

Aktuell tjänsteforskning

Nr 70 2016

CTF, Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet

Barns upplevelser av resor till och från skolan

Jessica Westman ny licentiat i psykologi

- > Nytt forskningssamarbete med Försäkringskassan
- > Gamification i butiken
- > Service Convention Sweden 2015



CTF fyller
30 år!

CTF 30 år i tjänsteforskningens tjänst

Året var 1986. Olof Palme mördas, Refaa El-Sayeds doktorstitel visar sig vara påhittad och musikalen Chess har premiär i London. Samma år grundas CTF, Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet, av Bo Edvardsson.

Det är alltså 30 år sedan och det är både roligt och lärorikt att dyka ner i vårt historiska arkiv av texter och bilder. Det är slående hur tonen präglas av dåtidens högkonjunktur med formuleringar som kraftig sysselsättningstillväxt, framgångsrik internationalisering och kvalitetssprång i offentlig sektor.

I det allra första numret av Aktuell tjänsteforskning som gavs ut året efter starten beskrivs CTF som Sveriges enda forskningscentrum med inriktning på managementproblem inom tjänstesektorn. En stor del av förstagångsutgåvan ägnades åt konferensen Nordiska mötet om Service Management som hölls i Karlstad. Där träffades 160 forskare och företrädare från både privata och offentliga organisationer för att tala om framtidens tjänsteverksamheter. Men det är svårt att sia om framtiden. Den inbjudna civilministern gav till exempel inte mycket för påståendet att vi stod inför någon slags teknisk revolution som skulle påverka tjänstesektorn. Managementforskaren Richard Normann avslutade konferensen genom att hävda att

tjänsteorganisationer i framtiden inte längre kommer att tjäna, eller spara, pengar på att hålla kunders kunskaper på en låg nivå. Självservice genom ny teknik och kundnytta är framtidens nya värdeskapare. Vi delade redan då Normanns vision och har sedan dess kontinuerligt förädlad den. Vi har breddat vårt fokus från att lösa managementproblem till att bedriva världsledande forskning om värdeskapande genom tjänster.

CTF sprider idag mer kunskap om tjänsteinnovation, affärsmodeller, tjänstefiering och den värdeskapande logik som tjänsteforskningen handlar om än någonsin. Vi forskar om tjänsteinnovationers beståndsdelar och dess påverkan på företag, verksamheter, branscher och individer, vi forskar om upplevelser, relationer och värdeskapande utifrån kundens, medborgarens, kommuninvånarens eller patientens perspektiv, vi använder den senaste tekniken för att studera kommunikation mellan kunder och tjänsteleverantörer, vi bidrar till nytänkande inom statsförvaltning och hälso- och sjukvård, vi forskar om lycka, konsumtion, resande och miljöpåverkan, vi studerar sociala rörelser som etablerar tjänstesystem, vi studerar besvärliga kunder och ovärdiga arbetsvillkor i tjänsteverksamheter, vi driver internationella och nationella nätverk och kluster samt arrangerar konferenser och andra arenor både

inom akademien och med omgivande samhället för att sprida vår forskning och för att driva utvecklingen inom tjänsteområdet framåt, vi utvecklar och driver utbildning på grund och avancerad nivå för studenter och yrkesverksamma, och vårt kontaktnät med näringsliv och offentlig verksamhet är större än någonsin. Bara för att nämna några exempel på vår bredd inom tjänsteområdet.

I dag består CTF också av fler personer än någonsin. För fem år sedan var målsättningen att vi skulle utgöra 100 personer år 2020. Vi har vuxit kraftigt de senaste åren och har redan idag nått det med råge om vi inkluderar våra fellows, gästforskare och partners. En förädlad målsättning för 2020 är snarare kvalitativ än kvantitativ. För att vara den framstående forskningsmiljö med hög vetenskaplig kvalitet, som är vårt signum, måste vi involvera juniora forskare i långsiktiga samarbeten, vi måste avsätta tid för reflektion och kreativitet och vi ska våga ta risker i forskningen. Precis som vi gjorde för 30 år sedan.



Henrietta Huzell
Föreståndare
CTF

Aktuell Tjänsteforskning

Prenumeration aktuelltjansteforskning@kau.se Ansvarig utgivare Henrietta Huzell 054-700 13 42, henrietta.huzell@kau.se Redaktör & layout Linda Fridberg, 054-700 15 55, linda.fridberg@kau.se Tryck & repro & layout Universitetstryckeriet, Karlstad 2016 Omslagsfoto Jessica Westman Fotograf Linda Fridberg Material Citera gärna men ange källa: Aktuell tjänsteforskning, CTF vid Karlstads universitet. Tidningen ges ut två gånger per år.



8



19



6



16

Ur innehållet

Nyheter

SID 4-5 Våra nya doktorander. Tjänste-innovationsdagen 2016. Vår kollektivtrafikforskning är främst i Europa. Vi söker intervjupersoner om marknadsföringsrollen!

Aktuell forskning

SID 6-7 Rapport från Service Convention Sweden 2015

SID 8 Ny licentiatuppsats om barn och ungas resor till och från skolan.

SID 9 Satsning på innovationskluster för energieffektiv kollektivtrafik

SID 10 Gamification som verktyg för bättre kundupplevelser.

SID 12-13 Nytt forskningsprojekt i samarbete med Försäkringskassan.

Forskarprofilen

SID 16-17 Anders Gustafsson brinner för sin forskning om kundupplevelser och konsumentbeteende.

Kalendarium

SID 19 CTF bjuder in till 30-årsjubileum den 6 oktober.

Intervjupersoner sökes!

Vi söker intervjupersoner till ett nytt forskningsprojekt som handlar om yrkesrollen marknadsförare. Arbetar du som marknadsförare på företag idag och vill svara på frågor om din yrkesroll; vilka arbetsuppgifter som

ingår, hur dessa genomförs, om din arbetssituation förändrats något senaste åren och i så fall hur? Mejla en intresseanmälan till projektledare Per Skälén, per.skalen@kau.se

Välkommen till Tjänsteinnovationdagen 2016

Framtidssäkra ditt företag genom att satsa på kundupplevelser och digitalisering!

