



Rapport 2007:6 R

Utvärdering av magisterutbildning
i service management vid Lunds
universitet, Campus Helsingborg



Högskoleverket • Luntmakargatan 13 • Box 7851, 103 99 Stockholm
tfn 08-563 085 00 • fax 08-563 085 50 • e-post hsv@hsv.se • www.hsv.se

**Utvärdering av magisterutbildning i service management vid
unds universitet, Campus Helsingborg**

Utgiven av Högskoleverket 2007

Högskoleverkets rapportserie 2007:6 R

ISSN 1400-948X

Innehåll: Högskoleverket, utvärderingsavdelningen, **Carl Sundström**, projektledare
och **Loulou Wallman**, utredare

Formgivning: Högskoleverkets informationsavdelning

Tryck: Högskoleverkets vaktmästeri, Stockholm, månad 2007

Tryckt på miljömärkt papper

Innehåll

Sammanfattning	5
Högskoleverkets beslut	7
Högskoleverkets reflektioner	9
BEDÖMARGRUPPENS RAPPORT	11
Missiv	13
Bedömargruppens arbetssätt och utgångspunkter	15
Magisterutbildning i service management vid Lunds universitet, Campus Helsingborg	17
Basfakta	17

Sammanfattning

Denna utvärderingsrapport innehåller resultatet av en utvärdering av magisterutbildningen i service management vid Lunds universitet, Campus Helsingborg. Utvärderingen utfördes i slutet av 2006 av en extern bedömaregrupp som bestod av en professor, en professor emeritus och en forskarstuderande. Rapporten består av två delar. Den första delen består av Högskoleverkets beslut och reflektioner. Den andra delen utgör bedömaregruppens rapport. För innehållet i bedömaregruppens rapport svarar bedömaregruppen. Högskoleverkets beslut och reflektioner baseras på bedömaregruppens rapport.

Enligt bedömaregruppen brottas den tvärvetenskapliga utbildningen i service management vid Campus Helsingborg med vissa profilproblem. Utbildningen startade år 2000 med företagsekonomi som huvudämne. Fr.o.m. år 2003 är huvudämnet service management. Målsättningen med utbildningen är å ena sidan, enligt självvärderingen, att få ett tydligt fokus på ledarskap och ledning av serviceverksamheter. I och med Bologna processen räknar man med en ännu tydligare tjänsteinriktning. Å andra sidan är det också, enligt självvärderingen, en uttalad målsättning att ge studenterna generella kunskaper. ”Avsikten är att studenterna ska kunna verka som reflekterande praktiker och problemlösande analytiker i såväl privata som offentliga verksamheter. Programmets bredd gör att studenter efter utbildningen framgångsrikt ska kunna verka också inom andra branscher och områden än de som de fyra inriktningarna fokuserar på”. Avsaknaden av en tydlig profil kan leda till vissa problem i teoribildning, metodik och progression. Bedömaregruppen pekar bl.a. på att bristen på tydlig kvantitativ metodkompetens kan leda till konkurrensnackdelar för studenterna på arbetsmarknaden.

Bedömaregruppen menar också att de internationella inslagen bör öka. Studenterna bör ges större möjligheter och hjälp till att förlägga viss del av studierna utomlands. Även delar av undervisningen och kurslitteraturen bör i större utsträckning vara på engelska. Fler uppsatsarbeten bör också skrivas på engelska, menar bedömaregruppen.

Ett tredje problemområde som bedömaregruppen pekar på är brister när det gäller utbildningens forskningsanknytning. Institutionen för service management har en imponerande hög andel disputerade lärare vilket är utomordentligt positivt. Hösten 2005 inrättades tjänstevetenskap som forskarutbildningsämne vid institutionen. Men de stora insatser som institutionen har gjort för att bygga upp utbildningen i service management har inneburit att man inte kunnat prioritera sin egen forskning. Det är önskvärt att lärarna får större möjligheter att närvara på olika sätt i olika forskningssammanhang t.ex. genom publicering i internationella vetenskapliga tidskrifter och genom deltagande i seminarier, konferenser och vetenskapliga symposier. Det är också önskvärt att Campus Helsingborg fortsätter att utveckla sina kontakter med

andra lärosäten som har forskning och grundutbildning inom service managementområdet i Sverige och utomlands.

