

# Aktuell tjänsteforskning

Nr 71 2016

CTF, Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet

Martin Fransson och  
Johan Quist forskar om

## Onödig efterfrågan hos landets myndigheter

- > CTF firade 30 år
- > Hur påverkas anställda när patienter involveras allt mer i sin vårdprocess
- > Söta dofter får oss att shoppa mer



SERVICE RESEARCH CENTER  
CTF | CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING

# Det här med digitalisering

**På 80-talet etablerades begreppet tjänst på allvar och beskrivningar av vår samtid som tjänstesamhälle spreds alltmer. Samma år som CTF grundades, 1986, registrerades landsdomänen.se. Tre år tidigare tog Björn Eriksen på KTH emot det första mejlet över internet till Sverige. Sedan dess har den teknologiska utvecklingen gått väldigt fort. Och nu pratar alla om digitalisering och nätverkssamhället.**

Betyder det att forskning om tjänster har blivit eller är på väg att bli omodern? Nej, tvärtom. Den forskningstradition som finns på CTF belyser just snabba, omfattande och pågående förändringar i vårt samhälle. Vi har visat hur tjänster omvandlar affärsrelationerna mellan företag, hur företag kan utveckla nya affärsmodeller, att traditionella gränser mellan organisationer är obsoleta, att ledning och styrning av tjänsteverksamheter skiljer sig från andra verksamheter. Och vi har sedan länge påvisat hur viktig brukaren, medborgaren, kunden och arbetstagarna är för att tjänsteutveckling ska bli verklighet. Vi har således erfarenhet och kunskap om att analysera transformeringar.

De flesta menar att digitalisering kommer att transformera samhället i grunden. Att vi just nu lever mitt in i en revolution som överstiger tidigare industriella revolutioner. Industrisamhällets logik handlade om kapital, intellektuella rättigheter, produktionsmedel och distribution. Den samtida och framtida logiken bygger snarare på brukare, individer, digitala plattformar och mängder av öppen data som grund för produktion av värde och innovation. Det innebär att etablerade marknader helt kan komma att ifrågasättas och konkurrens kan komma från helt nya håll och nya aktörer. I ett nytt digitaliserat samhälle finns många ljuspunkter såsom ökat välbefinnande, produktivitetsökningar, ökat egenföretagare och mer hållbar konsumtion.

Men det finns också risker, som till exempel att nya affärsmodeller i tjänsteföretag bygger på arbetsvillkor som utesluter människor från traditionella, sociala trygghetssystem. Eller att de kommande produktivitetsökningarna avsevärt minskar efterfrågan på arbetskraft, särskilt då efterfrågan på medelkvalificerade arbetstagare i just

tjänsteverksamheter. Eller utslagning av tidigare stabila företag och branscher.

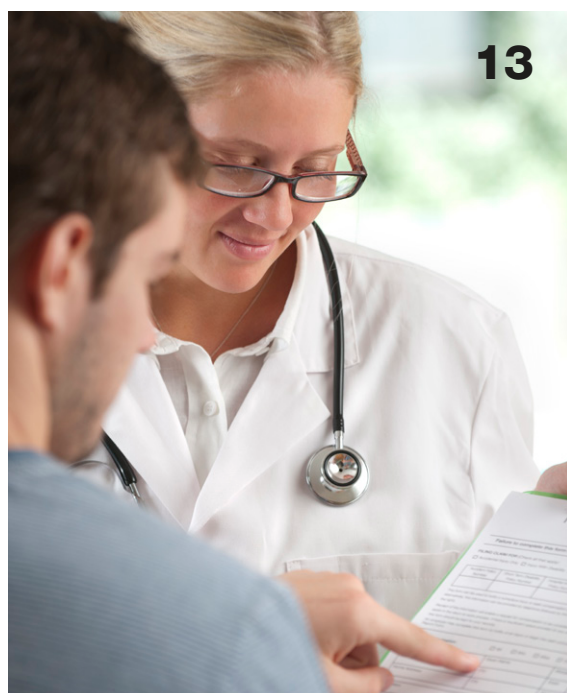
Här kan såväl tidigare som ännu inte publicerad forskning från CTF bidra genom jämförande perspektiv, kritiska analyser samt inspiration och goda exempel. Vi har länge påvisat att tjänsteinnovation kräver tillit, kreativa individer, nya affärsmodeller, nya sätt att hitta partners, kunder och erbjudande. Det gäller än mer i ett digitalt samhälle och vi vill gärna vara er forskande partner på väg in i det nya.

**Henrietta Huzell**  
Föreståndare CTF



## Aktuell tjänsteforskning

Prenumeration aktuell@tjansteforskning@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 & layout Universitetsstryckeriet, Karlstad 2016 Omslagsfoto Martin Fransson och Johan Quist. Foto: Øyvind Lund Material Citera gärna men ange källa: Aktuell tjänsteforskning, CTF vid Karlstads universitet. Tidningen ges ut två gånger per år.



## Ur innehållet

### Nyheter

- SID 4** Ny föreståndare
- SID 4** Prisad forskning
- SID 6** CTF firade 30 år
- SID 12** Framtidens utbildning
- SID 21** Ny docent i psykologi

### Aktuell forskning

- SID 10** Kollektivtrafikforskning
- SID 11** Vårdighet i servicearbetet
- SID 13** Ökad patientinvolvering
- SID 15** Onödig efterfrågan
- SID 16** Doft och köpbeteenden

### Forskarprofilen

- SID 18** Peter Magnusson

### Kalendarium

- SID 23** Årets upplaga av SCS

## Per Kristensson ny föreståndare för CTF

**Per Kristensson, professor i konsumentpsykologi och innovation, blir ny föreståndare vid CTF.**

- Det ska bli jättespännande. Det är verkligen motiverande att jobba med så många duktiga forskare som finns här på CTF och i vårt stora internationella nätverk. Vår forskning gör nytta för samhälle, företag och människor, säger Per Kristensson.

Från och med den 1 januari 2017 tar Per Kristensson över rollen som föreståndare. Han efterträder

Henrietta Huzell, lektor i arbetsvetenskap, som avslutar sitt uppdrag i och med att hon fått nytt uppdrag som prodekan vid Karlstads universitet.

Per Kristensson forskar främst kring kreativitet, innovation, beslutsfattande, beteendeförändring, tjänster eller konsumentpsykologi. Han har bloggat för Vetenskapsrådet/Curie, är krönikör i Nya Wermlands-Tidningen, var en av Sveriges första TEDx-talare och har fått pris för sin förmåga att presentera forskning.



Vid årsskiftet börjar **Per Kristensson** som föreståndare vid CTF.

## Stor uppmärksamhet för forskning om besvärliga kunder

**Markus Felleesson, docent vid CTF, och Nicklas Salomonson biträdande professor vid Högskolan i Borås, har fått stor uppmärksamhet och prisats för sin forskning kring besvärliga kunder.**

Under senaste halvåret har forskarna arbetat med att analysera enkätsvar från handelsanställda. Just nu arbetar de med en artikel om hur

graden av serviceorientering bland anställda påverkar hur de hanterar besvärliga kunder.

- Serviceorientering är ett intressant område eftersom det kommit att dominera hur organisationer och deras anställda förväntas agera gentemot kunder. Anställda som på ett engagerat, lyhört, trevligt och

korrekt sätt gör allt de kan för att lösa kunders behov ses som en förutsättning för framgångsrika verksamheter. Mycket av forskningen om serviceorientering har dock utgått från att kunder agerar på ett rationellt och funktionellt sätt i mötet med de anställda, något som vi och andra forskare som studerar besvärliga kunder visat inte alltid är fallet, säger Nicklas Salomonson.

- Vi är därför intresserade av hur anställda med olika grader av serviceorientering hanterar besvärliga kunder. Syftet är att bidra till en bättre förståelse för varför anställda agerar som de gör i sådana situationer och bidra till att utveckla framgångsrika hanteringsstrategier, säger Markus Felleesson.



På Handels kongress i våras fick **Markus Felleesson** och **Nicklas Salomonson** ta emot stipendiet till Handels förre ordförande Kenth Petterssons minne. Foto: Handels.

