



Martin Fransson och Johan Quist.

Bättre, begripligare och mindre onödigt jobb

När du och jag ringer eller mejlar kundtjänst med frågor om hur lång tid det ska ta, varför det som fylldes i på Internet har försvunnit eller varför det inte har hänt något - då bidrar vi till något som kallas för "onödig efterfrågan". Det handlar om bristfälligt utformade tjänster som skapar onödigt mycket jobb. Nu ska forskare vid CTF tillsammans med Inspektionen för Socialförsäkringen, Försäkringskassan och Skatteverket undersöka hur man kan hitta och bedöma hur stor denna "onödiga efterfrågan" är - och vad man kan göra åt den.

Det blir den första vetenskapliga och mer omfattande studien som görs om onödig efterfrågan i den svenska offentliga sektorn. Målet är en bättre service till medborgarna samt lägre kostnader och bättre effektivitet för myndigheterna.

-Forskning som bidrar till bättre tjänster för medborgarna och att skattemedlen används mer effektivt är självfallet angelägen. Projektet ligger väl i linje med den forskning om tjänsteutveckling och innovation som bedrivs inom CTF, säger professor Bo Edvardsson, vice rektor vid Karlstads universitet och vetenskaplig ledare vid CTF.

[Läs mer >](#)

Ny docent i företagsekonomi



Markus Felleson

Markus Felleson har befordrats till oavlönad docent i företagsekonomi vid Karlstads universitet. Han forskar om kund-, marknads- och organiseringspraktiker inom servicebranscher. Utöver forskning vid CTF och Samot undervisar han vid universitetets handelshögskola, och då främst inom organisation och marknadsföring,

Det mesta av hans forskning bedrivs inom Samot, The Service and Market Oriented Transport Research Group, där han också ingår i ledningsgruppen samt ansvarar för forskningstema två som handlar om kollektivtrafikens tjänsteerbjudande.

- Redan i min avhandling intresserade jag mig för hur verksamheter, som är baserade på fysiska resurser och komplexa tekniska och administrativa system, kan serviceorienteras. Detta har jag gått vidare med i ett flerårigt samarbete med företaget Veolia transport, där jag och en kollega studerat hur idéer om kundservice och kunddriven tjänsteutveckling kan fungera i kollektivtrafikens dagliga praktik, säger Markus Felleson.

[Läs mer >](#)



HALLÅ DÄR...

... Anders Gustafsson, professor i företagsekonomi vid CTF, du har valt att visa upp exempel på CTFs forskning via Youtube, varför då?

- För ett tag sedan fick jag en utmaning av reklambyrån Ord & Bild som sa "vi ser att ni har en hemsida full med information, men vi vet ändå inte vad det är ni gör." Detta har legat och gnagt i bakhuvudet på mig. När jag fick reda på att vi har en duktig filmare här på universitetet, Martin Lindkvist, blev det självklart för mig att vi skulle göra filmklipp på de experiment som vi håller på med just nu.

Vad är det ni vill visa?

- Tanken är att vi ska konkretisera den forskning som vi gör tillsammans med olika företag för att den ska bli mer lättåtkomlig. Det är också ett sätt att visa upp våra samarbeten med olika företag och studenter.

Vad är det för typ av experiment?

- Det ena handlar om hur musik påverkar oss och är gjort tillsammans med Musicpartner på träningsanläggningen Sats i Karlstad. Vårt andra experiment är genomfört hos Ica Maxi på Bergvik i Karlstad tillsammans med Tobii Technologies. Där har vi med hjälp av eye-tracking-glasögon, som mäter hur länge och vart ögat tittar, undersökt om kunderna uppfattar de bildskärmar som finns placerade i butiken.

Finns det planer på fler filmklipp?

- Ja, eftersom vi fått så bra respons så funderar vi faktiskt på att återskapa några av våra experiment som genomfördes under förra året tillsammans med Ikea och Stadium i Karlstad. Så håll utkik på vår kanal på Youtube.

[Se filmerna här >](#)



Nu utvecklas företagskurser i tjänsteinnovation

Handelshögskolan vid Karlstads universitet och CTF har beviljats 1,3 miljoner kronor av KK-stiftelsen för att utveckla utbildningar på avancerad nivå speciellt anpassade till näringslivets behov. Syftet är att stärka företagets kompetens inom tjänsteinnovationer. Arbetet görs tillsammans med bland andra Sveriges Tekniska Institut (SP), näringslivsorganisationen Almega och fackförbundet Unionen.