Positiva faktorer som bedömargruppen pekar på är, förutom den höga andelen disputerade lärare, de lyckade ansträngningar som institutionen gjort för att knyta till sig s.k. partnerföretag. Institutionen har också en klar och genomtänkt ledningsstruktur. I sin rapport pekar bedömargruppen på den entusiasm och det engagemang som de personer vilka på olika sätt är involverade i utbildningen visar. Den studentgrupp som bedömargruppen talade med vittnade också om en god kontakt med institutionen och goda formella möjligheter att påverka utbildningen.

Högskoleverket konstaterar utifrån bedömargruppens rapport att magisterutbildningen i service management vid Campus Helsingborg uppfyller kvalitetskraven för högre utbildning.

Högskoleverkets beslut

Rektor vid Lunds universitet

Högskoleverket
Utvärderingsavdelningen
Carl Sundström
Loulou Wallman

2007-02-26

Utvärdering av magisterutbildningen i service management vid Lunds universitet, Campus Helsingborg

Högskoleverket finner att magisterutbildningen i service management vid Lunds universitet, Campus Helsingborg uppfyller kvalitetskraven för högre utbildning. En uppföljning kommer att göras inom tre år.

Beslut i detta ärende har fattats av universitetskansler Sigbrit Franke efter föredragning av projektansvarig Carl Sundström i närvaro av utredare Loulou Wallman, avdelningschef Clas-Uno Frykholm och kanslichef Lenart Ståhle.

Sigbrit Franke

Carl Sundström

Kopia:
Utbildningsdepartementet
Bedömggruppen

Högskoleverkets reflektioner

Högskoleverket vill inledningsvis tacka bedömargruppen för ett väl genomfört arbete. Rapporten utgör ett bra underlag för den fortsatta utvecklingen av ämnet service management vid Lunds universitet, campus Helsingborg. Med utgångspunkt i bedömargruppens rapport gör Högskoleverket följande reflektioner.

Utbildningen i service management är ett intressant exempel på hur ett ämne kan skapas. Den är också ett exempel på de svårigheter och utmaningar ett nytt ämne kan stå inför. Ursprunget till ämnet vid Lunds universitet, Campus Helsingborg, finns i magisterprogrammet i service management, som inrättades 1999. Under de tre första åren som programmet bedrevs var företagsekonomi huvudämne. Programmets inriktning mot och lärarnas intresse för serviceverksamhet ledde till att service management fastställdes som huvudämne 2002. Examensämnet service management är det enda i sitt slag i Sverige.

Bedömargruppen är i sin rapport generellt positiv till ämnets utveckling vid institutionen för service management Campus Helsingborg och anser att grunden för att bedriva en god utbildning framgångsrikt byggts upp vid institutionen. Institutionen är väl organiserad, lärarstaben har hög kompetens och utbildningen är administrativt välskött.

Den huvudsakliga svaghet som bedömargruppen pekar på i sin rapport är att ämnets innehåll och utbildningens progression är otydliga. En viktig aspekt i sammanhanget är att ämnet fortfarande håller på att finna sin form. En annan är att ämnet service management har en tvärvetenskaplig ansats. Det finns en svårighet i att förena en bestämd ämnesidentitet med den öppenhet och flexibilitet som förknippas med tvärvetenskaplighet. Det medför att en utbildning kan kritiseras för otydligt ämnesinnehåll. Svårigheten går igen i ett antal av de utvärderingar som Högskoleverket gjort av ämnen med tvärvetenskapliga ambitioner. Det gäller särskilt nya ämnen, som exempelvis kulturpedagogik och arbetsvetenskap. Samtidigt uppmuntras och beröms ofta tvärvetenskaplighet i utvärderingsrapporterna. Högskoleverkets utvärderingar visar att begreppet tvärvetenskap ofta ges en positiv innebörd men är omstritt i sin tillämpning.

Högskoleverket kan konstatera att det är viktigt att ett nytt ämne etablerar relationer till besläktade utbildningar. Även om examensämnet service management är det enda i sitt slag i Sverige så är utbildningen knappast unik. Det finns ett antal utbildningar med liknande inriktningar, exempelvis företagsekonomi med inriktning mot servicesektorn och turismvetenskap. Dessutom pågår det, som bedömargruppen påpekar, en internationell ämnesutveckling som är kopplad till tjänstesektorn, exempelvis service science och service engi-

neering. Det är en utveckling som man vid campus Helsingborg i större utsträckning än vad som är fallet i dag bör förhålla sig till.