Alla pratar om tjänsteinnovation men spelreglerna ändras hela tiden. Spotify, Netflix och Uber är exempel på företag som ändrat spelreglerna totalt i sina branscher och som konkurrerat ut traditionella aktörer genom sin förmåga att se marknadens behov på ett nytt sätt och utnyttja dagens teknik till att skapa bättre kundupplevelser. Men hur gör man för att lyckas? Vill du lära dig mer om tjänsteinnovation och få mer kunskap om hur ni kan skapa bättre kundupplevelser? Välkommen till Tjänsteinnovationsdagen 2016!

Den 27 april bjuder CTF in till seminarium där forskar och företagare delar med sig av sina kunskaper och erfarenheter från sitt arbete med tjänsteinnovation, värdeskapande, kundupplevelser, affärsmodeller, digitalisering och Internet of things.

Tid: Onsdag 27 april, 13-17, start kl 12 med gemensam lunch för de som önskar.

Plats: Karlstad Congress Culture Centre

Pris: Seminariet är kostnadsfritt, men ej avanmald plats faktureras 300 kr.

För vem: För dig som är nyfiken på tjänsteinnovation, som vill bli inspirerad och få tips på hur man kan utveckla sin verksamhet. Ta gärna med en vän/kollega.

Program och anmälan: ctf.kau.se, Kalender

Vill du lära dig mer
om tjänsteinnovation?

Hösten 2016 ger vi följande nätbase-
rade kurser inom tjänsteinnovation;
Crafting and Executing Service Strategies
och Making Sense of Service Logic.
Kurserna baseras på CTFs

Nya doktorander



**Jasenko
Arsenovic**

är doktorand i företagsekonomi knuten

till forskarskolan Management och IT. Hans forskning handlar om hur värde skapas i tjänstesystem och hur förändring av tjänstesystem är relaterade till tjänsteinnovation. Jasenko har en civilekonomexamen från Linnéuniversitetet och en master i informatik från IT, Management and Innovation programmet vid handelshögskolan i Jönköping. Han har tidigare också arbetat i Nordeas kundtjänst.



**Sebastian
Dehling**

är doktorand i företagsekonomi inom

Service Design for Innovation, servicedesignforinnovation.nu, som bedrivs inom EU:s forskningsprogram Horisont 2020. Tidigare har Sebastian arbetat med bland annat affärsutveckling, tjänstedesign och som entreprenör. Han har grundat den Berlin-baserade designidén cabinspacey.com. Han har en Masters i Business Administration från University of Twente, Nederländerna, en Masters i Innovation Management and Entrepreneurship från Technical University, Berlin, och en Bachelor degree som industriell ingenjör vid University of Applied Sciences, Emden, Tyskland.

forskning och riktas till yrkesverksamma med intresse för tjänster, kundupplevelser och verksamhetsutveckling.

Läs mer på: ctf.kau.se, Utbildning



Kollektivtrafikforskning vid Karlstads universitet i topp

Karlstads universitet med Samot, The Service and Market Oriented Transport Research Group, är den främsta europeiska institutionen inom kollektivtrafikforskning. En ranking i form av en topp 30-lista, baserad på antalet citeringar vad gäller högpresterande och bidragande institutioner inom kollektivtrafikforskningen, placerar Karlstads universitet på sjunde plats i ett globalt perspektiv och på första

plats i ett europeiskt perspektiv. Karlstads universitet med Samot är därmed den främsta europeiska institutionen inom detta område. Störst produktion av forskning inom området sker i USA och Kina. Samtliga resultat är hämtade från studien "A Scientometric Analysis of Public Transport Research" som publicerats i Journal of Public Transportation 2015.

samot.kau.se

Ny forskare



Vi är glada över att hälsa **Charlotte Bäckman**, doktor i psykologi, välkommen till oss på CTF. Hon är ny forskare inom forskarprofilen Tjänsteinnovation för hållbara affärer. Charlotte har nyligen disputerat i psykologi med sin doktorsavhandling

"Mind over matter - Non-cognitive assessments for the selection of the Swedish voluntary soldier of peace" som handlar om urvalssystemet till Försvarsmakten. Hon har jobbat på Karlstads universitet, avdelningen för psykologi, sedan maj 2011. Innan dess jobbade hon med uppdragsforskning åt Försvarsmakten.

Bo Edvardsson, professor CTF och vice rektor Karlstads universitet, var en av presentatörerna på Service Innovation Swedens seminarium om tjänsteinnovation den 10 februari i Stockholm. Han delade med sig av erfarenheter från svenska tjänsteinnovationssatsningar och gav exempel på styrkeområden som gör att Sverige kan särskilja sig i förmåga och excellence inom tjänsteinnovation i en internationell jämförelse.

Peter Magnusson, docent vid CTF, pratade om innovationer ur ett akademiskt perspektiv på en temadag om innovation, "Innova eller dö", den 9 februari. Arrangörer var Värmländska Ingenjörsföreningen i samarbete med Paper Province, Handelskammaren, Compare och Stål & Verkstad.

Anders Gustafsson, Erik Wästlund, Kaisa Koskela-Huotari, Marcus Olsson och Johan Högborg deltog på HICSS-49, Hawaii International Conference on System Sciences. Med cirka 600 konferenspaper och drygt 1000 deltagare från över 40 länder erbjuder konferensen en unik och interaktiv arena där forskare kan utbyta perspektiv och idéer inom information, data och systemvetenskap. Årets konferens inkluderade ett speciellt tjänsteforskningsspår där forskarna syntes. Marcus Olsson, Johan Högborg, Erik Wästlund, Anders Gustafsson blev dessutom nominerade till Best Paper i Decision Analytics, Mobile Services, och Service Science spåret.

SERVICE CONVENTION SWEDEN 2015

Framtidens välfärdstjänster i fokus

Representanter från världsledande verksamheter, forskare, lärare, konsulter och politiker var inbjudna till Karlstad CCC den 2-3 december för att prata om hur vi kan utveckla framtidens välfärdstjänster. Kraven på både tjänster och leverantörer blir allt högre och oavsett om användaren kallas kund, medborgare, kommuninvånare eller patient så är det upplevelsen som gör skillnad. Att kunna erbjuda tjänster som utgår från användarens behov blir allt viktigare. Hur hänger vi med i utvecklingen?

Under två dagar fick deltagarna veta hur världsledande forskare, experter och representanter från offentlig sektor arbetar med tjänstefiering, innovation och digitalisering och hur det kan användas i företag, organisationer och offentlig sektor för att ge användarna ökad service och bättre upplevelser.

