

## Rätt skylt på rätt plats för ökad försäljning



I projektet samarbetar Erik Wästlund och Anders Gustafsson bland annat med Christer Johansson, Ica Maxi Bergvik i Karlstad. Foto: Maria Obed.

**Forskning visar att de flesta köpbesluten tas i butik. Även om man redan på förhand bestämt sig för att köpa flingor är det först i butiken det avgörs vilken sorts flingor som slutligen hamnar i varukorgen. Detta är butiksinnehavare och varumärkesägare väl medvetna om och**

**därför är butiker fyllda med olika budskap till dig som konsument. Frågan är vad som egentligen funkar. Vilka budskap tar vi som konsument till oss och varför?**

Detta ska forskare från CTF studera i projektet "Morgondagens kundsignaler: Navigering och påverkansfaktorer i handeln" under de närmaste två åren.

Med en förståelse för kunders agerande kan handlarna utforma mer lättnavigerade butiker med lättillgänglig information. Det leder i sin tur till nöjda och lojala kunder.

- Vi kommer att fokusera på design utifrån ett navigerings perspektiv, till exempel vilken roll butiksmiljö och olika typer av skyltning har när konsumenter utvärderar produkter och fattar sina köpbeslut, säger projektledare Erik Wästlund, forskare i psykologi vid CTF.

Läs mer här >

## Ett steg närmare företagskurser i tjänsteinnovation

Den 22 januari bjöd Handelshögskolan och CTF, Centrum för tjänsteforskning, vid Karlstads universitet in ett antal företag och organisationer till en workshop för att tillsammans diskutera och kartlägga behovet av flexibla utbildningar i tjänsteinnovation.

Ett antal företag och organisationer samlades på Karlstads universitet för att diskutera flexibla utbildningar i tjänsteinnovation. Syftet med dagen var att undersöka behovet av utbildning inom tjänsteinnovation och service management hos företag, organisationer och offentlig sektor. Deltog gjorde bland andra representanter från: Tetra Pak, Ericsson, IBM, SCA Hygiene Products, Rolls Royce, Trafikverket, Karlstad kommun, Landstinget i Värmland, Almega, Stål & Verkstad och Unionen. Läs mer >



### HALLÅ DÄR...

**... Pernille K Andersson nybliven licentiat i psykologi, hur känns det?**

- Jättebra! Det är intressant att få sitt arbete synat av någon annan och få en uppfattning om hur det uppfattas.

**Vad handlar din licentiatuppsats om?**

- Om hur musik påverkar kunder i butik samt hur kunder påverkas av personliga säljare.

**Kan du berätta om dina resultat?**

- De visar att kunder påverkas av musik som spelas i butik. Är det musik vi gillar så spenderar vi längre tid i butiken samt handlar för mer pengar. Musik som vi inte gillar ger motsatt effekt. Som butiksägare är detta bra att känna till. Vidare visar mina studier att det inte alltid är fördelaktigt att som säljare vara personlig i ett möte med kund. Det är skillnad på hur man vill bli behandlad som kund och som vän. Studierna visar att man som kund inte vill vara personlig med sin bankman. Kanske ser det annorlunda ut i relationen med en personlig tränare eller frisör? Det återstår för mig att ta reda på.

**Hur går du vidare med dina studier?**

- Jag kommer att fortsätta studera effekterna av att vara personlig i kundmöten och kommer bland annat att titta på skillnader beroende på yrkeskategori samt variationer av att vara personlig.

Licentiatseminariet ägde rum den 25 januari vid Karlstads universitet. Opponent var Magnus Söderlund, professor vid Handels i Stockholm. Läs mer om licentiatuppsatsen här >



## Tjänsteinnovation inom Hälso- och sjukvård

Katarina Wetter Edman, doktorand i tjänstedesign, åkte till England tillsammans med Henrik Svensson och Mari-Anne Norden, Landstinget i Värmland, Tomas Edman, Almi/LiV och Jonas Matthing, SP, för att besöka NHS, Institute for Innovation and Improvement.

