

CTF firade 25 år

Till skön sång från universitetskören Söt Likör inledde Centrum för tjänsteforskning sitt jubileum. Aulan var fylld med gäster från när och fjärran, forskare, företagare, medarbetare och studenter.

I 25 år har Centrum för tjänsteforskning medvetet arbetat upp en verksamhet som idag räknas bland en av världens främsta inom tjänsteforskning och tjänsteinnovation.

Dagens höjdpunkt var Micael Dahlén, välkänd talare, författare och professor vid Handelshögskolan i Stockholm. I ett häpnadsväckande tempo förmedlade han såväl framgångsrecept som tänkvärda reflektioner kring tid, rum och plats. CTFs jubileum bjöd även på en hel del uppdateringar om senaste forskningen inom ett fält som fortfarande växer, där ny forskning behövs och där unga forskare blir alltmer viktiga. Under dagen delades även en rad utmärkelser ut.

Jubiléet avslutades med galamiddag och födelsedagsfirande på kvällen. Att döma av dagen och lovorden ser även de kommande 25 åren ljusa ut för CTF.

[Läs mer >](#)



Micael Dahlén uppmanade alla att göra det man gör med passion. Foto: Anders Sundgren.



HALLÅ DÄR...

... Maria Åkesson, nybliven doktor i företagsekonomi. Vad handlar din avhandling "Role constellation in value co-creation" om?

- Rollspel i tjänstemöten. Många gånger baseras hela uppfattningen om ett företag utifrån kundens möte med en enda anställd. För att kunna bemöta kunden på bästa sätt krävs att den anställda kan klä sig i olika roller och bemöta olika sorters kunder med en matchande roll.

Varför är detta viktigt?

- Att förstå vad som skapar värde har stor betydelse för att kunna skapa de rätta förutsättningarna för att en vara eller tjänst ska kunna frambringa så högt värde för kunden som möjligt. De anställda vill så klart att kunden ska välja deras tjänst framför konkurrentens.

Vilka är dina resultat?

- Bland mina resultat har jag sett att det finns olika sorters kundroller. Vissa föredrar till exempel att få all information presenterad av den anställda, medan andra föredrar att själv söka reda på information. För att bemöta kunderna på bästa sätt krävs att den anställda kan klä sig i en roll som matchar respektive kund. En medvetenhet om de olika kundrollerna kan hjälpa de anställda i deras val av roll. Först när dessa roller kompletteras varandra kan mest värde på en vara eller tjänst skapas.

[Läs mer >](#)

Studerar kundbeteende hos Stadium



Andrea Webb, Joann Peck och Anders Gustafsson är forskarna bakom studien.

I slutet av november genomfördes ett experiment på Stadium i Bergvik, Karlstad, tillsammans med forskarna Joann Peck och Andrea Webb från Wisconsin School of Business, USA.

Anders Gustafsson, professor i företagsökonomi, och Tobias Otterbring, projektsistent, genomför studien tillsammans med de amerikanska forskarna. I studien undersöks hur olika typer av bemötande påverkar kundernas upplevelser av Stadium i största allmänhet men av personalen i synnerhet.

I experimentet fick två personer i Stadiumkläder agera personal i butiken och interagera med kunderna på två skilda sätt; den ena gav kunderna ett vanligt bemötande där kunderna tillfrågades om de behövde hjälp med någonting, och den andra hade samma bemötande men med en lätt beröring på kundens axel som tillägg.

En del av syftet är att ta reda på om, och i så fall hur, kunderna uppfattade det mer personliga bemötandet från personalen och hur det i sin tur påverkade själva upplevelsen av besöket.

VILL DU
VETA MER?

Kontakta Anders Gustafsson, anders.gustafsson@kau.se, 054-700 15 56.



Gästprofessor vid CTF

En av världens främsta forskare inom marknadsföring, Stephen L. Vargo, har utnämnts till gästprofessor vid CTF, Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet.

Stephen L. Vargo är professor i marknadsföring vid University of Hawaii at Manoa. Han forskar främst om marknadsföringsteori och är mest känd för teorin med namnet "Service-Dominant Logic", som är ett nytt sätt att se på marknadsföring.

Stephen L. Vargo är prisbelönt för sin forskning. Hans artiklar har publicerats i högt rankade vetenskapliga journaler och han är författare eller medförfattare till en rad bästsäljande böcker i marknadsföring.