Tjänsteinnovation kräver ett annat angreppssätt än när nya produkter blir till, bland annat vad gäller affärsmodeller, processer och med ett större fokus på kundupplevelser. Tjänsteinnovationer

uppstår till stor del på en marknad tillsammans med kunderna.

- De metoder som idag används för innovationer är i regel utvecklade för hårdvaran, med litet eller inget fokus på kunderna. Ett viktigt forskningsfält för CTF är de tillverkande företagens "tjänstefiering", där produkter blir en del i ett tjänstekoncept. Detta genomsyrar affärsutvecklingen i företag inom i stort sett alla branscher idag och vi har märkt att det finns en stark önskan om kompetensförstärkning, säger Patrik Larsson, föreståndare för CTF.

[Läs mer >](#)



Tjänsteutveckling med hjälp av studenter

På uppsatskurserna i ämnet företags ekonomi på Handelshögskolan vid Karlstads universitet har man sedan länge traditionen att ordna uppsatstorg - en mötesplats där yrkesverksamma från företag och organisationer eller forskare från universitetet kan presentera idéer för uppsatsämnen.

På Skatteverket startade för ett par år sedan ett utvecklingsarbete för att bland annat se hur man kan utveckla information och kanaler för att bättre nå medborgare och företagare. Till sin hjälp valde de att använda Uppsatstorget.

- Vi vände oss till studenterna för att få en fråga belyst i ett analytiskt sammanhang: När, var och hur behöver medborgarna information från Skatteverket? Fyra studenter skrev parvis två uppsatser. Jag deltog när uppsatserna presenterades och det var väldigt intressant att vara med i diskussionen, säger Patrik Lindmark.

Uppsatserna utgör ett viktigt bakgrundsmaterial i Skatteverkets arbete. För Skatteverket har samarbetet med studenterna flera fördelar.

- Studenter uppfattas som objektiva av medborgarna, vilket resulterar i ärligare svar. Det är jättebra! Det har även varit berikande för oss som jobbar på Skatteverket. Kontakterna med Handelshögskolan har varit smidiga, studenterna positiva och motiverade och handledningen har vi inte upplevt som särskilt betungande. Uppsatserna kommer att vara till direkt nytta i vår verksamhet, säger en nöjd Patrik Lindmark.

Martin Fransson, forskare i företags ekonomi vid CTF och ansvarig för uppsatskursen, har i år valt att utveckla konceptet för att få en större spridning i näringsliv och bland offentlig verksamhet. Nu kan förslag till uppsatsämnen lämnas direkt via Uppsatstorget: uppsatstorg.kau.se

NOTISER

CTF syns hos KK-stiftelsen

Vi är mycket glada över att synas i KK-stiftelsens årsredovisning där man kan läsa om CTF som en profil i världsklass vid Karlstads universitet. [Läs årsredovisningen här >](#)

Vill du bli doktorand?

CTF söker tre doktorander i ämnet företagsekonomi. En tjänst med inriktning mot arbetande konsumenter på Web 2.0 forum och två med inriktning mot tjänster i offentlig sektor. Sista ansökningsdag 20 juni. [Läs mer >](#)

Call for papers QUIS13

Vi välkomnar forskare och praktiker att skicka in konferensbidrag till QUIS13 som vi arrangerar den 10-13 juni 2013 i Karlstad. Konferensbidrag kan skickas in till och med den 10 november, 2012. [Läs mer >](#)

Välkommen på seminarium

Den 13 september bjuder CTF in till seminarium med Jim Spohrer, IBM Innovation Champion and Director of IBM University Programs worldwide. Titeln på hans presentation är Human Side of Service Engineering for a smart Planet - challenges and opportunities. Seminariet riktar sig i första hand till forskare och forskarstuderande. Mer information inom kort på ctf.kau.se

CTF syns hos TPA

På TPAs (The Packaging Arena) föreningsstämma den 31 maj medverkade bland andra Per Kristensson, professor i psykologi vid CTF, som presenterade olika typer av studier som görs hos CTF och andra ställen i världen om hur du kan påverka kunder i butik. Tobias Otterbring, psykologidoktorand vid CTF, berättade om studier som visar hur vi kan beröra konsumenter för att öka försäljning.

Save the date!

CTF Service Academy 21 november 2012, Stockholm, i samarbete med Almega.