Högskoleverket kan vidare konstatera att det som utgör grunden för ett nytt ämnes utveckling är etablerandet av forskning och forskarutbildning. Service management har en yrkesinriktning och studenterna ska arbeta som ledare inom tjänstesektorn. Det är dock grundläggande att utbildningen ges en tydlig forskningsöverbyggnad. De färdiga studenterna kommer att konkurrera med högskoleutbildade personer med liknande inriktning. De ska dessutom ha möjlighet att antas som forskarstuderande inte enbart vid campus Helsingborg. Bedömaregruppen konstaterar i sin rapport att forskarutbildningen vid institutionen för service management är under uppbyggnad. Den fastslår betydelsen av att institutionen som del i denna process snarast rekryterar en professor, helst två.

BEDÖMARGRUPPENS RAPPORT

Missiv

Till Höskoleverket

2007-02-26
Reg nr 643-389-06

Utvärdering av magisterutbildning i service management vid Lunds universitet, Campus Helsingborg

Höskoleverket initierade hösten 2006 en utvärdering av magisterutbildningen i service management vid Lunds universitet, Campus Helsingborg. För utvärderingen utsågs en extern bedömargrupp bestående av:

Professor emeritus Lars Ingelstam, Linköpings universitet, ordförande
Professor Bo Edvardsson, Karlstads universitet
Forskarstuderande Elin Bjarnegård, Uppsala universitet

Utgångspunkterna för bedömningen har varit de kvalitetsaspekter Höskoleverket tillämpar vid de nationella ämnesutvärderingarna. Underlag för bedömningen har vi fått genom institutionens självvärdering och vid platsbesöket. Vid platsbesöket samtalade vi med rektor, prefekt, fakultetsledning, institutionsledning, lärare, ett tiotal studenter och teknisk-administrativ personal (internationell studievägledare, studievägledare, administrativ studierektor, bibliotekarie, ekonomiansvarig, branschkoordinator m.fl.).

Vi överlämnar härmed vår rapport till Höskoleverket.

Lars Ingelstam
Ordförande

Bo Edvardsson

Elin Bjarnegård

Bedömagruppens arbetsätt och utgångspunkter

Utvärderingen av magisterutbildningen i service management vid Lunds universitet, Campus Helsingborg, är en del av ett större utvärderingsblock där tvärvetenskapliga humanistiska och samhällsvetenskapliga utbildningar granskas. Utgångspunkten för bedömningen har varit Högskoleverkets kvalitetsaspekter och högskolelagen.

Underlaget för utvärderingen är dels den information om förutsättningar, processer och resultat som presenteras i Campus Helsingborgs självvärderingsrapport, kursplaner och litteraturlistor, dels det platsbesök som genomfördes i november 2006.

Självvärderingen är utarbetad efter den manual som tagits fram av Högskoleverket¹. Företrädare för ämnet har haft möjligheter att komma med synpunkter på anvisningarna. Lärosätesföreträdarna har rekommenderat att i självvärderingen analysera utbildningens situation och utarbeta självvärderingen genom ett brett arbete där alla medverkande inom utbildningen involverats.

Bedömagruppen genomförde platsbesöket vid Campus Helsingborg den 27–28 november 2006. Gruppen hade ett förmöte den 27 november, före samtalen med studenterna och personalen vid Campus Helsingborg, därefter ett kvällsmöte samma dag. Bedömagruppen hade också ett förmöte den 28 november, före samtalen med personalen vid Campus Helsingborg, därefter ett eftermiddagsmöte samma dag. Bedömagruppen samtalade med rektor, prefekt, fakultetsledning, institutionsledning, lärare, ett tiotal studenter och teknisk-administrativ personal (internationell studievägledare, studievägledare, administrativ studierektor, bibliotekarie, ekonomiansvarig, branschkoordinator m.fl.).

Bedömagruppen gick också igenom ett flertal examensarbeten för att undersöka om de håller en godtagbar nivå och för att få en uppfattning om i vilken utsträckning examensarbeten skrivs på något annat språk än svenska.

Den första delen av bedömagruppens rapport är mestadels deskriptiv. Efter den delen följer bedömagruppens analys och rekommendationer i avsnittet ”Bedömagruppens sammanfattande synpunkter”.