Professor Stephen L. Vargo

- Jag känner mig hedrad över att bli inbjuden till CTF och Karlstads universitet som gästprofessor. CTF är ett av världens främsta forskningscenter inom tjänsteforskning. Jag ser fram emot att fortsätta mitt samarbete med professor Bo Edvardsson och att arbeta med andra forskare och studenter vid Karlstads universitet, säger han.

Stort bidrag till forskning och utbildning

- Jag är mycket stolt över att vi kunnat rekrytera Stephen L. Vargo som gästprofessor vid CTF och Karlstads universitet. Han är en av de mest efterfrågade marknadsföringsforskarna i världen. Han kommer att medverka i forskarutbildning och i forskningsprojekt vid CTF. Gästprofessuren finansieras genom anslag från Anne-Marie och Gustaf Anders stiftelse för medieforskning vilket vi är mycket glada över, säger professor Bo Edvardsson, föreståndare vid CTF och vice rektor vid Karlstads universitet.

[Läs mer >](#)

CTF får en VD i korridoren



Göran Skarman

Som ett led i att utveckla samarbetet med näringsliv och offentlig tjänsteverksamhet har det vid CTF länge diskuterats om att knyta till sig personer med erfarenhet som VD eller motsvarande för att berika CTFs forskningsmiljö och utveckla sitt nätverk. - Nästa år blir denna idé verklighet då Göran Skarman, VD Humanik AB, kommer att vara verksam i vår miljö, säger Patrik Larsson, professor och föreståndare vid CTF.

Göran Skarman, VD Humanik AB, har sedan början av 1980-talet en god relation med CTF. I samband med CTFs 20-årsjubileum instiftade han ett stipendium för att belöna forskning inom tjänstekvalitet. Inför 25-års jubileet funderade han på hur han skulle kunna stödja verksamheten på något annat sätt.

- Jag har alltid varit speciellt intresserad av kunskapsintensiva och professionella tjänster och föreslog att detta skulle tas upp som ett forskningstema och att mitt företag skulle finansiera en deltidstjänst under två år för att initiera detta, säger han.

- Göran Skarman är forskningsorienterad, har skrivit vetenskapliga artiklar och har nyligen utkommit med en bok som behandlar tjänster på ett intressant sätt. Han känner CTF sedan lång tid tillbaka och kommer att bli en tillgång för oss, säger Bo Edvardsson, professor och föreståndare vid CTF.

Göran Skarman är psykolog med specialistbehörighet inom arbetslivspsykologi. Han har bland annat arbetat med organisations- och ledningsfrågor för Landstinget i Värmland. Sedan slutet av 1980-talet driver han Humanik AB med inriktning på utvecklingsinsatser i framförallt kunskapsintensiva tjänsteverksamheter.

NOTISER

Ny doktorsavhandling

Den 9 december disputerade Tore Pedersen i psykologi vid Karlstads universitet. Hans doktorsavhandling "Affective Forecasting in Travel Mode Choice" handlar om hur resenärer gör känslomässigt felaktiga bedömningar av hur nöjda de kommer vara med en framtida kollektivtrafikresa.

[Läs mer >](#)

Ny industridoktorand

Anna Stålhammar, tidigare projektassistent vid CTF, är sedan den första december anställd på Värmlandstrafik AB som industridoktorand och projektledare för projektet "Improving Transport and Accessibility through new Communication Technologies" (ITRACT).

[Läs mer >](#)

Hur påverkas vi av julmusik som spelas i butik?

- Våra känslor och beteende påverkas. Gillar vi musiken som spelas blir vi mer utforskande och spenderar längre tid i butiken och samtalar med personal och kunder. Spelas musik som vi inte gillar spenderar vi så kort tid som möjligt i butiken och samtalar inte gärna med någon, säger Pernille K Andersson, doktorand i konsumentpsykologi vid CTF.

[Läs mer >](#)

Den svenska bussresan 100 år

I år är det 100 år sedan Nobina (tidigare SJ-Buss) körde sin första bussresa i Sverige. Detta har Nobina uppmärksammat under hela året med en rad olika aktiviteter. Firandet avslutades i och med Nobias 100-års event där Bo Enquist, professor och vice föreståndare vid Samot, medverkade i programmet.

[Läs mer >](#)

**God Jul
&
Gott Nytt År!**

Önskar vi på CTF