NHS har under flera år framgångsrikt arbetat med "The EBD approach", Experience Based Design, för att involvera användare, patienter, medarbetare och anhöriga i förbättring och utveckling av vården. Vi träffade Mark Mugglestone, Lead Associate, och Helen Baxter, Associate, samt Daniela Sangiorgi, forskare från Lancaster University, som delade med sig av sina erfarenheter. Vi besökte också Homerton University Hospital i London och fick ta del av deras arbetet med att förbättra bemötande och utskrivningsprocessen för personer med Sicklecellsanemi. [Läs mer >](#)

## Internationell studie av tjänsteinnovation

**Hur arbetar svenska företag med tjänsteinnovation? Hur står sig svenska företag i en internationell jämförelse? Detta är några svar som söks i en aktuell studie vid CTF där forskarna försöker förstå hur utveckling av tjänster går till i olika typer av företag, branscher och länder.**

Studien drivs av CTF-forskarna Lars Witell och Bo Edvardsson samt forskarna Adrienne Schäfer, Luzern universitet, Schweiz, och Thomas Meiren, Fraunhofer IAO, Tyskland.

- I Sverige finns en strategi för tjänsteinnovation. Vi vet vilken roll tjänsteinnovation har för utveckling av våra företag och ekonomi. Andra länder har liknande strategier. Även om vi vet att tjänsteinnovation är viktigt så vet vi ganska lite om hur svenska företag arbetar med utveckling av tjänster? Vilka metoder används? Vilken roll kunder och anställda har? Ska vi vara helt ärliga så har vi i Sverige en begränsad kunskap om vilka resurser som läggs på tjänsteutveckling och hur de nya tjänsterna lyckas på marknaden, säger Lars Witell, professor i företagsekonomi vid CTF. [Läs mer >](#)

## Litteraturtips inom tjänstedesign

Katarina Wetter Edman, doktorand i tjänstedesign vid CTF, har skrivit ett kapitel i boken "Service design with theory. Discussions on change, value and methods". Boken har tre huvudteman: hur deltagande och involvering av användare förändrar samhället, samskapande av värde samt hur området tjänstedesign och dess metoder utvecklas.

Katarina Wetter Edmans kapitel "Relations and rationales of user's involvement in service design and service management", visar ett spektrum av förhållningssätt till användarinvolvering från traditionell marknadsundersökning till participatory design. Dessutom argumenterar hon för att designbaserade metoder traditionellt involverar användare med syfte att samla information och inspiration men även för att stärka kunskap och handlingsförmåga hos de som involveras. [Läs mer här >](#)

### NOTISER



#### Ny ekonom

Vi hälsar Birgitta Bråned-Hartung välkommen till oss. Hon vikarierar för Roberta Jonsson som är föräldraledig. Birgitta har haft olika befattningar inom ekonomi, administration och ledning på Karlstads universitet sedan 1995.



#### Nytt administrativt uppdrag

Lena Hansson, administratör och ekonom vid CTF/Samot, har fått uppdraget som prefektstöd till prefekt och proprefekt för Handelshögskolan vid Karlstads universitet. Hon kommer att kombinera detta uppdrag med arbetsuppgifterna i sin befintliga tjänst.



#### Gästforskare från Japan

Ayako Taniguchi, Assistant Professor i Risk Engineering vid University of Tsukuba, Japan, är en av våra gästforskare i vår. Hon kommer att vara på plats hos oss till den 25 augusti.

#### CTF syns

Den 23-24 januari medverkade Bo Edvardsson, professor och föreståndare vid CTF, på "The 4th International Service Modularity Seminar" i Hamburg, Tyskland. I december förra året medverkade han tillsammans med Bård Tronvoll, docent i företagsekonomi, i konferensen "Forum on Markets and Marketing" på Aucklands universitet i Nya Zeeland.