Konferensen kretsade kring begrepp som digitalisering, tjänsteinnovation, tjänstedesign och kollaborativ ekonomi. Deltagarna uppmanades att våga testa, våga misslyckas och involvera användarna tidigt i sitt arbete med att hitta nya arbetssätt och utveckla bättre välfärdstjänster. Och som forskaren Per Kristensson, CTF, uttryckte i sin föreläsning

– Det handlar inte om tjänsten eller produkten i sig utan vad den gör, det vill säga vilket värde den har för användaren.

Lorna Ross, Mayo Clinic Center for Innovation, USA, delade med sig av allmänna insikter och lärdomar kring

deras arbete med tjänstedesign och tjänsteinnovation inom vården.

– Som innovatör förväntas man skapa och visa upp nya saker, inte ta bort sånt som inte fungerar, sa Lorna Ross om sitt arbete med att utveckla nya tjänster vid Mayo Clinic som är en pionjär inom vårdområdet genom sitt fokus på tjänstedesign och patientupplevelser.

Forskaren Johan Quist, CTF, tog hjälp av blå snören och frivilliga i publiken för att demonstrera möten mellan medborgare och systemet. Han pratade om "Blinda fläckar och organisatoriska mellanrum" något som många medborgare stött på i sin kontakt med sjukvården eller myndigheter som till exempel Skatteverket och Försäkringskassan.

Folk fick tårar i ögonen när Ole Kassow visade bilder på lyckliga pensionärer med vind i håret.

– Cykling utan ålder handlar mer om att den vanliga medborgarens önskan att förändra och berika livet

för någon annan. Det handlar om att skapa relationer mellan människor, säger entreprenören Ole Kassow om projektet där frivilliga cyklistar ger äldre möjligheten att känna vinden i håret. Projektet startade i Danmark 2012 och har spridits över hela världen och till andra och inte bara till äldre utan även till andra grupper i samhället.

– Befria välfärdsdatan! sa Sofia Svantesson, Ocean Observation, i sitt samtal om digitaliseringens möjligheter där hon pratade om vilka oändliga möjligheter vi har i dagens samhälle med all data. Frågan är vad vi ska göra av den – hur kan vi skapa en innovativ och digitaliserad framtid?

Forskarna Per Skålén och Peter Magnusson från CTF pratade om användardriven innovation i sitt forskningsprojekt som bedrivs tillsammans med personal och patienter från Landstinget i Värmland där de utvecklar en metodik för idégenerering och implementering av innovationer i



1. Johan Quist demonstrerar möten mellan medborgare och systemet med hjälp av publiken. 2. Ole Kassow om den växande rörelsen "Cycling without Age". 3. Befria välfärdsdatan! sa Sofia Svantesson. 4. Experio Lab och partners bjöd på en interaktiv demoshop. 5. Ta internet och den tekniska utvecklingen på allvar! sa Joakim Jardenborg.

primärvården. Peter Magnusson fick också ta emot Service Academy Award som delades ut av CTF och MTC, Marknadstekniskt centrum. Stipendiet på 10 000 kr är en gåva från MTC och tilldelas en framstående tjänsteforskare vid CTF.

IT-gurun Joakim Jardenberg visade många goda exempel på vad all tillgång till data kan leda till och uppmanade alla att ta internet och den tekniska utvecklingen på allvar.

– Det finns saker som är viktigare än internet, men alla frågor vinn

eller förloras med hjälp av internet, sa Joakim.

Experio Lab och partners bjöd på en interaktiv demoshop där deltagarna fick prova innovativa vård- och hälsotjänster. I samband med konferensen bedrevs också Psyklabbet – en kreativ workshop som samlade ett 20-tal personer för att tillsammans skapa nya koncept för att förbättra psykisk ohälsa bland unga.

Om Service Convention Sweden

Detta var andra året i rad som Service Convention Sweden

arrangerades. I år fylldes Sola salen på Karlstad CCC till bredden med drygt 200 deltagare. Moderator var författaren och kulturjournalisten Johanna Koljonen. Bakom Service Convention Sweden står CTF, Landstinget i Värmland, Karlstads kommun och Visit Karlstad AB.

Datum för 2016 års konferens kommer att publiceras inom kort på serviceconventionsweden.se

Text och foto: Linda Fridberg



NY LICENTIATUPPSATS

Valet av färdssätt kan påverka barnens studieresultat

Det finns olika sätt för våra barn att ta sig till skolan: buss, bil, cykel eller till fots. Men, har färdssättet någon betydelse? - Ja, det har det. Hur barn färdas till och från skolan påverkar hur de mår och kan påverka deras studieresultat, säger Jessica Westman som i december presenterade sin licentiatuppsats "Experiences of everyday travel - though the lens of a child".



Jessica Westman,
dokorand i
psykologi.

Jessica Westmans licentiatuppsats handlar om barns upplevelser av sina vardagsresor. Hur resans egenskaper påverkade barnens upplevelser, humör och kognitiv prestation. I en

studie fick skolbarn föra resdagbok under en veckas tid och beskriva vart de reste, vilka färdmedel de använt, deras humör under resan, vilka aktiviteter de ägnat sig åt vid slutdestinationen samt deras upplevelser av dessa aktiviteter.

– Mina resultat visar bland annat att barns humör då de reser varierar beroende på hur de reser och vart. Minst nöjda är barn som reser med bil till skolan. Att ägna sig åt sociala aktiviteter under resan bidrar till en högre upplevd kvalitet och mer uppmunnet medan barn som ägnat sig åt aktiviteter utan sällskap upplever en högre grad av stress, säger Jessica Westman som bedriver sin forskning inom forskargruppen Samot, The Service and Market Oriented Transport Research Group vid Karlstads universitet.

Till skillnad från en stor del av tidigare forskning kring resor har

uppsatsen ett barnperspektiv och fyller därmed ett kunskapsgap som identifierats.

Om licentiatseminariet

Seminarier ägde rum den 11 december 2015 på Karlstads universitet med Cecilia Jakobsson Bergstad från Göteborgs universitet som opponent.

Licentiatuppsatsen kan beställas via jessica.westman@kau.se eller laddas ner via ctf.kau.se, Publikationer.

