

Välkommen till CTF Service Academy 21 november 2012 i Stockholm

Konsten att kunna ta betalt för tjänster

Har du någon gång funderat över hur du ska ta betalt för nya tjänster eller det där "lilla extra" som du annars måste bjuda på för att attrahera och behålla kunder? Då behöver du inte leta längre. I samarbete med Almega bjuder CTF in till en dag där forskare och företagare ger handfasta råd och intressanta exempel på hur man tar betalt för sina tjänster.

CTF Service Academy är kostnadsfritt men anmälan krävs Program & anmälan ctf.kau.se/serviceacademy

Välkommen!



Barn mår bättre av att cykla eller gå till skolan

- Barn som skjutsas i bil till skolan och andra aktiviteter känner sig tröttare och slöare under hela dagen än de som går eller cyklar, säger Jessica Westman, doktorand i psykologi vid Samot på Karlstads universitet. Det visar resultat från en tidigare studie med skånska skolbarn i årskurs 4.

Pågående studie

Nu är hon aktuell med en ny studie med värmändska skolbarn i årskurs 4, 6 och 8. Den går under namnet BUS-studien (Barn och ungdomars upplevelser av skolskjuts) och är en vetenskaplig studie av hur barn uppfattar och känslomässigt upplever sina resor till skolan.

- Vi vill se om valet av färdmedel (till exempel buss, bil, cykel eller gång) påverkar barns känslomässiga upplevelser samt om deras prestationer i skolan påverkas. Resultaten från studien kan sedan användas för att förbättra barns resor till och från skolan.

Syns i media

Jessica Westman syns just nu flitigt i media, bland annat i ett inslag den 17 oktober i TV4 Värmland där hon berättade om sin studie.

Läs om BUS-studien >

Läs mer i Magasinet, sid 13 >



Jessica Westman studerar ungas resvanor.



HALLÅ DÄR...

... Jörg Pareigis, doktor i företags-ekonomi. Du har nyligen disputerat hur känns det?

- Helt fantastiskt, en av de bästa dagarna i mitt liv.

Vad handlar din avhandling om?

- Kundbeteende. Hur kunder agerar när de använder en tjänst, i detta fall reser kollektivt. Hur upplevelsen av tjänsten skapas och hur kundernas förförståelse bidrar till beteendet och upplevelsen.

Vilka resultat kom du fram till?

- En modell som kan användas för att mäta kunders upplevelser och förbättra samproducerade tjänster inom olika branscher.

Vilka metoder har du använt?

- Gruppdiskussioner, dagböcker och en enkät. Det mest spännande var dock min observationsstudie i Göteborg och Karlstad där jag följde med och filmade 20 resenärer under deras kollektivtrafik-resor. De fick berätta vad de skulle göra och hur de upplevde resan och systemet. Jag kunde analysera vad de faktiskt gjorde.

Vad arbetar du med nu?

- Ett projekt där vi kartlägger behovet av kompetensutveckling kring utveckling av nya och befintliga tjänster. Syftet är att utveckla och erbjuda företagskurser. På så sätt kan vi få en bättre spridning av våra forskningsresultat och se till att de kommer till användning hos svenska företag.



Våra forskare på Ramp12

Den 25 oktober var det dags för årets stora innovationsdag Ramp12 på Karlstad CCC där mer än 1500 personer från akademi, näringsliv och offentlig sektor möts. Med i programmet fanns forskare och innovatörer från CTF.

Subjektivt, situationsberoende, upplevelsebetingat och en del i ett värdeskapande nätverk - så sammanfattade Martin Löfgren, docent vid CTF, och Charlotta Stensson, affärsutvecklare på Löfbergs, värdet av en kopp kaffe på Ramp12, där de presenterade det arbete som CTF och Löfbergs gör tillsammans. Ett samarbete som sträcker sig många år tillbaka och som just nu kretsar kring tjänsteinnovation, till exempel om nya sätt att ta betalt för och paketera tjänster eller att utnyttja befintliga resurser på nya sätt.

Vad påverkas du av i en köpsituation?

- Våra studier visar att kunder som får en lätt beröring i form av en hand på axeln av en försäljare blir mer positivt inställda till butiken och handlar för mer pengar, berättar Anders Gustafsson, professor vid CTF.

Detta är resultatet från en av de studier som gjorts i samarbete med Martin Widell, butikschef på Stadium Bergvik i Karlstad. På Ramp12 presenterade Anders Gustafsson och Martin Widell hur de arbetar tillsammans.

Erik Wästlund och kollegor medverkande i scenshowen där de berättade om EyeGo - en innovation som gör det möjligt att styra en rullstol med hjälp av sina ögon. [Läs mer om Ramp12 här >](#)

Trender på Handelshögskolans dag

Allvar och skritt. Mingel och småprat. Årets upplaga av Handelshögskolans dag lockade såväl företag och organisationer som studenter att lyssna på bland andra vice riksbankschefen Per Jansson.

Temat var trender och mingelstunder varvades med tre föreläsare som blickade mot framtiden: Vice riksbankschef Per Jansson, redovisningsspecialisten Eva Törning från Grant Thornton och Jan Gunnarsson, författare och grundare av Vårdskapet. Som forskningsspanare fanns en panel med Ann Bergman, docent i arbetsvetenskap och från CTF, Martin Löfgren, docent i företags ekonomi, Anders Gustafsson och Per Skälén, båda professorer i företagsekonomi. Samtalet leddes av Patrik Larsson, professor i arbetsvetenskap och föreståndare för CTF. [Läs mer >](#)

Call for papers QUIS13

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

NOTISER

Grattis Tobias Otterbring...

doktorand i psykologi vid CTF och vinnare av Forskar Grand Prix i Karlstad den 28 september. En tävling där varje tävlande forskare får tre minuter på sig att presentera sin forskning på bästa sätt. Nu väntar final den 4 december i Stockholm. [Läs mer >](#)

Hon är Bästa läraren 2012

Vartannat år utser Karlstad Studentkår universitetets bästa lärare. År 2012 går den prestigefyllda titeln till Carolina Camén, lärare på Handelshögskolan vid Karlstads universitet och forskare inom Samot och CTF, för hennes förmåga att engagera och utmana studenterna. [Läs mer >](#)

Kunden har alltid rätt - eller?

Ett nytt forskningsprojekt, som är ett samarbete mellan Högskolan i Borås och CTF, Karlstads universitet, har beviljats 2,2 miljoner kronor från Forskningsrådet för Arbetsliv och Socialvetenskap (FAS). Projektet kommer att handla om kunder som på olika sätt agerar kränkande och ibland till och med hotar och utövar våld mot anställda inom detaljhandeln. [Läs mer >](#)

Nya kollektivtrafikdoktorander

Yidan Huang, Xiaohong Wang och Chaoren Lu är nya doktorander i företagsekonomi. De kommer att bedriva sina doktorandstudier inom Samot med fokus på värdeskapande, tjänsteinnovation och hållbarhet.

Ledig doktorandtjänst

Samot söker en doktorand inom området konsumentpsykologi med fokus på kollektivtrafikresor. Avhandlingsprojektet kommer att handla om tillgänglighet i kollektivtrafik. I projektet ingår att utveckla ett mätinstrument för att mäta upplevd tillgänglighet. [Läs mer >](#)