Bedömagruppens ordförande har varit professor emeritus Lars Ingelstam. Övriga deltagare i gruppen har varit professor Bo Edvardsson och forskarstuderande Elin Bjarnegård. Från Högskoleverket har Carl Sundström, projektansvarig, och Loulou Wallman, utredare och gruppens sekreterare, deltagit.

1. Kvalitetsaspekter och indikatorer som är framtagna i samarbete med högskolor och universitet framgår av Högskoleverkets rapport *Anvisningar och underlag för självvärdering*, reviderad i maj 2005.

Magisterutbildning i service management vid Lunds universitet, Campus Helsingborg

Basfakta²

Start: hösten 2000

Lärare 2005: 40 varav 20 kvinnor, 20 män (26 heltidsekvivalenter)

2007: 38 varav 18 kvinnor, 20 män (33,6 heltidsekvivalenter)

Disputerade lärare 2005: 34 (av 40)

2007: 33 (av 38)

Professorer: 1 gästprofessor

Docenter: 5

Antal platser: 240 fördelade på fyra inriktningar om 60 vardera

Antal sökande studenter 2005: 2 144

2006: 1 600

Andel kvinnliga studenter: 70–75 procent

Antal examinerade kandidat- och magisteruppsatser 2005

(53 kandidatuppsatser = 82 procent)

(38 magisteruppsatser = 88 procent)

Bakgrund

Den relativt sett låga utbildningsnivån inom turistnäringen ledde till att Lunds universitet hösten 2000 startade ett fyraårigt magisterprogram för hotell- turism- och restaurangmanagement vid Campus Helsingborg. Den bärande idén var att skapa en konkurrenskraftig, tvärvetenskaplig, branschnära managementutbildning med koppling till den forskning och ämneskompetens som fanns vid Lunds universitet.

Magisterprogrammet service management är idag en av elva utbildningsprogram som ges vid Campus Helsingborg. I Helsingborg studerar ca 3 000 studenter varav ungefär 800 på magisterprogrammet i service management som är det största enskilda programmet i Helsingborg. De fyra inriktningarna har totalt 240 studieplatser till vilka varje år drygt 2 000 personer söker. Institutionen för service management vid Campus Helsingborg är den första universitetsinstitutionen för ämnet service management. Målet för institutionen som det uttrycks på institutionens hemsida är att:

vara det främsta alternativet för de som söker en internationellt gångbar tvärvetenskaplig ledarskapsutbildning, en utbildning med både bredd och djup samt en klar profil mot servicesektorn och tjänstesamhället.

2. De statistiska uppgifterna är hämtade från Campus Helsingborgs självvärdering.

Organisation

Institutionsstyrelsen består av sex lärare inklusive prefekten, två representanter för den teknisk-administrativa personalen och två studentrepresentanter. Vid sin sida har prefekten en ställföreträdande prefektansvarig och fyra inriktningsansvariga, en för varje programinriktning. En person ansvarar för samordningen av institutionens utbud av fristående kurser och magisterprogrammets åtta valbara kurser. De fem sistnämnda personerna/funktionerna agerar som "pedagogiska" studierektorer med koordinerande ansvar för ämnesinnehåll och pedagogik. De har en nedsättning av undervisningsbetinget motsvarande tio procent. Tillsammans med samordningsansvarig för forskarutbildningen och den administrativa studierektorn utgör dessa personer **institutionens ledningsgrupp**.

Det finns även ett **programråd** som består av prefekt, studievägledare, administrativ studierektor, lärarrepresentant från respektive inriktning och åtta studenter. Programrådets uppgift är att behandla utbildningsfrågor, sammanställningar av kurs- och programutvärderingar, externa utvärderingar, utlandsstudiefrågor m.m.

Till magisterprogrammet i service management har kopplats en rådgivargrupp, "**advisory board**", med representanter för några av de drygt 50 organisationer och företag (partnerföretag) som institutionen samarbetar med. Gruppen, som träffas en gång per termin, behandlar övergripande frågor om programmets innehåll och profil. Även i advisory board finns studentrepresentanter.

Vid institutionen finns en studiekoordinator/administrativ studierektor som ansvarar för sådana arbetsuppgifter som inte kräver ämneskunskaper. Det finns tre högskolesekreterare, två studievägledare, en ekonomihandläggare och en person som med ansvar för marknadsföring och studentrekrytering (50 procent). Två särskilda branschkoordinatorer ansvarar, enligt institutionens hemsida, för att "etablera, underhålla och utveckla ömsesidiga och långsiktiga relationer med partnerföretagen, samt samverka med studenter och lärare".