I projektet "Att jobba med jobbiga kunder" har forskarna studerat arbetsmiljöproblem som uppstår när anställda utsätts för kunder som betar sig illa. Projektet finansieras av av Forte, Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd, och Vetenskapsrådet.

# Henrietta Huzell ny prodekan

**Henrietta Huzell, föreståndare för CTF och lektor i arbetsvetenskap, blir ny prodekan vid fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap vid Karlstads universitet.**

- Det är ett roligt och ansvarsfullt uppdrag som jag ser fram emot. Fyra fantastiska år på CTF har givit mig mod och lust att ta större ansvar. Jag är också glad att CTF:s tidigare föreståndare Patrik Larsson är dekan. Vi har jobbat mycket bra ihop tidigare, så det känns tryggt.

Henrietta Huzell kommer att vara dekanus ställföreträdare. Dekanus är fakultetens verkställande chef och ordförande i fakultetsnämnden. Nämnden ansvarar för både forskningen och utbildningen vid fakulteten. Mer konkret innebär uppdraget att vara vice ordförande i nämnden, att leda utbildningsutskottet och delta i en rad olika råd och grupperingar som har till uppgift att utveckla fakulteten och universitet som helhet. Henrietta Huzell har som tidigare ledamot i universitetets styrelse god insikt i universitetsgemensamma frågor, vilket kan komma till stor nytta i den nya rollen.

- Sedan jag lämnade universitetsstyrelsen i våras så har jag upptäckt att jag saknar frågor som spänner över både utbildning och forskning. Och de där övergripande frågorna som handlar om kompetensutveckling och arbetsmiljö. De frågorna längtar jag efter att jobba med igen.

Henrietta Huzell forskar om arbetslivsfrågor kopplade till tjänstesamhället. Hennes forskning om utse-

den 1 januari tillträder **Henrietta Huzell** sitt uppdrag som prodekan för HS-fakulteten.



Den 1 januari tillträder **Henrietta Huzell** sitt uppdrag som prodekan för HS-fakulteten.

dets betydelse inom privat tjänstesektor har rönt stor uppmärksamhet i medierna, exempelvis i Aktuellt, SVT och Morgonsoffan i TV4. Hon har ägnat stor del av sin tid åt administrativa uppdrag av olika slag, bland annat som ledamot i Karlstads universitets styrelse och vice ordförande Saco.

## Öka affärerna med tjänstelogik

**I projektet ATIT, Avancerade tjänster i tillverkningsindustri, har forskare vid CTF, Linköpings universitet och Swerea IVF utvecklat en modell för hur mindre företag inom tillverkningsindustrin kan öka sina affärer med tjänster. Projektet har pågått under tre års tid och i september arrangerades ett avslutande seminarium i Göteborg.**

Företag, forskningsinstitut och företagsnätverk träffades för att diskutera vad en satsning på tjänstefiering kan innebära, hur det kopplar till ökad konkurrenskraft, större tillväxt och ökad lönsamhet. Deltagarna fick också prova modellen som utvecklats inom projektet. Under dagens intervjuades före-

tagen Cellcomb, Inission och Swede Rehandling Systems om sitt tjänstearbete och sin medverkan i projektet.

- Det är extra viktigt för små företag att ha stöd och bollplank under sitt tjänstefieringsarbete, sa Henric Nedéus på Cellcomb. Eva Nilsson på Swede Rehandling Systems förklarade att hennes nya kunskaper om tjänstelogik innebär att hon nu ser helt nya affärsmöjligheter.

- Det känns jättekul att se utveckling hos företagen och att alla är så positiva. Vårt mål är att modellen används av fler företag i framtiden som stöd vid utveckling av tjänsterbjudanden, säger Nina Löfberg, forskare vid CTF.



**Nina Löfberg**, forskare vid CTF.

Projektet ingår i det strategiska innovationsprogrammet Produktion2030 och finansieras av Vinnova, Energimyndigheten och Formas. Det har genomförts i samarbete med Almi Företagspartner Värmland, Inission. Swede Rehandling Systems och Cellcomb.

# CTF firade 30 år

**För 30 år sedan etablerades CTF, Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet. Hur det gick till vid starten, tjänstereflektioner och det senaste från dagens tjänsteforskning fanns med i programmet den 6 oktober när CTF firade 30-årsjubileum på Karlstads universitet.**

Moderator Martin Löfgren, proprefekt på Handelshögskolan vid Karlstads universitet, hälsade alla välkomna. Patrik Larsson, dekan för fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap vid Karlstads universitet och tidigare föreståndare vid CTF, höll ett inledningsanförande där han reflekterade över CTF som forskningscentra med internationell lyskraft, en plantskola och en familj. Han pratade om internationalisering, samverkan och stark gemenskap som faktorer som bidragit till framgång.

- En grundförutsättning för framgång är förstås högkvalitativ forskning, samhällsrelevans och en fallenhet att knyta relationer inom och utom akademien. Men än mer vill jag lyfta fram förmågan till förnyelse och innovationskraft, sa Patrik Larsson.

## **Nostalgi och framgångsrecept**

CTF:s grundare Bo Edvardsson tillsammans med nuvarande föreståndare Henrietta Huzell och blivande föreståndare Per Kristensson reflekterade över CTF:s resa från starten 1986. Då satt en handfull forskare inhysta i en barack på dåvarande högskolan i Karlstad, som var modig nog att satsa

på ett nytt område. I dag hör CTF till den internationella forskningsfronten.

- I början var forskarkonferenser studieresor där vi samlade kunskap. I dag medverkar vi som huvudtalare och presenterar vår forskning, sa Bo Edvardsson.

## **Akademiskt och praktiskt perspektiv**

Efter en nostalgisk inledning skiftade fokus till nutid. Presentationerna växlade mellan teoriutveckling och praktiska exempel från akademi och praktik. Sofi W. Elfving gav en kort insikt i Ericssons digitaliserings- och tjänstefieringsresa och hur man kan skapa nya affärer och relationer med befintliga resurser. Katarina Wetter Edman, Konstfack, pratade tjänstedesign och hur det i grunden handlar om att förstå mottagaren.

- Tjänstelogik, enligt Christian Grönroos, Hanken i Finland, handlar i grund och botten om hur vi gör saker som är meningsskapande. Men det handlar inte bara om att skapa tillväxt, ökad konkurrenskraft eller bättre välfärdstjänster. Det var också något som Javier Reynoso, professor vid Monterrey Institute of Technology, Mexiko, påminde om när han pratade tjänsteforskning "at the base of the pyramid", det vill säga hos de miljarder människor som lever på några få kronor per dag.

## **Brygga mellan akademi och praktik**

Många har passerat genom CTF:s verksamhet under åren. Patrik Larsson uttryckte det "CTF som plantskola" i

sitt inledningstal. Några har stannat kvar inom akademien, andra har tagit klivet till praktikersidan. Hur denna resa kan se ut berättade före detta doktoranderna Bodil Sandén, Sara Björlin Lidén och Jonas Matthing. Nuvarande doktorander gav en inblick i sin forskning om service ecosystem, kopplingen mellan "hunkar" och inköpsbeteenden, vikten av användarinvolvering vid tjänsteutveckling och hur man lyckas med beteendeförändringar.

I en paneldiskussion på temat samverkan berättade forskare och samarbetspartners från näringsliv och offentlig sektor hur de samverkar och vilka effekter det ger.

## **Utmärkelser och underhållning**

Professorerna Ruth Bolton, Arizona State University, USA, Tor W. Andreassen, NHH Norges handelshögskola, och Javier Reynoso, Monterrey Institute of Technology, Mexiko, utnämndes till "International Fellow of CTF". Utmärkelsen ges för "longterm and significant contributions to the service research field and to the development of CTF".

Författaren och föreläsaren Klas Hallberg underhöll i form av tjänstereflektioner under dagen, ett mycket uppskattat inslag som lockade till både skratt och eftertanke. Under lunchen bjöd studenter från Musikhögskolan Ingesund på musikunderhållning. Firandet avslutades med jubileumsmiddag på Karlstad CCC.