Text: Linda Fridberg
Foto: Colourbox och Maria Obed

Kontakt

jessica.westman@kau.se

Nytt innovationskluster för att främja utvecklingen av energieffektiv kollektivtrafik

Forskargruppen Samot, The Service and Market Oriented Transport Research Group vid Karlstads universitet, har fått i uppdrag att bilda ett innovationskluster för att samordna och stimulera innovation, tekniköverföring, kommersialisering och informationsspridning om energieffektiv kollektivtrafik. Ett övergripande syfte är att få fler att åka kollektivt.



Margareta Friman, professor i psykologi och föreståndare för Samot.

– Det finns kunskapsbrister hos olika aktörer när det gäller frågor om betydelsen av energi och energieffektivisering för att utveckla mobilitet i svenska städer. I storstäderna provas i dag

olika system för att öka resandet och minska miljöpåverkan, men spridning av resultat och kunskaper sker långsamt. Det saknas riktigt bra kanaler för det. Ett innovationskluster skulle

bidra till att koordinera och sprida kunskap samt engagera berörda aktörer, bland annat kollektivtrafikoperatörerna, säger Margareta Friman.

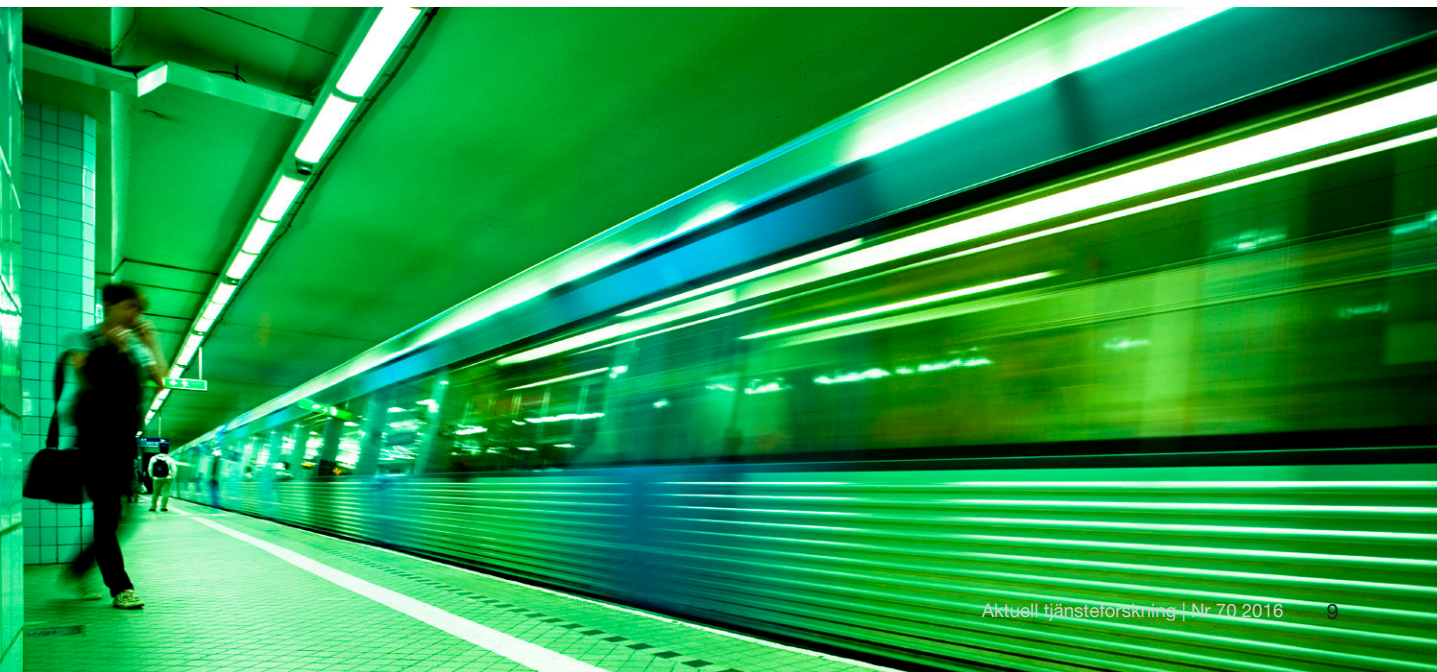
Ett innovationskluster för energieffektivisering samlar ett antal aktörer inom svensk kollektivtrafik och forskare vid Karlstads universitet. Syftet är att höja kunskapen genom att samordna och utbyta erfarenheter. Kunskapsutbytet antas på sikt generera nya idéer för energieffektiva transporter som kan bidra till en hållbar stadsutveckling.

Projektet "Innovationskluster för energieffektivisering av svensk kollektivtrafik" genomförs inom ramen för programmet FOU Program Energieffektivisering i transportsektorn. Det kommer att pågå fram till och med 2017 och har beviljats 1,5 miljoner från Energimyndigheten.

Text: Linda Fridberg
Foto: Maria Obed

Kontakt

margareta.friman@kau.se





Gamification gör butiksbesöket till en roligare upplevelse

Köp 3 betala för 2 eller köp nu betala sen. Det finns olika sätt att motivera kunderna till ett köp. Oftast handlar det om priset på en vara eller tjänst. Men, vad händer om man tar bort fokus på priset och i stället fokuserar på själva upplevelsen? Hur kan man använda dagens teknik till att göra besöket i en butik roligare och därmed få fler lojala kunder som väljer att göra sina inköp i en fysisk butik i stället för internet. Om detta forskar doktoranderna Marcus Olsson och Johan Högberg.



Marcus Olsson,
doktorand i
företagsekonomi

Butiksägare letar hela tiden efter olika sätt att utveckla och stärka fysiska butiksmiljöer – nya kundupplevelser – i kampen om kunderna gentemot näthandeln.



Johan Högberg,
doktorand i psykologi

Ett exempel på detta är de senaste årens utveckling av mobila appar med olika tjänster kopplade till butiken, till exempel rabattkuponger, recept, inköpslistor och erbjudanden via sms.

Hett just nu är Gamification vilket handlar om att använda olika typer av spelelement hämtade från till exempel dataspel och applicera dem i miljöer och sammanhang som inte är spel, som i detta fall fysiska butiksmiljöer.

– Detta har funnits länge i olika sammanhang men har först på senare år fått benämningen Gamification och används nu allt mer inom utbildning, management och handeln, säger Johan Högberg som tillsammans med kollegan Marcus Olsson studerar om Gamification kan stärka fysiska butikers position gentemot näthandeln och om det leder till bättre kundupplevelser, fler lojala kunder samt om det genererar fler köp i butikerna.