Institutionen eftersträvar ett decentraliserat arbetssätt med en hög självständighetsgrad för kursansvariga lärare. Varje kursansvarig lärare leder lärolaget för sin kurs och ansvarar inom en given budgetram för kursens bemanning, planering, utveckling och genomförande. En majoritet av lärarna axlar därmed ett stort ansvar.

Institutionen köper en kurs från Lunds universitet centralt. Utbytet med Lund är viktigt. Samtidigt vill man inte riskera att äventyra den uttalade ambitionen att skapa en egen miljö med en kritisk massa och regelbunden närvaro.

Utbildning, mål, inriktning

Magisterprogrammet i service management hade från starten, år 2000, tre inriktningar: turism, hotell och restaurang. År 2002 slog man samman hotell och restaurang samtidigt som man inrättade en ny inriktning, detaljhandel.

2004 lanserades en fjärde inriktning, hälsa. Programmet fick därmed fyra inriktningar: *detaljhandel, hälsa, turism, hotell och restaurang*.

Det fanns redan från början en grundläggande idé om tvärvetenskaplighet. Vid företagsekonomiska institutionen bildades lärarlag av forskare/lärare med särskilt intresse för serviceföretag/branscher och ämnesområdet service management. För de studenter som antogs under magisterprogrammets tre första år, 2000–2002, var företagsekonomi huvudämnet (80 poäng). De studenter som slutade under 2006 hade således företagsekonomi som huvudämne. Fr.o.m. 2003 är ämnet service management huvudämne (80 poäng). Företagsekonomi ingår i huvudämneskurserna i service management, i de branschinriktade kurserna och i några av de valbara kurserna men läses inte längre som separata kurser.

De fyra inriktningarna har idag vardera 60 platser, totalt 240 platser. Av programmets 160 poäng är 100 gemensamma för samtliga inriktningar. Man har fyra branschinriktade kurser om 40 poäng och två valbara, tematiska kurser om 20 poäng. Möjligheterna att tillgodose önskemål om byte är avhängiga av avhopp och i vilken utsträckning studenterna själva byter inriktning med varandra.

Målsättningen med utbildningen är att studenterna ska få både generella och branschspecifika kunskaper och färdigheter. De ska kunna verka som reflekterande praktiker och problemlösande analytiker i såväl privata som offentliga verksamheter och även kunna verka inom andra branscher och områden än de som de fyra inriktningarna fokuserar på. Av en undersökning som institutionen gjorde bland de studenter som antogs höstterminen 2005 framkom också att 89 procent förväntade sig att ”få en bred utbildning/kunskapsbas”.

En hörnsten i institutionens filosofi är att ha ett nära samarbete med näringslivet. Institutionen samarbetar med drygt 50-talet branschföretag och organisationer, privata och offentliga, så kallade **partnerföretag**, med vilka man har kunskapsutbytesavtal. Partnerföretagen bidrar till utbildningen genom att tillföra kunskap och praktisk problemanknytning till undervisningen. Tanken är att genom partnerföretagen ge studenterna möjligheter att placera in sina teoretiska kunskaper i olika praktiska sammanhang. Studenterna kommer regelbundet i kontakt med partnerföretagen i samband med bland annat gästföreläsningar, fallstudier, akademiska projektarbeten och uppsatsarbeten. Som partnerföretag kan man bli utvald att representera branschen i institutionens advisory board där viktiga frågor om utbildningens utformning diskuteras. Avtalet med partnerföretagen involverar inte något finansiellt stöd då institutionen vill undvika att hamna i en sponsringssituation.

Man har visst utbyte med utländska lärosäten men det absolut vanligaste är att studenter som läser utomlands gör det på eget initiativ som ”free movers”. Free movers får viss finansiell hjälp i form av t.ex. stipendier som man kan söka från Lunds universitet. Man kan också ta s.k. merkostnadslån från CSN.

Utbildningen leder till en filosofie magisterexamen, Master of Social Science in Service Management. Man kan avsluta utbildningen efter tre år och

få en filosofie kandidatexamen, Bachelor of Social Science in Service Management. I och med Bologna processen sker en anpassning av kursstrukturen och kursinnehållet. Institutionen kommer att kunna erbjuda fler kurser med tydligare inriktning på tjänster/service.