Text och foto: Linda Fridberg



Bo Edvardsson och Henrietta Huzell reflekterade över CTF:s tjänsteresa. Foto: Øyvind Lund



Klas Hallberg bjöd på fartyllda tjänstereflektioner.



Det minglades flitigt utanför Aula Magna.

A portrait of Bo Edvardsson, a middle-aged man with light hair and glasses, wearing a dark blue blazer over a light blue striped shirt. He is sitting on concrete steps outdoors, with a blurred background of a building and trees. The bottom of the image has a teal gradient overlay.

**Bo Edvardsson**, professor i  
företagsekonomi vid CTF och  
vice rektor vid Karlstads universitet.

# Trettio år i tjänstens tjänst

**Bo Edvardsson, professor och vice rektor vid Karlstads universitet, var med och grundade CTF för 30 år sedan. Här ger han oss en tillbakablick i CTF:s 30-åriga resa, en resa som började med en handfull personer inhysta i en barack på dåvarande Högskolan i Karlstad till idag ett av världens främsta forskningscenter vid Karlstads universitet.**

Att beskriva hur forskningen vid CTF utvecklats under 30 år är inte enkelt. Mycket har hänt och många områden och forskningsfrågor har behandlats. Vår forskning hade vid starten en ganska svag koppling till den internationella tjänsteforskningen. Relationen till svenska företag och offentliga verksamheter var redan initialt goda. En viktig framgångsfaktor och bas för vår framväxt har varit möjligheterna till extern finansiering. Självfallet har våra strategier och forskarnas egna intressen styrt och kanske spelat den viktigaste rollen.

I centrets etableringsfas låg fokus på att beskriva tjänster, dess egenskaper och skillnaderna jämfört med fysiska produkter och tillverkningsprocesser. Vi studerade också vad detta betyder för ledning och styrning av tjänsteverksamheter. Tjänst var en restpost i statistiken, något som katten släpat in.

I den andra tillväxtfasen dominerade begreppet tjänstekvalitet. Ett begrepp som behandlats i flera projekt utifrån olika utgångspunkter såsom upplevd kvalitet, kundupplevelser, kundtillfredsställelse, klagomålshantering, kvalitetsmätning och kvalitets-system etc. Under denna period växte även tjänsteutveckling fram och andra forskningsfrågor formulerades, nya områden och teoretiska utgångspunkter berikade forskningen. Det internationella samarbetet växte också i betydelse,

liksom vår samverkan med företag och offentliga aktörer.

Under de senaste 10 till 15 åren har forskningen vid CTF utvecklats till att täcka in många nya områden, branscher, begrepp och teorier. Forskningen finansieras genom anslag från exempelvis Vinnova, KK-stiftelsen, Vetenskapsrådet, EU genom Marie Curie och Handels utvecklingsråd för att nämna några viktiga finansiärer. CTF:are har kommit att ta sig an flera nya problemområden såsom tjänstelogik och ekosystem, socialt ansvarstagande, hållbar konsumtion, teknologi i tjänster, design och inte minst tjänsteinnovation.

CTF är nu en central aktör i den internationella tjänsteforskningen. Vi bjuds in som huvudtalare och presenterar vår forskning vid de främsta forskningskonferenserna och medverkar i ledande vetenskapliga tidskrifter som granskare eller redaktörer. Forskningens utveckling är nära förknippad med forskarutbildningen inom ämnen som företagsekonomi, psykologi och arbetsvetenskap och utgör en central del i CTF. Flera av doktoranderna rekryteras numera internationellt. Vi medverkar aktivt till att utveckla forskningen internationellt genom att exempelvis organisera internationella nätverksmöten och forskarkonferenser i samverkan med de främsta universiteten.

CTF:s forskning står starkt och det är med stor tillfredsställelse jag kan konstatera att tjänstebegreppet numera är etablerat. Tjänster är inte längre något marginellt som definieras i relation till produkter eller produktionsprocesser. Tjänsteforskningen har utvecklat teori om och perspektiv på värdeskapande. Det innebär att skillnaden mellan produkt och tjänst håller på att bli förlegad. En bas har skapats, ett fönster har öppnats för de kommande 30 åren där tjänstebegreppet alltjämt är teoretisk och empirisk bas. Som Ingvar Kamprad lär ha sagt; det mesta är gjort, vilken lysande framtid!

**Bo Edvardsson**

### CTF, Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet

Bildades 1986. Är en excellent forskargrupp vid Karlstads universitet. Bedriver forskning med fokus på tjänster och värdeskapande genom tjänster. Består av ett 60-tal forskare och doktorander verksamma inom forskning och utbildning i samverkan med näringsliv och offentliga organisationer. Har ett stort internationellt nätverk och flertalet internationella gästprofessorer. Driver ett 50-tal forskningsprojekt. Läs mer på [ctf.kau.se](http://ctf.kau.se).

# Tillgänglighet inom kollektivtrafik ur ett resenärsperspektiv

**För att undersöka tillgänglighet inom kollektivtrafik och andra färdmedel mäts vanligtvis restid eller avstånd till hållplatser och utvalda destinationer och aktiviteter. Ofta saknas människors subjektiva upplevelser, viktig kunskap för att kunna planera och utveckla attraktiva och hållbara alternativ till bilen i vårt vardagliga resande. Detta område har Katrin Lättman, doktorand i psykologi, fokuserat på i sin licentiatuppsats.**

- Jag har tagit fram en metod för att mäta hur människor upplever tillgänglighet inom kollektivtrafiken och vilka faktorer som påverkar detta. Mitt instrument är känsligt för skillnader mellan människor inom samma område, exempelvis en stadsdel, där man med objektiva mått inte kan hitta skillnader utan

bedömer tillgängligheten som lika hög eller låg för alla oavsett individuella förutsättningar. Instrumentet är tänkt att kunna användas för olika färdmedel men är utvecklat inom kollektivtrafik, säger Katrin Lättman.

Licentiatuppsatsen introducerar upplevd tillgänglighet, dess nytta och plats i forskningen samt implikationer för planering och utvärdering av ett hållbart transportsystem, det vill säga attraktiva och hållbara färdmedel, såsom kollektivtrafik, cykel eller gång.

- Resultat från mina studier visar att tillgänglighet upplevs annorlunda i olika grupper av människor, även då tillgängligheten objektivt sett är den samma. Ett intressant och oväntat resultat är att inte bara äldre upplever en lägre

tillgänglighet jämfört med andra åldersgrupper utan även resenärer i 30-årsåldern. Människor som ofta reser kollektivt upplever en högre tillgänglighet jämfört med de som reser mer sällan. Andra typer av servicefaktorer, till exempel komfort, bemötande och trygghet har också en påverkan, trygghet tycks vara en särskilt viktig påverkansfaktor.

Många aktörer i samhället poängterar vikten av ett tillgängligt transportsystem, möjligheten att kunna ta sig till önskade platser och aktiviteter, till exempel skolan, jobbet, matvaruaffären eller fritidsaktiviteten, med hjälp av kollektivtrafik eller andra hållbara färdmedel.

- Förhoppningsvis kan mitt mätinstrument bidra till att göra hållbara färdmedel attraktivare och minska socialt utanförskap i vissa samhällsgrupper, till exempel hos äldre. Exempelvis trygghet och medvetenhet om vilka hållbara resalternativ som finns är aspekter som påverkar vårt resande men som inte fångas upp med objektiva mått.

Licentiatuppsatsen "Perceived Accessibility - Capturing the Traveller Perspective" kan läsas via: [cuf.kau.se](https://cuf.kau.se).

**Katrin Lättman** studerar hur människor upplever tillgänglighet inom kollektivtrafik och vilka faktorer som påverkar det.





# Så skapar servicearbetare en värdig arbetssituation



Helena Lundberg

**Anställda inom lågstatusyrken har dåliga arbetsförhållanden, brist på inflytande och låg lön. Hur gör de för att få en bättre arbetssituation och skapa**

**värdighet i sitt arbete? Om detta handlar en doktorsavhandling från Karlstads universitet.**

Helena Lundberg har studerat arbetssituationen hos kassa- och städpersonal samt andra typer av servicepersonal som finns i botten av statushierarkin på arbetsmarknaden. De har låg lön, dåliga arbetsförhållanden, litet inflytande, ställs ofta inför orimliga krav och blir minimaliserade. Trakasserier, hot och våld hör också till vardagen. Deras upplevelser av värdighet sker i interaktion med såväl chef som kund och i avhandlingen sammanförs teorier om både arbetsvillkor och

yrkesstatus för att förklara hur värdighet hindras i servicearbete.