Bidra till ökad motivation och engagemang

I grunden handlar Gamification om att kunna bidra till ökad motivation och engagemang hos de som deltar. Och för en butiksägare - ett sätt att motivera kunden.

– Säg att du får 100 kr av mig om du gör 100 hopp. Detta gör dig motiverad till att börja hoppa. Men, efter 25 hopp säger jag att du inte längre får någon 100-lapp, hur känner du då? Antingen fortsätter du hoppa eftersom du tycker att det är kul eller slutar direkt eftersom du inte tycker det är värt att fortsätta utan belöning. Det är detta man vill åt med en bra designad Gamification tjänst – att deltagarna inte bara drivs av belöningar utan av själva upplevelsen, säger Marcus Olsson.

Forskarna har genomfört två experiment. I det första experimentet har kunder fått prova en mobil skattjakt på plats i en matvarubutik och i det andra en mobil frågesport inspirerad av Postkodmiljonären. Experimenten visade bland annat att kundernas syn på varumärken och butiken påverkades genom gamification.

Studierna om Gamification är en del av Marcus Olsson och Johan Högbergs avhandlingsarbete. I framtida studier kommer även hållbarheten i konceptet samt kundbeteende i form av köpdata att undersökas.

Text & foto: Linda Fridberg

Kontakt

marcus.olsson@kau.se
johan.hogberg@kau.se

Karlstads universitet profilerar sig med nätbaserad spetsutbildning

Under sex månader ska Karlstads universitet utveckla en strategi för webbaserad distansutbildning på avancerad nivå. Utbildningar utvecklas tillsammans med näringslivet och olika samhällsaktörer och bygger på forskningen inom några av universitetets excellenta och starka forskargrupper.



– Vi ska utveckla innovativa kurser med hög kvalitet som bygger på ledande forskning, säger projektledare Jörg Pareigis.

Nationell och internationell profilering genom nätbaserade kurser för yrkesverksamma som baseras på forskning inom CTF, CMM – Characterizing and modelling of materials och Computer Science. Det är det konkreta målet för en

strategi som håller på att utvecklas inom Karlstads universitet. Samtidigt förenas flera av universitetets strategiska mål: att bidra till en internationell positionering av forskargrupperna samt att tillsammans med företag och samhällsaktörer utveckla webbaserade kurser med hög kvalitet och som kan erbjudas flexibelt.

– Projektet heter "Strategy for web-based courses for international positioning of strategic research groups". Tanken är att utveckla en universitetsgemensam strategi för hur vi kan utveckla kurser som är intressanta för yrkesverksamma. Det ska vara innovativa kurser med

hög kvalitet och som bygger på ledande forskning, berättar Jörg Pareigis, lektor i företagsekonomi vid Handelshögskolan och forskare vid CTF.

I projektgruppen ingår också Anders Gåård från CMM, Stefan Alfredsson från Computer Science och Mats Liljedahl, Kompetensutvecklingsenheten.

Strategiarbetet kommer att pågå under hela våren och omfatta bland annat workshoppar med en rad företag för att identifiera behovet av kompetensutveckling samt en inventering av vad som redan erbjuds nationellt och internationellt. Därefter är avsikten att göra en ny ansökan till KK-stiftelsen, för att utveckla konkreta kurser och ta ställning till frågor som rör antagning, plattformar, design och praktiskt genomförande.

Projektet "Strategy for web-based courses for international positioning of strategic research groups" beviljades 350 000 kronor av KK-stiftelsen inom NU15-utlysningen. NU, Nätbaserad utbildning för internationell positionering, är ett nytt program KK-stiftelsen har tagit fram.

Text: Christina Knowles Foto: Linda Fridberg

Kontakt

jorg.pareigis@kau.se



I det nya forskningsprojektet är det Försäkringskassans verksamhetsområdet Sjuk som fokuseras.
Foto: Försäkringskassan

NYTT FORSKNINGSPROJEKT

Ger tillit till medarbetarna bättre service på Försäkringskassan?

CTF och Försäkringskassan startar ett nytt projekt med fokus på de handläggande medarbetarnas arbetssituation. Bakgrunden är den pågående diskussionen inom svensk offentlig sektor om vikten av tillit till professionen. Syftet är att lära mer om vilka förutsättningar som krävs för ett väl fungerande möte mellan medarbetare och medborgare. Studien kommer att genomföras inom sjukförsäkringen och ska inriktas på hanteringen av sjukpenning.

I en studie som CTF tidigare genomfört framkom att dagens arbetssätt skapar en hel del onödig efterfrågan, det vill säga nya försök som medborgarna gör när något blivit fel. Orsaken ligger i uppdelningen av ärenden mellan Försäkringskassans olika funktioner. Studien visade även att handläggarna inom sjukförsäkringen hanterar en stor variation av ärenden och att arbetssituationen är svår att koordinera.

– De som är sjukskrivna kan ha många olika sjukdomsbilder och ofta en kombination av flera åkommor. Företsättningar för den sjukskrivne att själv vara aktiv i samordningen av läkare, arbetsgivare och handläggare kan också variera från fall till fall. Därför valde vi ut området för det nya forskningsprojektet, berättar Anders Pettersson, leankoordinator på Försäkringskassan.

Större utrymme för professionella medarbetare

Utgångspunkten är att medborgarna, med sina individuella förutsättningar, ska möta medarbetare som professionellt och självständigt kan anpassa verksamheten för att möta behoven. Fokus flyttas därmed från standardiserade metoder till att skapa värde och kvalitet i varje moment. Projektet utgör en del av den utveckling i Sverige som kan beskrivas som en tillitsreform.

– Det handlar om att uppnå en effektiv verksamhet genom professionalitet, tillit och egenkontroll snarare än genom central detaljstyrning och omfattande uppföljning. Att en del makt därmed flyttas till medarbetare och lokala chefer, tror vi också kan leda till ett större ansvarstagande, ökad trivsel och minskad personalomsättning, menar forskaren Martin Fransson på CTF.

Försöksverksamheter etableras

Men vilka förutsättningar krävs och vilka verktyg behöver mer självständiga och professionella medarbetare? Hur upprätthåller man enhetlighet, rättssäkerhet och effektivitet i ett flöde av ärenden med stor variation? Vad behöver chefer, granskare och politiker för att vara trygga i förvisningen om att Försäkringskassans handläggning resulterar i rätt och likvärdigt värde?