Studenterna

På magisterprogrammet i service management går studenter med en delvis annorlunda bakgrund jämfört med Lunds universitet i allmänhet. Andelen kvinnor är högre. Andelen utlandsfödda studenter och andelen studenter från så kallade studieovana hem är också högre vilket ställer stora krav på lärarinsatser. Skrivarkäddor och olika typer av stödundervisning erbjuds centralt vid Lunds universitet. Under de första två åren får varje student i genomsnitt fler undervisningstimmar än vad som ges i Lund.

Bedömargruppen samtalade med en grupp om ca tio studenter. Studenterna hade i stora stycken en positiv, för att inte säga mycket positiv, inställning till institutionen och ämnet. Accessen är god till de lärare som har sin hemvist på institutionen för service management. Om en student har frågor/problem så verkar det allmänna intrycket vara att "dörren står öppen" som någon uttryckte det. Viss personal/vissa lärare kan dock vara svår/svåra att nå eftersom de inte har sin hemvist vid institutionen.

De studerande är representerade i Campus Helsingborgs styrelse, i samtliga nämnder, i institutionsstyrelsen, i programrådet och i magisterprogrammets advisory board. De studenter som vi samtalade med upplevde att kursutvärderingar gjordes på ett bra sätt och att man hade goda formella möjligheter att påverka utbildningen.

På frågan om vilka alternativ studenterna ansåg fanns till magisterutbildningen i service management, svarade en student att civilekonomutbildningen låg närmast till hands. Någon menade att service managementutbildningen är en bred, akademisk utbildning och att man därmed inte behövde känna sig fast i hotell- och restaurangbranschen.

Studentgruppen upplevde att den mest påtagliga bristen i utbildningen var avsaknaden av internationell anknytning. De efterlyste mer undervisning på engelska, mer litteratur på engelska och större möjligheter att studera utomlands.

En viss oro inför framtiden beträffande jobb möjligheter kunde skönjas. De studenter som vi talade med upplevde inte att utbildningen är särskilt känd. Många som idag är anställda inom servicebranscher har ingen akademisk utbildning. Inom servicebranscherna är det vanligt att man "går den långa vägen". Av tradition brukar man börja på "golvet" och arbeta sig uppåt. På frågan om de trodde att de hade en internationell marknad blev svaret att för att vara gångbar internationellt behövs mer engelska i utbildningen.

Samtalet med studenterna pekade på att de upplever brister i metodundervisningen. Metodik kan ingå i enstaka kurser men man upplever inte att den finns "samlad". De efterlyste dessutom mer progression i undervisningen. Det

finns visserligen många kurser. ”Men”, som någon uttryckte det, ”det verkar handla mer om bredd än djup i utbudet”.

Studentgruppen verkade överlag nöjd med de resurser den har att tillgå såsom biblioteket, antal datorer/studerandeplatser och antal undervisningstimmar. Däremot ansåg man att arbetsbelastningen i undervisningen ibland är ojämn. De hade upplevt en ovanligt tuff höst med ekonomiblocket.

Studenterna efterlyste också större möjligheter att kunna skriva uppsatser individuellt.

Lärarna och forskningsanknytningen

Hösten 2005 inrättades tjänstevetenskap som forskarutbildningsämne vid institutionen för service management i Helsingborg. Vid inrättandet antog man fem doktorander. Man har vårterminen 2007 sex doktorander. Dessutom finns det ytterligare tre som har sin placering och finansiering vid institutionen för service management men som är inskrivna vid andra forskarutbildningar vid Lunds universitet. Forskning inom olika områden är till största delen externfinansierad med anslag bl.a. från Vetenskapsrådet, Riksbankens jubileumsfond och Sparbanksstiftelsen Skåne. Flera projekt bygger på forskningssamarbeten med forskare inom såväl som utanför Lunds universitet. I vissa projekt kan institutionen samarbeta med näringslivet genom de s.k. partnerföretagen. I självvärderingen uttrycks institutionens forskningsambitioner som: ”Vårt mål är att vara en forskningsintensiv institution med spetsforskning inom fältet Service Management”. Men i självvärderingen erkänner man att man fortfarande ”brottas med en totalt sett otillräcklig kritisk massa avseende forskningskompetens och vetenskaplig kompetens”. Utvecklingen av grundutbildningen har bl.a. inneburit att forskningen inte prioriterats.