Arbetslivet är hierarkiskt segregerat med högavlönade yrken i toppen och lågavlönade i botten. De i toppen belönas inte enbart ekonomiskt utan även i form av hög status och erkännande. Yrken i botten uppmärksammas sällan. Trots olika hinder är servicearbetarnas strävan efter värdighet central.

- Orimliga krav, ständig kontroll, utsatt arbete och vanstyre är största hindren för värdighet i möten med chefen. I möten med kunder handlar det ofta om att kunder missbrukar sitt företräde "Kunden har alltid rätt" genom att bete sig respektlöst. Det kan också handla om hot, trakasserier och till och med våld. Värdighet kan alltså hindras av både bristfälliga arbetsvillkor och låg yrkesstatus, säger Helena Lundberg.

I doktorsavhandlingen beskriver hon tre kategorier av så kallade

värdighetshandlingar, strategier som servicearbetare inom hotell, restaurang och detaljhandeln använder i situationer där deras värdighet hindras.

- Det handlar om att; skydda sig från, omdefiniera och strida mot olika värdighetshinder. I relation till chef kan den anställde till exempel skydda sig själv genom att gå in i en serviceroll, vända bristfälliga arbetsvillkor till något positivt eller helt enkelt göra motstånd. I relation till kund kan den anställde exempelvis utveckla en stark yrkesstolthet, omgestalta arbetet inför omgivningen eller konfrontera respektlösa kunder.

Doktorsavhandlingen "Strävan efter värdighet. En studie av servicearbete." kan läsas via [ctf.kau.se](http://ctf.kau.se).

Text: Linda Fridberg  
Foto: Linda Fridberg & Colourbox



Jörg Pareigis, lektor i företagsekonomi.

**Läs vilken kurs du vill, var du vill, utan vare sig antagning eller högskolepoäng? Moocar, Open University och online kurser - kärt barn har många namn. Hur påverkas framtidens kompetensförsörjning av nätbaserad utbildning?**

Internationellt är Moocs, eller moocar på svenska, en vanlig form av nätbaserad utbildning. Begreppet står för Massive Open Online Course, det vill säga öppna, storskaliga, nätbaserade kurser. I Sverige är detta ännu en relativt ny studieform. Kurserna är avgiftsfria och ställer inga krav på förkunskaper och ger i flesta fall inga högskolepoäng. Kurserna arrangeras oftast tillsammans med en extern aktör som tillhandahåller en plattform för kursen, till exempel TedX eller Coursera. För många lärosäten, både i Sverige och utomlands, är moocar också ett sätt att marknadsföra sig internationellt.

#### **Framtidens utbildningsform?**

USA har länge varit ledande inom Moocs, men termen lanserades första gången i Kanada 2011 genom en nätbaserad kurs vid University of Manitoba med över 2000 deltagare. 2011 togs nästa stora steg då en kurs i artificiell intelligens vid Stanford University i USA lockade 150 000 deltagare.

# Framtidens utbildning - flexibel, digital och öppen?

Enligt sökfunktionen Class Central har omkring 500 moocar per månad startats hittills i år. År 2015 anmälde sig fler personer till moocar än sammanlagt under de tre första åren i moocs historia. Lite drygt 500 universitet erbjuder cirka 4 200 kurser till 35 miljoner studenter. Över hela världen. Så är detta framtidens utbildningsform?

- Intresset för Moocar har nog ändå svalnat lite. För svenska lärosäten är det inte helt okomplicerat, det finns en hel del regleringar och finansieringsproblem att lösa, konstaterar Jörg Pareigis, lektor i företagsekonomi på Handelshögskolan vid Karlstads universitet och projektledare för nätbaserade kurser i user innovation.

#### **Blogg, twitter och nätverk**

Efterfrågan på nätbaserad utbildning är stort. Företag, organisationer och yrkesverksamma ser det som ett flexibelt sätt för kompetensutveckling. Jörg Pareigis har tillsammans med kollegor vid CTF utvecklat fyra kurser i tjänsteinnovation baserat på forskning inom CTF.

- Drivkraften för studenterna är främst att få tillgång till kunskap och att bygga nätverk med andra kursdeltagare. Deltagarna får tillgång till hela kursmaterialet och allt ligger på nätet. Och det handlar inte om att bara göra film av traditionella föreläsningar, utan att verkligen anpassa materialet och tänka till i förväg. Alla våra kurser har till exempel hashtags, vilket har betydelse när studenterna diskuterar via twitter. Det har

fungerat jättebra. Kursdeltagarna har även egna bloggar och eftersom det är just deras egna, så har de allt material kvar efter avslutad kurs.

#### **Digital Literacy**

Fördelarna med nätbaserad utbildning är flera. Läraren kan frigöra tid för mer analys, snarare än att föreläsa om det som finns i litteraturen. Utvecklingen av pedagogiken som görs för nätbaserade kurser blir också användbar i undervisning som sker på plats vid lärosätet. Och för studenten betyder det att utbildning finns tillgänglig oberoende av den geografiska platsen.

- Även vanan att kommunicera på olika sätt via digitala kanaler är värdefull. Man brukar prata om "digital literacy", kunskap om dels kommunikationstekniken, men även att känna till upphovsrätt och hur man får och inte får sprida bilder, filmer, ljud och texter över nätet, säger Jörg Pareigis.

#### **Anpassat regelverk på gång?**

För den som är yrkesverksam kanske den långa tiden mellan ansökan, antagning och kursstart inte är förenligt med arbetsplaneringen eller planerna för kompetensutveckling.

- Just antagningsprocessen måste förändras för den här typen av kurser och särskilt för yrkesverksamma. Det är en utmaning att ha en standardiserad process som är rättssäker, snabb och som fungerar när det är många sökande. För en del är högskolepoängen viktig och då måste vi

ha bra rutiner för att kunna erbjuda det.

#### På ministrers bord

Universitetskanslersämbetet presenterade i början av året rapporten Öppna nätbaserade kurser (MOOCs) i svensk högskola. Utredningen var ett uppdrag från regeringen och resulterade i ett antal konkreta förslag för att underlätta för svenska universitet och högskolor att ge Moocar.

UKÄ föreslår bland annat en ny förordning om öppna nätbaserade kurser och en gräns för hur stor del av utbildningsvolymen som får ges som Moocar. Staten bör avsätta särskilda medel för att anordna kurserna och för att utveckla den digitala högskolepedagogiken. Ökad kvalitet, ökad effektivitet och ökade möjligheter i internationella samarbeten är fördelar som lyfts fram i utredningen.

I sitt remissvar ställde sig Karlstads universitet positivt till UKÄ:s förslag. Remissvaren sammanställs nu på regeringskansliet, för att så småningom landa hos Helene Hellemark Knutsson, minister för högre utbildning och forskning. Det återstår att se om förslagen blir verklighet och om öppna nätbaserade kurser blir ett sätt att ge fler tillgång till högre utbildning.

Text: Christina Knowles  
Foto: Maria Obed

## Patientinvolvering i vården ur ett medarbetarperspektiv



Per Echeverri, doktor i företagsekonomi.

**Hur påverkas arbetet i vården av ökad patientinvolvering? Detta ska forskare vid CTF reda ut i ett nytt forskningsprojekt som får 3 miljoner från Forte under tre år.**

I projektet "Patientinvolvering som idé och organisatorisk praktik: Förhållningssätt, handlingsmönster och yrkesroll" ska forskarna Per Echeverri och Markus Fellelsson, CTF, tillsammans med Nicklas Salomonson, Högskolan i Borås, studera hur arbetet inom vården påverkas när patienter involveras. Projektet är finansierat av forskningsrådet Forte och löper över tre år.

