

## Tre miljoner till nya utbildningar inom tjänsteområdet



Jörg Pareigis är projektledare för utvecklingen av flexibla kurser inom tjänsteområdet.

**KK-stiftelsen har beviljat tre miljoner kronor till ett samarbete mellan Handelshögskolan vid Karlstads universitet och CTF, Centrum för tjänsteforskning, där syftet är att utveckla nätbaserade kurser inom området tjänsteinnovationer. I utvecklingsarbetet deltar även tre företag: TeliaSonera, SSG- Standard Solutions Group samt Effect Management.**

Handelshögskolan och CTF vid Karlstads universitet har idag ett nära samarbete kring utbildning på grund- och avancerad nivå.

- Undervisningen har till största del varit inriktad på heltidsstudier på plats vid universitetet. Detta vill vi ändra på, säger projektledaren Jörg Pareigis vid CTF och Handelshögskolan.

Målet med projektet "use.it - nätbaserad utbildning inom serviceområdet" är att under en tvåårs period utveckla fyra nätbaserade kurser som ska bidra till kompetensutveckling hos företaget. De fyra kurserna är: Service Logic, Under-

standing Customer Experiences, Service innovation samt Service Business - strategy and operations. Projektets syfte är även att bidra till en snabbare spridning och användning av forskningsresultat i näringslivet.

-Vi kommer att satsa på att utveckla verktyg och kompetens kring nätbaserat lärande och öppna läresurser, så kallade "open educational resources". Det handlar bland annat om olika lärplattformar, filminspelningar, online möten, simuleringsverktyg och interaktiva webb-seminarier. Förutom att utveckla och pröva olika IT-baserade verktyg, vill vi även höja den pedagogiska kvaliteten. Vi kommer använda både kompetens inom universitetet och ta in erfarenheter från internationella nätverk, berättar Jörg Pareigis.

De metoder och verktyg som utvecklas inom projektet för nätbaserad utbildning, kommer även att kunna användas i andra kurser inom Handelshögskolan vid Karlstads universitet.

Tjänsteinnovationer är ett centralt område för forskningen vid CTF, Centrum för tjänsteforskning, inte minst genom den långsiktiga KK-profilen "Service Innovation for Sustainable Business". CTFs forskning utgör grunden i utveckling av kurserna inom projektet "use.it - nätbaserad utbildning inom serviceområdet". Projektet är en del av KK-stiftelsens satsning "IT i högre utbildning."

För mer information kontakta [jorg.pareigis@kau.se](mailto:jorg.pareigis@kau.se)



### GRATTIS POJA SHAMS...

**... du har nyligen disputerat i företagsökonomi vad handlar din avhandling om?**  
- Om hur konsumenter fattar beslut i köpsituationer och vilken påverkan förpackningsdesign, hyllplacering, sökbeteende, erfarenheter och vanor har på beslutet.

**Vilken metod har du använt?**  
- Eye-tracking, en metod där man genom att mäta ögonrörelser kan ta reda på vad en person tittar på. Jag har utfört experiment i labbmiljö. Olika testpersoner har fått titta på en projicerad bild av en butikshylla och jag har kunnat mäta hur deras blick vandrat över bilden på olika sätt beroende på de sökinstruktioner som givits.

**Hur fattar vi våra köpbeslut?**  
- Tidigare erfarenheter och vanor har stor påverkan. Har du till exempel köpt samma sorts kaffe i 10 år krävs det mycket för att du ska bryta denna vana. Produkter måste vara synliga och lätta att hitta. Det gäller att placera en produkt på rätt ställe, det vill säga där kunden förväntas hitta just den typen av produkt. Det skapar en trygghet för kunden. Ögat sorterar bort produkter som är placerade på "fel" ställe - de blir osynliga för oss och har liten chans att hamna i vår varukorg.