Institutionen hade redan från starten, år 2000, en hög andel disputerade lärare. Idag är 33 av de 38 lärarna disputerade. Lärarna, tillsammans med doktoranderna, har forskningskompetens från flera ämnesdiscipliner: företagsekonomi, etnologi, kulturgeografi, ekonomisk geografi, sociologi, humanekologi, medie- och kommunikationsvetenskap, historia, handelsrätt och pedagogik.

Institutionen har högre forskarseminarier där lärare med olika ämnesbakgrund ansvarar för planering och genomförande. Varje månad har man dessutom seminarier där 8–10 personer brukar delta. Till dessa månatliga seminarier brukar man läsa en kvalificerad, vetenskaplig text som man sedan diskuterar.

Examensarbete

Budgetåret 2005 examinerades 53 kandidatuppsatser och 38 magisteruppsatser vilket innebar en mycket god genomströmning: för kandidatuppsatserna på 82 procent, för magisteruppsatserna på 88 procent.

Uppsatserna görs i grupp om maximalt tre personer. I undantagsfall görs uppsatserna individuellt. Det är alltid två lärare som bedömer uppsatserna.

På kandidatuppsatserna har man separata examinatorer. På mastersuppsatserna bedömer de två handledarna uppsatsen och tillfrågar endast examinator vid svårbedömda fall.

Den studentgrupp som bedömargruppen talade med efterlyste större möjligheter att få skriva uppsatser individuellt.

Uppföljning och utvärdering

Det främsta medlet för att säkra och utveckla kvaliteten i grundutbildningen är genom diskussioner i lärarlagen, menar institutionsledningen som ansvarar för och leder kursvärderingsarbetet efter avslutad kurs. Man använder sig av Lunds universitets kvalitetssäkringssystem. Som nämndes tidigare upplevde de intervjuade studenterna att kursutvärderingarna görs på ett bra sätt och att man får gehör för sina synpunkter. En sammanställning gjord vid institutionen av 2005 års avgångsstudenters värderingar av magisterprogrammet i service management visar att studenterna överlag var nöjda med utbildningen. Under 2002/2003 bjöd institutionen in civilekonomerna för att granska den nya service managementutbildningen, den som omfattar 80 poäng service management i stället för 80 poäng företagsekonomi. Efter att ha framfört kritiska frågor på framförallt omfattningen av kvantitativ metod och storleken på uppsatsgrupperna godkändes utbildningen för medlemskap i förbundet. Möjligheten att titulera sig ”civilekonom” upphör dock fr.o.m. de studenter som börjar höstterminen 2007.

Ekonomi

Campus Helsingborg och institutionen för service management får, proportionellt mot grundutbildningens storlek, begränsade fakultetsmedel från Lunds universitet centralt. För att kunna inrätta och utlysa forskningsintensiva anställningar krävs, enligt institutionen, en reguljär tilldelning från universitetet. Under perioden 1999–2005 har medel från bland andra Interreg II, KK-stiftelsen, Sparbanksstiftelsen Skåne, Helsingborgs stad och Handelns Utvecklingsråd finansierat en stor del av utvecklingsarbetet.

Framtid

Vid platsbesöket framkom att institutionen för service management förväntar sig en professur under 2007, på sikt två. Man menade att den kritiska massan har ökat så mycket att en professur kan motiveras under 2007. Utbildning för lärarna om hur man undervisar i engelska håller på att förberedas. I årsredovisningen för 2007 planerar man att visa vilka mått och steg som har vidtagits i den riktningen.

Inför Bolognaprocessen anpassas kursstruktur och kursinnehåll. Fler kurser, ännu mer tvärvetenskapligt sammansatta, med en ännu tydligare inriktning på tjänster/service, planeras.

Man kommer att fortsätta arbeta med de nuvarande fyra inriktningarna. Ansträngningar kommer att göras för att utbildningen ska bli mer känd hos

arbetsgivare som ett sätt att öka anställningsbarheten hos studenterna. Institutionen vill förbättra samarbetet med omvärlden, bli bättre på forskning och utöka antalet doktorander. Man vill ha en större geografisk rekryteringsbas och öka inslagen av internationalisering i utbildningen. Tankar på "joint masters" med andra högskolor och universitet i Europa finns. Institutionen uttryckte också en ambition att hitta fler spännande branschöverskridande projekt.