Under denna period ska forskarna analysera hur arbetet inom vården påverkas av ökad patientinvolvering ur ett medarbetarperspektiv, företrädesvis läkare och sjuksköterskor. Detta mot bakgrund av att begrepp som personcentrerad vård, patientinvolvering och brukarinvolvering lyfts fram som nödvändiga utgångspunkter för framtidens vård.

- Att involvera patienter innebär att en del makt flyttas över till patienten och påverkar en rad aspekter i gränslandet mellan vården och patienten, till exempel krav på ändrade arbetsformer och synsätt i vården. Status och maktförhållanden kan ändras, såväl i förhållandet till patienten som mellan personalgrupper. Etablerade medicinska och omvårdnads-mässiga ståndpunkter kan ifrågasättas, liksom befintliga identiteter och roller. Detta riskerar att påverka de anställdas arbetssituation negativt, något som i sin tur kan minska stödet för idén med patientinvolvering eller rent av leda till aktivt motstånd, säger Per Echeverri.

Syftet med projektet är att få fram kunskap om hur det går till när personalen översätter patientinvolveringsidén till sin arbetsplats, på vilka sätt den förverkligas i vårdmiljö och rutiner och hur personalen ser på sin yrkesroll när patienter i allt högre grad involveras i arbetet. Datainsamling görs inom olika vårdenheter inom svensk hälso- och sjukvård och sker genom intervjuer och genom observationer av olika patientinvolveringspraktiker.

Text: Per Echeverri och Linda Fridberg  
Foto: Maria Obed och Colourbox



**Johan Quist och Martin Fransson**  
driver nätverket Akademin.



# Så ska onödigt jobb för Skatteverket undvikas

**I fyra år har forskarna Martin Fransson och Johan Quist vid CTF, undersökt onödigt efterfrågan i Skatteverket. För några veckor sedan överlämnades forskningsrapporten och nu arbetar Skatteverket vidare utifrån forskarnas förslag.**

Under flera års tid har forskarna Johan Quist och Martin Fransson studerat onödigt efterfrågan inom offentlig sektor. Forskningen bedrivs inom CTF:s nätverk Akademien för medborgarorienterad verksamhetsutveckling i staten och har fått stor spridning.

Onödigt efterfrågan handlar om de gånger medborgare och företag behövt ta kontakt med Skatteverket, när den första kontakten inte löst de behov man har eller när något blivit fel. Det är en form av "onödigt" kontakt som skulle ha kunnat undvikas om allt blivit rätt första gången.

Perspektivet utgår från tjänstelogik istället för ett produktionstänkande. Forskarna har även samarbetat med Inspektionen för socialförsäkringen. Resultatet blev en studie hos Försäkringskassan och en slutrapport kom förra året. Nu är rapporten för Skatteverket klar och överlämnad till myndigheten.

## **Telefon, mejl och besök**

Skatteverket hanterar en mycket stor mängd kontakter med medborgare

och företag. Bara till Skatteupplysningen kommer sex miljoner telefonsamtal per år.

- Vi har bland annat analyserat inkommande telefonsamtal, e-post samt besök till servicekontoren. Vi hittar både goda exempel, men också en hel del fall där information är obegriplig ur medborgarens perspektiv, otillräcklig eller när det uppstår missförstånd. Resultatet blir förnyade kontakter och onödigt arbete, säger Martin Fransson som tillsammans med kollegan Johan Quist skrivit rapporten till Skatteverket.

## **Effektivare samverkan mellan myndigheter behövs**

Studien visar att det oftast, men inte alltid, är myndigheterna som gör fel. Det är inte bara i de direkta kontakterna med Skatteverket som det kan bli missförstånd, utan även i kontakterna myndigheter emellan. Ett bra exempel är Skatteverket och Migrationsverket vad gäller hanteringen av fysiska personbevis. Istället för att samverka har individer fått bära en pappershandling från den ena myndigheten till den andra.

- Vi har arbetat med onödigt efterfrågan under lång tid och också vidtagit åtgärder löpande när vi fått information från undersökningen. Men vi ser det som viktigt att fortsätta arbetet

och vi har nu fått en ökad förståelse för och ökad kunskap om onödigt efterfrågan, som hjälper oss vidare framåt, säger Anne Salläs Magnusson, chef för produktionsavdelningen vid Skatteverket.

Syftet med forskningsprojektet har varit att ge konkreta förslag på åtgärder för att identifiera och minska den onödiga efterfrågan inom myndigheten, samt öka kunskapen ur ett akademiskt perspektiv, eftersom det i stort sett saknas vetenskapliga begrepp och litteratur om onödigt efterfrågan. Målet är även att generellt öka kunskapen om onödigt efterfrågan i offentlig sektor.

Text: Christina Knowles Foto: Øyvind Lund

Akademien för medborgarorienterad verksamhetsutveckling i staten

.....  
en arena där forskare och representanter från olika myndigheter kan mötas för att diskutera de utmaningar som dagens samhälle ställer på statsförvaltningen. Inom ramen för Akademien kan enskilda myndigheter initiera forskning och utveckling i den egna verksamheten och ta del av resultaten från liknande initiativ som bedrivs vid andra myndigheter. Läs mer på [ctf.kau.se](http://ctf.kau.se)

Exponering av söt lukt i kombination med relaterat skyltmaterial ökar vår köpintention med 40 procent visar en ny studie som CTF genomfört tillsammans med Tobii Pro och Löfbergs.



# Så påverkar dofter vårt köpbeteende

När vi känner lukten av söta saker ägnar vi dubbelt så mycket uppmärksamhet åt skyltar med kaférelaterade produkter. Vår köpintention ökar med hela 40 procent, men bara när stimuli av dessa två sinnen kombineras. Det visar en ny eyetrackingstudie från CTF i samarbete med Tobii Pro och Löfbergs.

- Vi ville titta närmare på samspelet mellan våra sinnen och ta reda på hur människors uppmärksamhet och köpbeteende påverkas av dofter. Vi rekryterade 100 personer på Kungsgatan i Stockholm. Deras ögonrörelser filmades med hjälp av eyetracking-glasögon samtidigt som de promenerade förbi Café Löfbergs Stockholm. Längs sträckan exponerades en del av deltagarna med doft från kaffe eller kaka, säger Poja Shams, lektor i företagsekonomi som tillsammans med professor Anders Gustafsson från CTF genomfört studien.

**Dubbelt så mycket uppmärksamhet**  
Analysen av eyetrackingdatan visade var deltagarnas uppmärksamhet riktades, vad de fixerade blicken på och hur länge. Deltagarna som exponerades för doft ägnade dubbelt så mycket uppmärksamhet åt Löfbergs skyltmaterial, 27 procent fler kom ihåg att de sett skyltarna, köpintentionen ökade med 40 procent och de var mer positiva till varumärket.



Poja Shams, lektor i företagsekonomi, och Anders Gustafsson, professor i företagsekonomi

- Slutsatsen av studien är att kaférelaterade dofter påverkar uppmärksamheten mot kaféet vilket förstärker minnet av upplevelsen och ökar köpintentionen. Det innebär att skyltmaterialet är avgörande för att lukten ska ha någon effekt på försäljningen då dofterna paras ihop med relevant information i omgivningen, säger Anders Gustafsson, professor i företagsekonomi vid CTF.

#### **Kakor går före kaffe**

Studien visar också på ett tydligt samspel mellan våra sinnen och att det är en serie av händelser som vägleder oss att fatta beslut om köp. Lukten påverkar synen som i sin tur hjälper minnet som påverkar köpintentionen.

- Det är främst den söta doften som är drivkraften för uppmärksamhet. Deltagarna som blev exponerade för kakadoft tittade 51 procent längre tid på skyltmaterialet och hade 21 procent högre villighet att köpa kaférelaterade produkter. Så om man



vill öka försäljningen av kaféprodukter är det bättre att använda sig av en doft av kakor än kaffeböner, säger Poja.

Konsumenter utsätts för tusentals säljbudskap per dag. Konkurrensen och metoderna för att locka vår uppmärksamhet ökar hela tiden. Att använda dofter är en av flera metoder som används inom handeln för att driva försäljning.

