

Fira med oss!

CTF 25 år
17 november 2011

> [Program och anmälan se här](#)



HALLÅ DÄR...

Ingrid Hansson, koordinator vid CTF, du ansvarar för CTFs 25-årsjubileum den 17 november. Vad kommer att hända då?

- Vi bjuder på ett spännande, internationellt och framtidsinriktat heldags-evenemang på Karlstads universitet. Det senaste inom tjänsteforskning kommer att presenteras och diskuteras, och vi riktar blickarna framåt. CTF och Almega, Sveriges största arbetsgivar- och branschorganisation för tjänsteföretag, delar ut utmärkelser. På kvällen hålls en jubileumsmiddag.

Vilka medverkar i programmet?

- Det blir en mix av framstående företagsledare och akademiker, både nationellt och internationellt. Forskare och doktorander från CTF och Samot medverkar också.

Vad vill CTF uppnå med denna dag?

- Förutom att uppmärksamma att CTF firar 25 år som forskningscenter, och att vår kollektivtrafikforskningsgrupp Samot firar 5 år, så vill vi ge en inblick i vår forskning, samt låta andra inom akademi och näringsliv dela med sig av sina erfarenheter och idéer. Vi vill också skapa ett tillfälle att knyta nya kontakter och få nya idéer.

Vem kan delta?

- Det är ett öppet arrangemang och alla är välkomna så långt platserna räcker till. Föranmälan krävs. Programmet hålls på engelska. Anmälan öppnas under vecka 36.

[För mer information, program och anmälan se här >](#)

Nytt utvecklingsprojekt med Volvo Technology

CTF och Samot vid Karlstads universitet har tillsammans med Volvo Technology, Nobina och Värmlandstrafik fått tre miljoner kronor från Vinnova, inom ramen för programmet Transporteffektivitet, för att i praktiken bygga upp och testa nya affärsmodeller för kollektivtrafik.

Projektet PayPer syftar till att utveckla och testa ny teknologi och nya affärsmodeller i värdeskapande kollektivtrafiknätverk. Projektet leds av Daniel Zackrisson vid Volvo Technology och har en total budget på sex miljoner kronor. Det startar under hösten 2011 och avslutas 2014. Inom ramen för samarbetet kommer affärsmässiga och tekniska utmaningar att mötas och ge utrymme för att testa hur olika aktörer i kollektivtrafiken påverkas

- Detta projekt ligger i linje med vår ambition att hitta forsknings- och utvecklingslösningar i interaktion med våra partners och också att driva projekt tillsammans med fordonsindustrin. Det är också i linje med satsningen på ett nytt industridoktorandprojekt med våra partners inom tjänsteinnovation och den internationella forskning som bedrivs inom Samot kring värdeskapande kollektivtrafiknätverk och tjänsteinnovation, säger Bo Enquist, professor i företagsekonomi.

- De senaste åren har vi fördjupat vårt samarbete med Volvo och vi är glada att få delta i detta industrinära projekt där vi ska testa nya tjänsteinnovationer i praktiken, säger Lars Witell, professor i företagsekonomi. Volvo Technology är partner i CTFs nya forskningsprofil kring tjänsteinnovation för uthålliga affärer där CTF tillsammans med sina partners ska bygga kunskap kring vad tjänsteinnovationer är och hur de kan utvecklas.

VILL DU
VETA MER OM
PROJEKTET?

Kontakta Lars Witell, E-post: lars.witell@kau.se, Telefon: 073-6877272 eller Bo Enquist, E-post: bo.enquist@kau.se, Telefon: 054-700 13 51

CTFforskare på Almedalsveckan

Bo Edvardsson, professor i företagsekonomi och föreståndare för CTF, medverkade i Svenskt Näringslivs program och seminariet "Vad betyder vinstförbud för kvalitet, mångfald och valfrihet?". Det handlade om kvaliteten i skolan, vården och omsorgen skulle bli bättre om företagen som erbjuder tjänsterna förbjuds att gå med vinst.

Lars Witell, professor i företagsekonomi, medverkade i "Hur skapar vi innovationskraft?" arrangerad av Almega. En debatt om vad tjänsteinnovation är och hur man kan skapa ett samhälle där skatter och regelverk är anpassade till en situation där tjänster är centralt för svensk konkurrenskraft.



Forskningsresultat

Korridorssnack driver innovation

Det är inte alltid formaliserade processer som skapar störst produktutveckling och nytta för kunderna. Engagerade och ansvarsfulla medarbetare löser problem och skapar nytt lika bra genom vanligt korridorssnack.

