspunkt i tjänsteinnovationer.

Det kan till exempel vara ett nytt sätt att ta betalt för en produkt eller en tjänst, hur man levererar en produkt eller en tjänst, hur man kombinerar olika resurser på ett nytt sätt eller hur man utvecklar kundupplevelsen. I den nya profilen kommer forskarna att arbeta med att förstå och kartlägga tjänsteinnovationers beståndsdelar, hur tjänsteinnovationer kommer in och förändrar branscher i grunden. Forskarna kommer att studera två branscher, detaljhandel och tillverkningsindustri.

- Att se nyskapande på ett annorlunda sätt, med tjänster i fokus, kommer att ge nya möjligheter att utveckla företag och på sikt stärka svensk industris konkurrenskraft, menar Lars Witell, professor i företagsekonomi och ansvarig för den nya profilen.

VILL DU
VETA MER OM
PROFILEN?

Kontakta Lars Witell, E-post: lars.witell@kau.se, Telefon: 054-700 21 34 eller
Bo Edvardsson, E-post: bo.edvardsson@kau.se, Telefon: 054-700 15 57



HALLÅ DÄR...

Carolina Camén, doktor i företagsekonomi vid CTF, du har nyligen disputerat, vad handlar din doktorsavhandling om?

- Min doktorsavhandling har titeln "Using Contracts to manage Service" och syftet med den är 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.

Vad har den bidragit med?

- Genom att fokusera kontrakten och frågor som rör dessa har avhandlingen bidragit med ny kunskap som inte bara ökar förståelsen för området 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 mina resultat förhoppningsvis inte bara kommer att gynna kollektivtrafikens aktörer utan även andra aktörer inom näringslivet där kontrakten har en stor betydelse.

Hur får man tag på din avhandling?

- Delar av avhandlingen kan laddas ner via ctf.kau.se, Publicationer. Hela avhandlingen kan beställas från CTF via infoctf@kau.se.

CTF 25 år
17 november 2011

Läs mer på ctf.kau.se



Trevlig sommar
önskar CTF!



Ny professor i arbetsvetenskap



Professor Patrik Larsson.

Patrik Larsson, forskare i arbetsvetenskap och föreståndare för CTF, Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet, blev den första juni befordrad till professor i arbetsvetenskap.

Patrik Larsson forskar inom området arbete i tjänstesektorn med fokus på hur möten mellan anställda och kunder organiseras och upplevs. Just nu arbetar han tillsammans med Lars Ivarsson, arbetsvetenskap, i ett projekt där de studerar vad anställda gör på arbetet som inte är arbetsrelaterat.

Patrik Larsson tog sin doktorexamen 1996 vid Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet med sin avhandling "Hemtjänsten ur tre perspektiv - En studie bland anställda, äldre och ledning", en jämförelse mellan en konkurrensutsatt och en icke-konkurrensutsatt hemtjänst i Västerås, respektive Karlstad.

Efter sin doktorexamen har han undervisat och arbetat med olika projekt. Bland annat arbetat i ett projekt i samarbete med en brittisk forskargrupp om estetiska krav på anställda i privat tjänstesektor tillsammans med Henrietta Huzell, CTF. Projektet var under en period universitets mest medialt uppmärksammade undersökning med hundratals populärvetenskapliga inslag i allt från Vouge till Telgraphindia.com.

- Karlstads universitet, och tidigare högskolan, har varit i ett starkt utvecklingskede under de snart två decennier som jag arbetat här, och i det avseendet har vare sig CTF eller ämnet arbetsvetenskap varit några undantag. Det har varit oerhört roligt att vara med och utveckla verksamheten, där jag i omgångar varit föreståndare, prorektor, projektledare samt ansvarig för forskningsprofilen "Den nya tjänsteekonomin" vid CTF år 2002-2008, säger Patrik Larsson.

Prisade forskare på QUIS 12

Den 2-5 juni hölls konferensen QUIS 12 på Cornell University i Ithaca, NY, USA. Forskare från CTF fanns på plats och tre av dessa fick ta emot utmärkelser för sina artiklar.

Per Kristensson, Anders Gustafsson och Lars Witell fick utmärkelsen "Best Article Award" för sin artikel "The Dimensions of Co-Creation and its Contribution to Market Success" som handlar om hur man ska kommunicera med kunder vid utveckling av nya erbjudanden. Lars Witell fick också, tillsammans med forskarna Mattias Elg, Jon Engström och Bozena Pokinska från Jönköpings universitet, "A Highly Commended Paper Award", för artikeln "Learning from the Customer: Three Ways of using Diaries in Healthcare Service Development" som presenterar en process för hur patientdagböcker kan användas för att utveckla vårdtjänster.



Professorerna Lars Witell & Anders Gustafsson och docent Per Kristensson fick ta emot pris.

QUIS 12 lockade över 250 deltagare från 30 olika länder som fick lyssna på fyra huvudtalare som pratade om service excellence, ID applikationer, kundengagemang och kundtillfredsställelse, samt deltagande forskare som presenterade forskning om bland annat tjänstefiering, anställdas betydelse för tjänstekvaliteten, kundinteraktion och effekterna av sociala medier. QUIS 13 är tillbaka där allt började 1988, nämligen i Karlstad med CTF som arrangör. Läs mer om QUIS 12 [här](#).

NOTISER

Konsumentstudier hos IKEA

I slutet av maj var forskarna Nancy Sirianni och Christine Ringler, Arizona State University, USA, åter på besök hos oss för att utföra ett experiment inom ett forskningsprojekt de driver tillsammans med professorerna Anders Gustafsson och Bo Edvardsson vid CTF. De studerar kunders köpbeteende i butik och denna gång genomförde forskarna experiment på plats hos IKEA i Karlstad.

CTF Consumer Lab

Verkligheten är vårt labb! Det är visionen för CTF Consumer Lab som implementerades som en del av konsumentforskningen 2010 för att kunna genomföra studier via ögonspårning, så kallad Eye-tracking.

- Nu har vi förutom vår befintliga utrustning också Eye-tracking glasögon. Genom dessa kan vi utföra experiment på plats i riktiga butiksmiljöer, säger Poja Shams, doktorand i företagsekonomi och ansvarig för CTF Consumer Lab.

Ny publikation!

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. Läs mer [här](#).

Disputation

Lars Eriksson, doktorand i psykologi vid Samot, disputerar den 15 september med sin avhandling "Car Users' Switching to Public Transport for the Work Commute". Opponent är Maria Johansson, docent i psykologi, Lunds universitet. Disputationen äger rum kl 13-16 i 11D 227, Karlstads universitet. Sammanfattning av avhandlingen [här](#).