- Resultatet av eyetrackingstudien ger oss insikter i hur vi kan optimera vårt skyltmaterial och även mäta effekten av kombinationen budskapen och lukt för att driva försäljning, säger Leif Sjöblom, ansvarig för innovationer på Löfbergs.

#### **Smart teknik gör det möjligt att se världen genom någon annans ögon**

- Mer än 90 procent av våra handlingar sker undermedvetet och när du ombeds att återberätta vad du har sett kommer du inte kunna återge det korrekt. Eyetracking gör det möjligt att mäta dessa reaktioner som vi inte har kontroll över men som faktiskt visar vårt verkliga beteende, säger Tom Englund, affärsområdeschef Tobii Pro som utvecklat eyetracking-glasögonen.

Studien är genomförd inom ramen för CTF:s forskningsprofil "Tjänsteinnovation för hållbara affärer" som bedrivs 2011-2019 med stöd av KK-stiftelsen, Karlstads universitet samt ett antal partnerföretag.

Text: Cecilia Lago Albright

Foto: Löfbergs och Maria Obed

# Från civilingenjör till professor i företagsekonomi

**Peter Magnusson blev i maj befordrad till professor vid Karlstads universitet i företagsekonomi med inriktning på industriell ekonomi. Här berättar han om sin resa från praktiserande ingenjör till professor - en resa där CTF haft en viktig roll och som kanske kan inspirera andra att ta klivet in i akademien.**

- När jag 1984 tog civilingenjörsexamen i elektroteknik fanns inget som pekade på att jag en dag skulle doktorera inom företagsekonomi, än mindre bli professor i ämnet.

Under sina första yrkesverksamma år hos Ericsson hade Peter ett brinnande intresse för teknik, men att tekniken skulle användas till något av någon var av sekundär betydelse.



**Peter Magnusson,**  
professor i företagsekonomi.

### Fokus på användaren

- Vändpunkten kom i slutet av 80-talet då jag i min nya tjänst som tekniskt säljstöd på Norsk Data skulle stötta säljarna med teknisk kompetens. Jag insåg att det fanns ett behov att uttrycka och beskriva tekniken utifrån hur den skulle kunna användas för att lösa kundernas problem och stötta deras affärer. Det vi idag kallar tjänstelogik och som handlar om att se fysiska produkter som möjliggörare av "tjänster" som kan generera värde för användaren.

Hösten 1990 började Peter på Televerket Radio i Karlstad. Han tilldelades ett uppdrag av dåvarande chefen för FoU-avdelningen, Östen Mäkitalo, som sa: "Framgången kommer i framtiden att bero på vilka tjänster vi kan erbjuda kunderna i telenätet. Men hur tusan skall vi specificera och utveckla tjänster? Det finns ju inga verktyg att beskriva dem. Ta kontakt med Centrum för tjänsteforskning och lär oss hur vi skall kunna utveckla våra tjänster!"

- Efter några möten med CTF hade vi skrivit kontrakt att Televerket Radio skulle finansiera ett forskningsprojekt avseende tjänstekonstruktion. I projektet fann vi ett verktyg som påminde om det vi som ingenjörer var vana vid, kartläggning av processer, men där även användaren/kunden kom in i bilden - Service Blueprint. Efter projektet jobbade jag vidare med att förfina tjänsteutvecklingsprocesserna

och modeller för att beskriva olika tjänstekoncept.

### Resan mot doktorshatten

Våren 1998 kom det avgörande steget mot att bli forskare. Peter stötte på en annons om Fenix-programmet, en forsknings- och ledarutbildning i samarbete med Volvo, Ericsson, Astra, Chalmers och Handelshögskolan i Stockholm. Programmet tog sin utgångspunkt i att det fanns mycket att lära från managementforskningen men att det fanns för få företag som kunde omsätta denna kunskap till handling. Upplägget hette "Executive PhD Candidates" och gick ut på att låta tio ledare från företagen genomföra en forskarutbildning inom området som skulle sluta med en doktorsexamen. De skulle också vara kvar och arbeta halvtid i sin verksamhet.

- Fenix-programmet var en utmaning jag inte kunde motstå och hösten 1998 började jag min resa mot doktorshatten stationerad vid Handelshögskolan i Stockholm.

- Jag var från början övertygad om att mitt forskningsämne skulle vara "Ambidextrous organizations". Förenklat handlar det om att en långsiktigt framgångsrik organisation behöver jobba med ett såväl kortsiktigt, som långsiktigt perspektiv. Den tanken fick jag effektivt söndersmulad i en diskussion med en professor från USA som

under många år hade forskat kring organisering av innovations- och utvecklingsverksamhet. Efter ungefär två och en halv minut av min presentation utbrister professorn, "it's a dead end!", något som personen under de kommande minuterna upprepade minst fyra gånger. Diskussionen var avslutad och illusionen brusten.

### Användarinvolvering för nya tjänsteinnovationer

- Vad jag slutligen beslutade mig för att forska om har jag MIT-professorn Eric von Hippel att tacka för. Vid en av Uppsala universitets årliga alumniträffar för MBA-studenter pratade han om hur många framgångsrika innovationer inte kom från företagets experter utan från så kallade "lead users", det vill säga företagets kunder och användare. Detta lät först irriterande för en ingenjör som länge jobbat på forsknings- och utvecklingsavdelningar. Men efter att ha lyssnat på Eric von Hippel insåg jag att jag just hade fått uppslaget till mitt avhandlingsprojekt - vad skulle användares idéer om nya mobiltelefonitjänster kunna bidra till.

Än en gång vände sig Peter till CTF. Tillsammans med dåvarande doktoranderna Per Kristensson och Jonas Matthing genomförde han den så kallade CuDIT-studien, den kom också att utgöra grunden i deras respektive doktorsavhandlingar.

- Min doktorsavhandling fokuserade på hur vanliga användare, i jämförelse med utvecklingsexperter på ett företag, kan bidra om de får komma med idéer till nya mobiltelefonitjänster. Det visade sig att användarnas idéer var mer nytänkande och värde-

skapande än experternas. Att involvera vanliga användare kunde alltså ge positiva effekter.

- Efter min disputation 2003 fortsatte jag arbeta på Telia men insåg snart att det trots allt var forskning jag ville ägna mig åt. Genom Wallanderstipendiet, ett av Handelsbankens post doc stipendier, tog jag mig tillbaka in i den akademiska världen och denna gång för att stanna. Min arbetsplats blev CTF och där har jag varit sedan 2004.

### Forskning i gränslandet mellan akademien och dess omgivning

Förutom användarinnovationer så intresserar sig Peter för hur medarbetare som jobbar kundnära kan bidra med tjänsteinnovationer; han har även deltagit i olika forskningsprojekt med fokus på tjänstefiering av tillverkande företag. De senaste åren har området idea management (idéstyrning på svenska) kommit att utgöra en allt större del av hans forskning.

- Idéstyrning är ett av de områden som jag vill fokusera på framöver och det omfattar idéskapande, idéutvärdering och idéimplementering.

- När jag tittar tillbaka på min resa så var den allt annat än planerad eller utstakad, åtminstone inte i mitt huvud. Trots det så känns det som att bitarna nu faller på plats. Den väg att doktorera som jag och mina kollegor på Fenix valde, vilken ofta brukar benämnas industridoktorand, är ett viktigt komplement till den rent akademiska vägen. Samverkan i gränslandet mellan akademien och dess omgivning ökar möjligheterna att forskningen blir relevant och kan göra nytta.

Text: Peter Magnusson och Linda Fridberg

Foto: Studio Phán

**Peter Magnusson** är professor vid CTF. Han forskar om tjänstefiering, samt innovationsstyrning i innovationsprocessen såsom idégenerering och idéutvärdering. Han har en civilingenjörsexamen i elektroteknik vid Chalmers tekniska högskola, en MBA vid Uppsalas universitet och doktorsexamen vid Handelshögskolan i Stockholm.

### Utmärkelser

NOKIA Award for The Paper with the Best Technological Implications (2016) for the paper "The What, Who, When, Where and How of idea assessment" co-authored with Alexandre Sukhov, Lars E. Olsson, Mats Magnusson and Jennie Björk.

The Service Academy Award 2015, annual prize to a selected service researcher that has contributed to practice.