CTF har genomfört en studie av Karlstads Stadsnät med inriktning på medarbetar-driven innovation av tjänster i företag. Forskarna har tittat på Karlstads Stadsnätets sätt att erbjuda fiberanslutningar till villor; ett erbjudande som har ändrats betydligt vad beträffar pris och erbjudande sedan starten 2007.

- Vi har kunnat se att idéerna till förbättringarna kommer från anställda, samarbetspartners och kunder, säger Anna Stålhammar, projektledare på CTF. Det kan vara allt från metoder för fiberanslutning till information och prissättning.

Karlstads Stadsnät är ett av flertal företag som deltagit i studien som handlar om att få kunskap om hur medarbetarnas kunskaper om kunder tas tillvara för att bedriva tjänsteinnovation. Målet är att företag i större utsträckning ska ta tillvara på den utvecklingspotential som medarbetare har. I studien konstateras att innovation kan vara dels ledningsdriven och dels kunddriven för att möta konkurrens och för att lösa problem. På Karlstads Stadsnät leder stort engagemang och ansvarstagande till många idéer. Många gånger går det inte att säga när en innovation eller ny lösning uppstått, de växer oftast fram i samverkan mellan flera personer.

VILL DU
VETA MER OM
PROJEKTET?

Kontakta Anna Stålhammar, E-post: anna.stalhammar@kau.se, Telefon: 054-700 21 31.

Forskningsresultat

Att kommunicera med aktiva och passiva kunder

Att kunna kommunicera och nå fram med sitt budskap till kunder är ingen lätt uppgift. Brist på bra kommunikation gör att kunderna sviker och det blir enbart en kostnad för företaget.



De senaste två åren har forskare vid CTF gjort en studie av kundkommunikation hos TeliaSonera. Forskarna har testat om information från företaget når fler kunder när man är medveten om att det finns aktiva och passiva kunder och att dessa tar till sig information på olika sätt.

- Kommunikation med kunderna görs utifrån den övertygelsen att kunderna blir lojalare om man kommunicerar med dem, men när kommunikationen inte når fram blir den enbart en kostnad för företagen, säger Inger Roos, docent i företagsekonomi och projektledare.

Enligt studien är det dock inte enbart innehållet som har effekt på kunderna, lika viktigt är hur det framförs. Kommunikationerna ska baseras på kundernas preferenser och värderingar knutna till deras verkliga beteende.

- Det är först när man vet att aktiva och passiva kunder tar emot information olika, och anpassar informationen utifrån det, som man når alla kunder, säger Inger Roos.

Studien är en del i projektet "LET- A Loyalty-Enhancing Communication Model- Active and Passive Customer Relationships" som finansieras av KK-stiftelsen och som nu är inne på sitt tredje och sista år.

VILL DU
VETA MER OM
PROJEKTET?

Kontakta Inger Roos, E-post: inger.roos@ihroos.fi, Telefon: +358 6 781 1285.

NOTISER

Nya medarbetare

Vi är glada över att hälsa fyra nya medarbetare välkommen. Roberta Starosky Jonsson ny ekonom vid CTF. Anna Bergström ny doktorand i nationalekonomi och Jessica Westman ny doktorand i psykologi, båda är knutna till Samot. Katarina Wetter Edman doktorand vid Business & Design Lab i Göteborg knuten till CTF.

Mer shopping vid rätt musik

Kan musik få oss att handla mer? I senaste numret av Råd och Rön berättar Fredric Stenwreth, vd på MusicPartner, och Pernille K Andersson, doktorand i konsumentpsykologi vid CTF, om hur konsumenter upplever musik i butik. [Läs artikeln >](#)

Disputation

Välkommen på disputation i psykologi! Lars Eriksson, doktorand vid Samot, försvarar sin doktorsavhandling den 15 september vid Karlstads universitet. [Läs mer >](#)

Disputation

Välkommen på disputation i företagsekonomi. Terje Slåtten försvarar sin doktorsavhandling den 30 september vid Karlstads universitet. [Läs mer >](#)

Licseminarium

Katarina Wetter Edman försvarar sin licentiat uppsats "Service design - a conceptualization of an emerging practice" den 30 september kl 13-16 på Högskolan för Design och Konsthantverk i Göteborg. [För mer information >](#)

Utmärkelse till våra forskare

Grattis till Samotforskarna Samuel Petros Sebhatu, Heiko Gebauer, Bo Enquist och Mikael Johnson som fick utmärkelsen Highly Commended Award för sin artikel "Innovating Value-configurationspaces: Insight from Public Transport Services in industrialized and newly industrialized countries." på The 2nd International Research Symposium on Service Management i Yogyakarta, Indonesien, under juli.