För att få svar på frågorna kommer försöksverksamheter att etableras vid ett par av Försäkringskassans kontor. Försöken avser arbetssätten hos de handläggarteam som möter medborgaren. Handläggningen kommer precis som tidigare att styras av lagar och förordningar, men ska frikopplas från mycket av den styrning och uppföljning som normalt tillämpas inom Försäkringskassan. Det kan röra produktionsmål, belöningsstrukturer, dokumentmallar med mera.

– Försöksverksamheterna får stort handlingsutrymme vad gäller nya sätt att arbeta. Fokus ligger på att förstå och hantera variationen i de ärenden som handläggs, för att bidra till ett mer effektivt samspel med medborgarna, berättar forskaren Johan Quist på CTF.

Forskningsprojektet "Värdeskapande arbetssätt i Försäkringskassans verksamhet" inleds med en förstudie och i höst startar försöksverksamheterna. Hela projektet avslutas i december 2018 och har då pågått i tre år.

Text: Christina Knowles



Forskarna Martin Fransson och Johan Quist går nu in i ett nytt projektsamarbete med Försäkringskassan. Foto: Maria Obed

Kontakt

johan.quist@kau.se
martin.fransson@kau.se

A portrait of Margareta Friman, a woman with short grey hair, smiling and looking slightly to the left. She is wearing a dark blue blazer over a black top. Her hands are clasped in her lap, and she is wearing a watch on her left wrist and rings on her fingers.

Margareta Friman,
professor i psykologi.

Foto: Maria Obed

Hallå där Margareta Friman...

... Föreståndare för Samot, The Service and Market Oriented Transport Research Group vid Karlstads universitet. Vad händer i Samot nu?

– Just nu mobiliserar vi för framtiden. Det gäller att ta tillvara på den kunskap och de nätverk som utvecklats under den här tioårsperioden med Samot. Det har varit en fantastisk resa och satsning från många olika parter. Vi har byggt upp en stark forskning om transporter med tjänsteforskningen som grund, vi har implementerat delar av våra forskningsresultat och skapat nya nätverk och konstellationer inom svensk kollektivtrafik. Extra roligt är att vi har identifierats som nummer ett inom kollektivtrafikforskningen i Europa av oberoende forskare från Tyskland och Chile. Under våren startar vi vårt nya innovationsnätverk inom energieffektiv kollektivtrafik och vi väntar på besked på en mängd olika ansökningar som vi har skickat till Vinnova, Mistra och VR.

Vi är mycket förhoppningsfulla inför framtiden vad gäller vår transport- och tjänsteforskning.

Kontakt

margareta.friman@kau.se

Om Samot

Samot etablerades 2006 och är ett VINN Excellence Center, en form för samverkan mellan näringsliv, offentlig verksamhet och universitet, etablerat av Vinnova. Centret bedriver forskning om hur kollektivtrafik upplevs och används samt hur man kan få fler att välja att resa kollektivt och dess uppgift är att leverera vetenskapligt förankrad kunskap som kan ligga till grund för förändringar i branschen.

Läs mer: samot.kau.se

Viktig mötesplats för svenska transportforskare

Den 21-22 oktober 2015 stod Samot värd för den fjärde nationella konferensen i transportforskning och vi passade på att ställa några frågor till deltagarna.

Vad tycker du om den nationella transportkonferensen?

"Det är ett bra initiativ som behövs för att fylla ett tomrum kring den interdisciplinära transportforskningen i Sverige."

"Tidigare fanns ingen mötesplats för svenska transportforskare. Vissa av oss träffades på internationella konferenser runt om i världen. Transportforum är visserligen en mötesplats, men den tenderar att fokusera implementering och mötet mellan olika aktörer, framförallt politiker och beslutsfattare."

"En spännande konferens där man på ett informellt och opretentiöst sätt får en bred bild av vad olika forskare håller på med inom området."

Vad tar du med dig från årets konferens?

"Framförallt vissa insikter kring hur godstransporter kan effektiviseras

med hjälp av längre fordon."

"Nya intryck och nya perspektiv som berikar min egen forskning."

Vilka utmaningar ser du inom svensk transportforskning?

"I media lyfts frågor om underhåll och olika infrastruktursatsningar vilket alltid är aktuella frågor, men en övergripande fråga är hur vi ska resa i framtiden. Klimatförändringar, utsläpp, buller, urbanisering, social integration är några exempel som ställer krav och berör transportsystemet. Sveriges transportpolitik pekar också mot att trafikökningen framåt ska ske med kollektivtrafik, cykel och gång till skillnad från tidigare då bilen ensidigt stått i centrum för all planering och utveckling i svenska städer. Detta får konsekvenser, mer kunskap behövs."

"Att skapa en kollektivtrafik som är anpassad efter helt olika kundgruppers behov och önskemål."

"Användningen av teknologi i samband med resande kommer att öka i betydelse och det är viktigt att nya tjänster som utvecklas



2015 års konferens lockade ett åttiototal transportforskare till Karlstads universitet. I år är Lunds universitet värd.

blir tillgängliga för alla i samhället. Det finns även en mängd olika fysiska hinder i trafikmiljön som behöver åtgärdas för att reguljär kollektivtrafik ska bli mer tillgänglig för funktionsnedsatta. Ett arbete som kräver ökade insatser och mer samarbete mellan olika intressenter."

Om konferensen

Detta var fjärde året i rad som konferensen arrangerades och den omfattar alla transportslag och typer av frågor som berör transportsystemet. Bakom konferensen står: Chalmers, Göteborgs universitet, CTS/KTH, Linköpings universitet, Samot, Lunds universitet och VTI.

Text & foto: Linda Fridberg

Nytt uppdrag för Margareta Friman inom temat hållbara attraktiva städer

Vinnova har beviljat 9 160 000 kr till samverkansprojektet "Hållbara innemiljöer för fritid i staden - Simhallar" inom programmet Utmaningsdriven Innovation

(UDI-Steg 2) Hållbara attraktiva städer. Projektet ska möta det stora behov som finns för simhallar vad gäller längre livslängd, mindre energiåtgång och bättre miljö.

I projektet, som pågår till januari 2018, kraftsamlar användare, beställare, näringsliv och forskare för samverkan om framtida optimala helhetslösningar. En av forskarna i projektet är Margareta Friman, professor i psykologi vid CTF och Samot.