Highly Commended Award Winner at the Literati Network Awards for Excellence 2009, for the article Value in use through service experience published in Managing Service Quality co-authored with Sara Sandström, Bo Edvardsson and Per Kristensson.

### Några publikationer i urval:

Magnusson, P. R., E. Wästlund, and J. Netz. 2016. Exploring users' appropriateness as a proxy for experts when screening new product/service ideas. *Journal of Product Innovation Management*, 33 (1): 4-18.

Engen, M., and P. R. Magnusson. 2015. Exploring the role of frontline employees as innovators. *The Service Industries Journal*, 35 (6): 303-24.

Skålén, P., J. Gummerus, C. Koskull, and P. Magnusson. 2014. Exploring value propositions and service innovation: A service-dominant logic study. *Journal of the Academy of Marketing Science*: 1-22.

Magnusson, P. R., J. Netz, and E. Wästlund. 2014. Exploring holistic intuitive idea screening in the light of formal criteria. *Technovation*, 34 (5-6): 315-26.

Edvardsson, B., P. Kristensson, P. Magnusson, and E. Sundström. 2012. Customer integration within service development - a review of methods and an analysis of insitu and exsitu contributions. *Technovation*, 32 (7-8): 419-29.



Foto: Maria Obed

**Margareta Friman**, professor i psykologi vid CTF, arbetar aktivt med hållbarhetsfrågor och är en av forskarna i ett stort konsortium som tilldelats 40 miljoner kronor för att utforska och vidareutveckla mobilitetstjänster som kan göra det mer attraktivt att resa utan egen bil och skapa ett effektivare utnyttjande av befintlig infrastruktur.

## Ett hållbart och inkluderande samhälle med hjälp av kollektivtrafik

**Det pratas överallt om hållbarhet och en hållbar samhällsutveckling. Vad innebär det inom området transporter? Forskaren Margareta Friman förklarar.**

- Världens länder, inklusive Sverige, har enats om att tillsammans arbeta för en hållbar samhällsutveckling. Hållbarhet brukar delas in i tre delar: ekologisk/miljömässig, social och ekonomisk. Hållbarhetsarbetet inom kollektivtrafiken handlar om många olika saker, till exempel att få fler människor att välja andra transportsätt framför bilen. Men då måste det också finnas tillgång till andra valmöjligheter så att människor med hjälp av dessa kan leva ett fullgott liv där de smidigt kan nå utbildnings- och arbetsplatser. Det handlar också om att bidra till en ökad självständighet, och livskvalitet samt att minska utanförskapet hos människor.

**Kan du ge exempel på hur olika aktörer arbetar med dessa frågor?**

- I Västra Götaland fokuserar man på att anpassa kollektivtrafik utifrån olika resenärsgupper samt ser över fördelningen av resurser mellan stads- och landsbygdstrafik för en ökad rättvisa. Stockholms Läns Landsting fokuserar på utvecklingen av attraktiva resor för fler resenärer, en satsning som väntas ge mindre lokal miljöpåverkan, buller och trängsel. I Värmland arbetar man för hållbara tjänsteresor. Anställda som vill resa kollektivt i tjänsten kan beställa sin bussbiljett via en app i sin mobiltelefon. Fakturan skickas direkt till arbetsgivaren.

**Hur ser trenden ut inom området transporter och samhällsutveckling?**

- En trend är växande städer med ökad trafikträngsel. Vanliga lösningar är att bygga fler vägar och/eller

att införa vägavgifter. I ett längre perspektiv bidrar detta inte till hållbara städer vilket är nödvändigt för att säkerställa ekonomisk effektivitet och en rättvis fördelning av resurser mellan olika grupper i samhället eller mellan landsbygd och stad.

- Kollektivtrafik är ett viktigt verktyg för en hållbar framtid och det finns många spännande lösningar på gång. Ta som exempel i Finland, där har man beslutat om att börja sälja "mobilitet" som tjänst. I tjänsten integreras flera olika färdmedel som exempel buss, cykeluthyrningssystem, hyrbil och taxi. Att utveckla tjänster som möjliggör för människor att besöka de platser de önskar, och ytterst leva det liv de vill utan bil är vägen fram för en hållbar utveckling.

# Ett ögonblick Anna Fyrberg Yngfalk...

**... Fil dr i företagsekonomi, vad forskar du om just nu?**

- Två av mina studier handlar om hur kommersiella drivkrafter via service- och marknadsföringsdiskurser förändrar och utmanar utvecklingen av ideella organisationer i och med att dessa organisationer både ska hantera och balansera ideella och kommersiella värden. I ett av projekten tittar jag på hur utbredningen av marknadsföring skapar nya krav och regleringar av dessa organisationer då deras organisationsidentitet blir diffusa. Den andra studien problematiserar hur anställda inom ideella organisationer utvecklar nya praktiker för att kunna hantera och leda ideella föreningar som

samtidigt är marknadsorienterade. Syftet är att skapa mer kunskap om implikationerna av service- och marknadsföring för ideella organisationer, vilka sällan får uppmärksamhet trots att civilsamhället i Sverige är mycket omfattande och viktigt för den svenska välfärden.

- Ett annat forskningsområde som jag arbetar med handlar om hur service-interaktioner formar konsumenters välbefinnande, ett område som börjar få allt mer uppmärksamhet inom tjänsteforskningen. En av mina senaste artiklar handlar om den tilltagande hälsokonsumtionen och hur service-anställda på hälsoforum får konsumenter att ta större ansvar för sin hälsa vilket leder till en överdriven

självdisciplin och övervakning av sina kroppar och sin konsumtion. Ett mycket intressant och växande område.



**Anna Fyrberg Yngfalk**, är Fil dr i företagsekonomi och forskare vid CTF sedan mars 2016.

## Erik Wästlund docent i psykologi

**Erik Wästlund har befordrats till oavlönad docent i psykologi vid Karlstads universitet. Hans forskning kretsar kring köpbeslut och konsumentbeteenden och har uppmärksammats både nationellt och internationellt.**

- I grund och botten handlar min forskning om beslutsfattande och vad som påverkar våra val. Den bygger till stor del på eye-tracking, en teknik som registrerar ögonrörelser och som kan användas för att se vad som fångar någons uppmärksamhet och därmed kan påverka beslutsfattandet, säger Erik Wästlund.

Förra året släpptes rapporten "Beslutsfattande i butik" från

Handelns utvecklingsråd där Erik Wästlund med resultat från denna typ av forskning.

Ett aktuellt projekt drivs tillsammans med företaget Stamford och handlar om utveckling av nya mobila lösningar med hjälp av Ibeacon, en positioneringsteknik. I projektet tittar man också på hur man kan kombinera Ibeacon med gamification, klassiska spelmoment.

Hans studier om hur vi tar till oss text som vi läser via papper eller skärm och vilka problem som finns i samband med det uppmärksammades internationellt i New York Times, Wired och Scientific American under 2014.

Erik Wästlund är också vd och en av grundarna till EyeGo, ett företag som utvecklat ett system för att köra och styra en rullstol med ögonen.



**Erik Wästlund**, docent i psykologi vid CTF.

# LITTERATURTIPS

## Kollektivtrafik som förändrar - om hållbara städer för människor och miljö

I slutet av förra året fick världen ett nytt klimatavtal genom klimatmötet i Paris. Hoppet ställs till städer och företag för att det verkligen ska bli en förändring, inte bara på ytan utan en omställning i grunden där hållbarhet är drivkraften.

Förändringen av våra städer kopplat till hur vi förflyttar människor och gods, är utgångspunkten för en ny

forskningsstudie som presenteras i boken "Kollektivtrafik som transformativ kraft för levande och hållbara städer". Den är skriven av Bo Enquist, professor i företagsekonomi vid CTF, i samarbete med Trafikverket.

I boken beskrivs Sveriges tre största stadsregioner: Stockholm, Göteborg och Malmö och de förändringar som sker på olika plan. Internationella

jämförelser görs med bland annat Paris, Zürich och Buenos Aires. Trafikverkets uppdrag att skapa förutsättningar för en fördubbling av kollektivtrafiken berörs också i boken.