Disputationen ägde rum den 22 mars vid Karlstads universitet. Opponent var professor Parasuraman, University of Miami, USA. Sammanfattning av avhandlingen [här >](#)

Poja Shams är en del av Forskarskolan Management och IT (MIT). Läs om MIT [här >](#)



## CTF på programkonferens hos Vinnova

Den 8 april arrangerade Vinnova en programkonferens för utlysningen "Öppen innovation och spetsanvändare 2012". I programmet medverkade bland andra Per Kristensson, professor vid CTF, som tillsammans med Jonas Matthing, SP, Sveriges Tekniska Forskningsinstitut, presenterade erfarenheter från fyra projekt.

Syftet med konferensen är att bidragsmottagande projekt inom utlysningen ska lära av och dela erfarenheter

med varandra. Vinnova hoppas också att genom konferensen kunna bygga en kompetens i Sverige kring icke-traditionella innovationsmetoder.

Programkonferensen direktsändes via webb. Eric von Hippel, välkänd professor från Massachusetts Institute of Technology (MIT), var huvudtalare. Han är den ledande experten och forskaren kring användarinnovation i världen.

Läs mer på [vinnova.se](http://vinnova.se) >

## NOTISER



### Välkommen Erik Nilsson!

Erik Nilsson är ny doktorand i psykologi vid Karlstads universitet. Han kommer att bedriva sina doktorandstudier knuten till kollektivtrafikforskningsgruppen Samot där ska han undersöka upplevd tillgänglighet i kollektivtrafikresande.

### Utmärkelse till professorstrio

Professorer Anders Gustafsson, Per Kristensson och Lars Witell har tilldelats 2012 års "Highly Commended Awards" från den vetenskapliga tidskriften JOSM, Journal of Service Management, för sin artikel, Customer co-creation in service innovation: a matter of communication?. Utmärkelsen kommer att delas ut i juni i samband med QUIS13.

### Nytt samarbete med TPA

TPA, The Packaging Arena, ska tillsammans med Oriflame Cosmetics hitta nya förpackningskoncept inom kosmetik och skönhetsprodukter. Projektet som startas nu i vår leds av TPA i samarbete med Attityd i Karlstad samt forskarna Per Kristensson, CTF, och Jonas Matthing, SP, Sveriges Tekniska Forskningsinstitut.

### Quis13

Nu finns programmet för QUIS13 publicerat på webben.

Läs mer [här](#) >



## Samarbete med Trafikverket

Samot har fått i uppdrag att genomföra en förstudie om hur Trafikverket genom olika åtgärder och aktiviteter kan lyfta sitt arbete med tjänsteutvecklingsfrågor.

- Förstudien, som bedrivs i en serie workshops och intervjuer med nyck-

elpersoner, ska mejsla ut ett antal utvecklingsområden där vi tillsammans med Trafikverket under 2014-2016 kan driva utvecklingsprojekt, berättar Mikael Johnson, forskare i Samot, som tillsammans med kollegan professor Bo Enquist ansvarar för förstudien.

## Årets partnerdagar i Samot

Den 9-10 april arrangerade Samot, The Service and Market Oriented Transport Research Group, årets partnerkonferens. Ett tillfälle där forskare och partners i Samot kan träffas för att tillsammans diskutera frågeställningar i kollektivtrafikbranschen och för att gemensamt diskutera hur man tillsammans kan vidareutveckla samarbete mellan akademi och näringsliv.

- Vår årliga partnerträff är uppskattad. Då får vi möjlighet att fördjupa vår

dialog kring viktiga utvecklingsfrågor för kollektivtrafiken i framtiden tillsammans med alla våra partners, säger Margareta Friman, professor och förestandare i Samot.

Användningen av öppna trafikdata, nya betalningssätt och reseplanerare samt expertkompetensprogram var några ämnen som lyftes.

Läs mer om [Samot och partners](#) >



Samot-forskare och representanter från Samots partnerföretag på årets partner- och forskarkollegium.