"Kundupplevelsen ska vara så pass positiv att den triggar till köp på kort sikt och att kunderna blir lojala på lång sikt"

FAKTA

Anders Gustafsson är professor i företagsekonomi vid Karlstads universitet. Han bedriver sin forskning vid CTF och är aktiv inom undervisning både på grund och avancerad nivå. Sedan årsskiftet är han redaktör för "Journal of Business Research", en av de högst rankade vetenskapliga journalerna inom områdena marketing och management. Hans artiklar har publicerats i de främsta tidskrifterna inom marknadsföring och gjort stort genomslag inom akademien och han har erhållit en rad utmärkelser. Han är relativt sett välciterad inom områdena kundtillfredsställelse och tjänsteutveckling. En av hans

artiklar om kundinvolvering har utnämnts "Innovation Classic" av den högt rankade vetenskapliga tidskriften Journal of Product Innovation Management och har publicerats en andra gång i ett specialnummer. Han är en av författarna bakom boken "Tjänsteinnovation" (2014) som beskriver vad tjänsteinnovation är och hur man kan arbeta med tjänster och innovation och som inom kort kommer ges ut på engelska. Han är initiativtagare till det internationella nätverket International Network of Service Researchers där han samlar världsledande forskare för att stärka och driva utvecklingen inom tjänsteforskningen framåt.

FORSKARPROFILEN: ANDERS GUSTAFSSON

"Kundupplevelsen är butikernas främsta konkurrensmedel."

I dagens tuffa konkurrens där produkter och erbjudanden går mot en ökad likriktning är upplevelsen det viktigaste konkurrensmedlet. För att lyckas med kundupplevelser inom handeln handlar det om att skapa butiker som förstärker kunders upplevelser och sinnesintryck med hjälp av känsel, ljus, ljud, bild och doft. Men också fokusera mer på personalens agerande i interaktion med kunder. Samt att styra önskade beteenden genom butiksinteriör och interagera och skapa relationer med kunder genom nyttjandet av teknik. Om detta forskar Anders Gustafssons i nära samarbete med näringslivet.

Anders Gustafsson driver olika forskningsprojekt med kollegor vid CTF och andra forskare runt om i världen, främst i USA. Han studerar hur olika sinnesintryck och interaktioner påverkar kunders upplevelse och agerande och har genomfört experiment med den senaste tekniken både i labbmiljö och på plats i butiker som till exempel Ica Maxi, Stadium, Ikea, Löfbergs, Telia och OKQ8 i Karlstad.

– Butiker är i grunden byggda för att locka till spontanköp men hur ser processen ut från det att våra sinnen stimuleras, genom ljus, ljud, bild, doft, beröring, till det faktiska köpet? Vad sker till exempel när kunden känner en viss doft jämfört med en annan? Hur påverkas kunder om de hindras från att ta på en produkt som finns tillgänglig i en butik? Vad sker om vi utmanar kunderna genom att ge dem komplexa uppgifter? Säger Anders Gustafsson och fortsätter:

– Den här forskningen är en sann källa till upptäckarglädje. Vi ser till exempel att kunderna spenderar

mer pengar i butiken om de får en gratis gåva tilldelad sig fysiskt i handen men att effekterna av kuponger för samma vara inte alls är den samma. Vi ser också att vi kan styra kundernas matval genom att styra personalens utseende, säger Anders Gustafsson som just nu genomför ett experiment med säljare från olika industrier där effekten av en lätt beröring under kundmöten undersöks.

Ny teknik ger nya upplevelser och beteenden

Teknikutvecklingen går snabbt framåt och vi styrs allt mer av teknik. Ny teknik skapar nya förutsättningar för kundupplevelser och leder till ändrade konsumentbeteenden.

– I dag kan vi i stort sett när och vart som helst söka och dela information och erfarenheter med andra. Vi är uppkopplade och mäter oss själva och kommunicerar med omgivande samhället hela tiden genom våra mobiltelefoner. Men, det kan också dagens tjänsteleverantörer. Det är till

exempel ingen slump att du får hem rabatterande erbjudande på dina favoritprodukter från din matvarubutik. Gamla filmklassiker som "Tillbaka till framtiden" och "Minority Report" är i dag verklighet eller i alla fall inte långt borta från att bli verkliga, säger Anders Gustafsson.

En framtid med smarta butiker

Att han brinner för sin forskning om kundupplevelser och konsumentbeteenden finns ingen tvekan om. Han pratar om framtida butiksmiljöer som kommunicerar med sina kunder i realtid via "smarta" skärmar som läser av kundens ålder, kön och samhällsklass för att sedan projicera bilder med personliga erbjudanden framför kunden eller "provar kläder" på dig utan att du går in i ett provrum. Visar du inget intresse projiceras ett nytt erbjudande eller en ny klädkombination. En framtid med unika kundupplevelser som inte går att kopiera på nätet.

Text: Linda Fridberg Foto: Linn Malmén

Kontakt
anders.gustafsson@kau.se

LITTERATURTIPS

Hjärnan är lat och letar hela tiden efter det enklaste sättet att lösa en uppgift, ett exempel på detta är att vi ser med minnet. Produkter som placeras oväntade ställen blir därför osynliga för oss. Butikskommunikationens roll blir då att underlätta och skapa en trivsamt miljö för kunden, inte bara sälja och informera ur handlarens synvinkel.

Detta visar en studie av forskarna Erik Wästlund, Anders Gustafsson och Poja Shams. I projektet "Morgondagens kundsignaler: Navigering och påverkansfaktorer i handeln" har forskarna genom experiment i labbmiljö och på plats i butik studerat hur synsinnets och hjärnan påverkar vad vi ser samt

hur det påverkar oss när vi navigerar samt tar köpbeslut i butiken.

Forskarna har fokuserat på skyltningsmaterial, synsinnets gränser och hjärnans begränsningar. Sammantaget visar resultaten kring ögonrörelser i butik på hur handlare kan använda sig av kunskaper om uppmärksamhet för att bättre förstå vad som påverkar kunder under ett butiksbesök.