- En viktig del i studien är att försöka förstå etiska, sociala och politiska sammanhang och de utmaningar som förändringsprocesserna speglar. Jag hoppas att boken kan bidra till att visa att mobilitet och kollektivtrafik handlar om människor och inte i första hand om bilar, tåg och bussar, säger bokens författare Bo Enquist.

- Vi ser positivt på att vara med och bidra till ny kunskap inom detta viktiga område. En viktig slutsats i boken är att helhetsperspektivet kan hanteras inom ramen för ett tjänstesynsätt där alla delar i Transportsystemet hänger ihop. Detta område arbetar Trafikverket med för närvarande och boken kommer att hjälpa oss vidare i det arbetet, säger Torbjörn Bengtsson, verksamhetsutvecklare vid Trafikverket.

"Kollektivtrafik som transformativ kraft för levande och hållbara städer", ISBN 978-91-7063-697-1, ges ut av Karlstad University Studies.



**Bo Enquist**, professor  
i företagsekonomi.

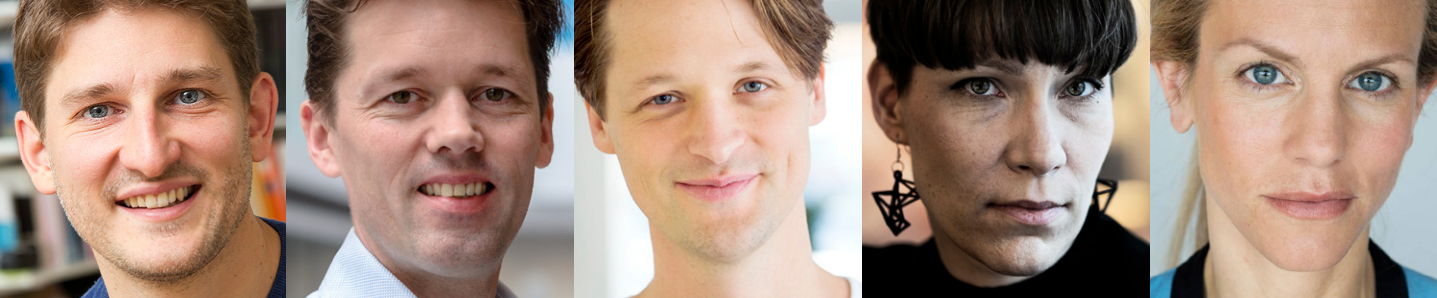
Text: Christina Knowles Foto: Maria Obed



Följ oss på Twitter!  
[twitter.com/ctfse](https://twitter.com/ctfse)



Gilla oss på  
Facebook!



# Välkommen till SERVICE CONVENTION SWEDEN 2016

## - Framtidens välfärdstjänster i fokus

30 NOV - 1 DEC 2016, KARLSTAD CCC

För tredje året i rad samlar Service Convention Sweden entreprenörer, innovatörer, forskare, beslutsfattare och praktiker för att inspirera, dela med sig av kunskap och ge exempel på hur du genom att satsa på tjänsteinnovation, tjänstefiering, upplevelser och digitalisering kan utveckla framtidens välfärd.

I årets program medverkar bland andra Anna Felländer, Joeri van den Steenhoven, Darja Isaksson, Hannes Sjöblad, Laura Hartman och Stefan Moritz.

Service Convention Sweden är en konferens för dig som är intresserad av och som vill vara med och utveckla framtidens välfärdstjänster. Vi riktar oss till dig som vill veta mer om hur företag, organisationer och offentlig sektor kan leverera och erbjuda bättre välfärdstjänster.

Program och anmälan [serviceconventionsweden.se](http://serviceconventionsweden.se)

Facebook: [@serviceconventionsweden](https://www.facebook.com/serviceconventionsweden)

Twitter: [@serviceconvswe](https://twitter.com/serviceconvswe) #scskarlstad2016

## KALENDER

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

### 30 NOVEMBER - 1 DECEMBER

Service Convention Sweden 2016  
[serviceconventionsweden.se](http://serviceconventionsweden.se)

### 8 DECEMBER

Workshop: Kostnadsdrivare inom kollektivtrafiken  
CTF och K2 bjuder in till en kostnadsfri workshop på temat kostnadsdrivare inom kollektivtrafiken. **Tid & plats:** 8

december kl 12-16.30 på Karlstad Innovation Park. Anmälan krävs.  
[ctf.kau.se](http://ctf.kau.se)

### 9 DECEMBER

Disputation i psykologi  
Pernille K Andersson, doktorand i psykologi, försvarar sin doktorsavhandling "Changing the Servicescape: The influence of music, self-disclosure and eye gaze on service encounter experience and approach-avoidance behavior."  
**Tid & plats:** 9 december kl 13 i sal 11D 227 på Karlstads universitet. Seminariet är öppet för allmänheten. **Opponent:** Lars-Olof Johansson, docent vid Göteborgs universitet. [ctf.kau.se](http://ctf.kau.se)

### 4-7 JANUARI 2017

The Hawaii International Conference on System Sciences  
[hicss.org](http://hicss.org)

### 17-19 FEBRUARI 2017

2017 Winter AMA Conference  
[ama.org](http://ama.org)

### 12-15 JUNI 2017

QUIS15  
[web.fe.up.pt/~quis15/](http://web.fe.up.pt/~quis15/)

### 22-25 JUNI 2017

Frontiers in Service Conference  
[frontiers2017.com](http://frontiers2017.com)



20002372

B



## KRÖNIKA

# Ett öga på handeln och köpbeteenden

Det är en tid med stora förändringar inom handeln just nu. Näthandeln ökar och upplevs i dag som enkelt, bekvämt och tryggt. Mindre specialiserade butiker slås ut och vi får allt fler stora butikskedjor med ett likriktat utbud. Hur kommer då fysiska butiker att kunna svara upp mot konkurrensen från näthandeln? Svaret på det är att de göra det som de kan bäst - skapa upplevelser som aktiverar våra sinnen.

Resultat från vår forskning visar hur olika typer av upplevelser påverkar konsumenter och deras köpbeteenden. Ta en enkel sak som en välkomsthälsning vid butiksentrén eller en gåva som delas ut i butiken - det får konsumenter att handla mer i butiken. Konsumenter som får ta och känna på en produkt känner ökat psykologiskt ägandeskap för den och vill gärna lägga den i inköpskorpen. Söta dofter aktiverar konsumenter och gör att de letar efter produkter som kan tillgodose det behov vi just aktiverat - att köpa söta produkter. Via synen exponeras vi för mest information som påverkar vårt köpbeteende. Hur

produkter förpackas och placeras i butiken gör inte bara att vi hittar och kommer ihåg dem, utan det ger också information om produktens kvalitet. Emotioner sägs vara en av de viktigaste underliggande komponenterna som styr vårt beteende. Glada och avslappnade konsumenter spenderar längre tid i en butik och gör fler spontana inköp. Konsumenterna som är spända och arga är mer fokuserade på att lösa sin uppgift så snabbt som möjligt - de gör sina förutbestämda inköp och spenderar ingen längre tid i butiken. Allt detta handlar egentligen om klassisk sinnesmarknadsföring och är enormt spännande att studera.

Den tekniska utvecklingen gör att vi forskare kan genomföra studier på ett sätt vi aldrig kunnat göra tidigare. I dag har vi tillgång till utrustning som gör att vi kan "fånga" inköpsprocessen när den sker. Vi behöver alltså inte förlita oss på att konsumenten minns vad de tittat på. Lägg därtill också att vi kan få objektiva mått på emotioner konsumenten har haft under en process. Ny teknik i form

av olika sändare gör dessutom att vi kan förändra information som konsumenterna får när de är på olika platser i en butik. Det går att ge konsumenter erbjudande här och nu eller bygga in så kallade gamification element i inköpsprocessen för att ytterligare engagera konsumenterna i den miljö de befinner sig.

Detta är bara några axplock av den spännande forskning vi håller på med här och nu. De fysiska butikerna kommer att överleva och anpassa sig efter det som sker. Vi på CTF ser fram emot att följa utvecklingen.

**Anders Gustafsson**



**Anders Gustafsson**  
professor i företagsekonomi