Rapporten "Beslutsfattande i butik – seendets och uppmärksamhetens begränsningar och betydelse" (2015:6) ges ut av Handels utvecklingsråd och kan laddas ner via hur.nu

Ny forskningsartikel på Youtube

Den vetenskapliga tidsskriften Journal of Product Innovation Management har en egen Youtube-kanal där de presenterar olika artiklar. Där finns nu ett klipp med våra forskare Erik Wästlund, Johan Netz och Peter Magnusson som presenterar sin artikel "Exploring Users' Appropriateness as a Proxy for Experts' Appropriateness when Screening New Product/Service Ideas." som publicerats i senaste numret av tidsskriften.

 youtube.com/playlist?list=PLaqd_UvScrQxyYcakhHHa378BDeEUNIS8

Varje år publicerar våra forskare ett stort antal artiklar, konferenspaper, rapporter, avhandlingar och böcker. Alla publikationer finns listade på ctf.kau.se/Publikationer

Nyfiken på funktionsegoism och onödig efterfrågan?

Nu finns två föreläsningar med forskarna Martin Fransson och Johan Quist på film.

Martin Fransson om onödig efterfrågan i Försäkringskassans interna seminarier i Kunnastudien

Johan Quist om funktionsegoism på Direktoratet för förvaltning och IKT Feiltrinnskonferans december 2015, Oslo:

 youtu.be/WKohs0wvxT8

 vimeo.com/147692084

Service Industries Journal Best Article Awards 2015

Grattis till forskarna **Peter Magnusson**, CTF, och **Marit Engen**, Høgskolen i Lillehammer, som tilldelats utmärkelsen "Service Industries Journal Best Article Awards 2015" för artikeln "Exploring the role of front-line employees as innovators". Artikeln är publicerad i Service Industries Journal och finns tillgänglig för fri nedladdning under mars och april via taylorandfrancis.com

KALENDER

Här listar vi egna samt externa aktiviteter där våra forskare medverkar.

11 MARS

Licentiatseminarium i företags-ekonomi Karlstads universitet

■ ctf.kau.se

14 APRIL

Disputation i arbetsvetenskap Karlstads universitet

■ ctf.kau.se

27 APRIL

Tjänsteinnovationsdagen Karlstad CCC

■ ctf.kau.se

31 MAJ - 3 JUNI

2016 La Londe Conference in Service Management La Londe les Maures, Frankrike

■ lalandeconference.org

17-19 JUNI

The 9th AMA SERV SIG 2016 Maastricht, Nederländerna

■ servsig2016.com

23-26 JUNI

The 25th Annual Frontiers in Service Conference Bergen, Norge

■ frontiers2016.no

6 OKTOBER

CTF firar 30 år!
Karlstad

■ ctf.kau.se



Välkommen på licentiatseminarium!

Sara Davoudi, doktorand i företagsekonomi, presenterar sin licentiatuppsats "Innovative Value Creation in Public Transport: Learning to Structure for Capability".

Tid & plats: 11 mars, kl 13.15, sal 11D257, Karlstads universitet

Opponent: Jörgen Elbe, Högskolan i Dalarna

Licentiatseminariet är öppet för allmänheten.
Kontakt: sara.davoudi@kau.se



Välkommen på disputation!

Helena Lundberg, doktorand i arbetsvetenskap, lägger fram sin doktorsavhandling "Strävan efter värdighet. En studie av servicearbete."

Tid & plats: 14 april kl 13.15, sal 11D121, Karlstads universitet

Opponent: Ylva Ulfsson Eriksson, Göteborgs universitet

Disputationen är öppen för allmänheten.
Kontakt: helena.lundberg@kau.se



SAVE THE DATE

CTF 30-årsjubileum

NOTERA DEN 6 OKTOBER I DIN KALENDER!

Då bjuder Centrum för tjänsteforskning in till jubileumsfirande. Det blir ett framtidsorienterat heldagsevent med korta tillbakablickar från våra 30 år i forsknings tjänst.

Forskare och experter från akademien, näringslivet och offentlig förvaltning kommer att dela med sig av sina kunskaper och erfarenheter inom tjänster, kundupplevelser och andra aktuella ämnen inom tjänsteforskning. Ett tillfälle att ta del av CTFs och andras erfarenheter, knyta nya kontakter och få en insyn i vad som händer inom tjänsteforskningen.

Håll utkik här för mer information: ctf.kau.se, Facebook och Twitter #ctf30



Följ oss på Twitter!
twitter.com/ctfse



Gilla oss på
Facebook!



20002372

B



KRÖNIKA

Så svårt är det att förstå kunden

Ett återkommande tema i CTFs 30-åriga forskning handlar om svårigheten att förstå kundens (användarens, patientens) behov. Att detta verkligen är svårt illustrerar jag nedan.

I ett experiment på Stanford University fick en person i uppgift att lära sig att knacka melodin till "Happy Birthday" på en bänk. Personen fick träna och samtidigt lyssna på låten. Efter en stund ombads personen att knacka sången, denna gång utan musik, inför 120 studenter. Studenterna skulle gissa vilken låt det var. Innan framförandet gissade personen att 50 % av studenterna skulle höra att det var "Happy Birthday" som framfördes. I själva verket klarade endast 3 personer (2 %) att höra vilken låt det var. För mig ger detta en bild av hur svårt det är för en organisation att lyssna av användares behov när dessa ofta befinner sig i helt andra kontexter.

I ett annat kul experiment ombads deltagare att snabbt rita stora bokstaven E i sin panna. Det låter kanske knasigt men detta enkla experiment ger insikt i förmågan att ta en annan människas perspektiv. Om personen tecknar bokstaven E rättvänd för betraktaren tolkas det som att personen har relativt lätt att se saker ur andra människors perspektiv och om den ritar E vänd mot sig själv är det en indikation på motsatsen. Resultaten från denna studie visade att man var mer benägen att rita bokstaven E vänd mot sig själv i takt med att distansen till andra människor ökar.

På tal om svårigheterna att ta kundens perspektiv minns jag en presentation om kunddriven innovation jag gav för Volkswagen i Wolfsburg, Tyskland. Presentationen fick ett ljummet mottagande och känslan var att jag misslyckats med att förklara hur de borde jobba för



Per Kristensson, professor i psykologi
Foto: Linn Malmén

att förstå kundens behov. Idag, med avgasskandalen i färskt minne, tänker jag att kunder inte bara är svåra att förstå, en del organisationer vill inte heller förstå sina kunder.

När CTF nu fyller 30 år anser jag att just forskning om hur organisationer bättre kan förstå sina kunder, och därigenom stötta dem i deras värdeskapande processer, utgör vårt största och viktigaste bidrag både teoretiskt och praktiskt.

Per Kristensson