Bedömargruppens sammanfattande synpunkter

Det är ingen tvekan om att institutionens ambitioner för magisterutbildningen i service management är höga och engagemanget stort. Bedömargruppen är enig om att självvärderingen är välgjord. Den har utgjort ett gott underlag för utvärderingen. Institutionen hade givit flera kategorier – lärare, administrativ personal, ledning och studenter – möjlighet att lämna synpunkter. Självvärderingen ger en bra bild av utvecklingen av masterutbildningen i service management, över dess syfte och olika inriktningar, över institutionens ambitioner, resurser m.m. Utbildningen är ung och håller fortfarande på att utvecklas, något som innebär möjligheter till viss flexibilitet och en öppenhet för nya idéer. Det faktum att ämnet fortfarande håller på att utformas vid Campus Helsingborg kan samtidigt innebära vissa profilproblem. Man tar i självvärderingen upp några av de problem som institutionen möter. Vi samlar våra bedömningar och viss kritik i fem punkter, a) till e).

a) Ämnets profil och inriktning

Bedömargruppen lade stor vikt vid att utröna hur man på institutionen uppfattar ämnet (profilen) "service management". Vid institutionen har det funnits en ambition att låta ämnet "växa fram". Man har därför inte velat starta med alltför många i förväg uppgjorda "definitioner". Ämnesföreträdare svarade att det är "tveklöst" så att ämnet fortfarande håller på att utformas, något som också kom till uttryck i omläggningen av utbildningen år 2003 från 80 poäng företagsekonomi som huvudämne till 80 poäng service management. Institutionen uttrycker själv denna öppenhet på ett sympatiskt sätt i sin självvärdering:

En av fördelarna och kanske samtidigt utmaningarna som utbildningens fler- och tvärvetenskaplighet innebär är det faktum att studenterna möter flera olika vetenskapliga perspektiv och teoretiska utgångspunkter.

Undervisningen är i stor utsträckning decentraliserad med avsevärd självständighet för lärarna. Detta ställer krav på samordning och kommunikation och ett tydligt profilarbete. Detta är man väl medveten om. I självvärderingen skriver man:

Utmaningen när många olika teoretiska utgångspunkter och perspektiv ska konkurrera om studenternas uppmärksamhet ligger i att skapa en tillräcklig systematisk ordning i inläringen och i att gradvis öka komplexiteten. Detta kräver tydlig samordning och kommunikation mellan kurser och lärarlag.

Bedömargruppen menar dock att ämnet fortfarande är alltför proffillöst. Den internationella utvecklingen som innebär framväxten av nya flervetenskapliga profiler och ambitioner att skapa nya akademiska ämnen såsom "service science" och "service engineering" har inte satt några tydliga spår i institutionens verksamhet, utbildningsinnehåll och utvecklingsplaner. Vi upplever att det på institutionen borde beredas utrymme för en mer djupgående analys av hur service management i Helsingborg förhåller sig till och profilerar sig mot dessa ämnen. Vi vill understryka att man i den tvärvetenskapliga undervisningen i service management inte får förlora en förankring i en övergripande teoribildning. Viss generell teori kring tjänsteverksamhetens ledning, organisering och styrning liksom teorier om tjänstesamhället och andra teorier med samhällsekonomisk relevans samt informations- och kommunikationsteknologins roll i kundrelationer och tjänsteutveckling borde också kunna få en tydligare plats i utbildningen. Vi har observerat att det inte alltid finns en tydlig progression i utbildningen. Denna brist kan delvis återföras på bristen på en enhetlig teoribildning.

Avsaknaden av en samlad teoribildning för ämnet kan också leda till metodisk osäkerhet. Det är inte helt klart hur metoden (strimman) ska uppfattas. Bedömargruppen noterar vidare att utbildningen lägger liten vikt vid kvantitativa metoder. Statistikinslag ingår i vissa kurser men inte som eget moment. Med tanke på institutionens ambition att ge en bred utbildning, en ambition som också sammanfaller med många studenters förväntningar, och den konkurrens studenterna kan räkna med att möta i arbetslivet, anser bedömargruppen att institutionen bör överväga en uppstramning av kraven på kvantitativ metodkompetens. Bedömargruppen vill i det här sammanhanget påminna om att statistik, ofta 10 poäng, ofta ingår som separata, obligatoriska moment i många ekonomutbildningar.

Magisterutbildningen i service management, som är tvärvetenskaplig, tar upp olika aspekter på ämnet, inte minst miljömässiga sådana. Från bedömargruppen sida betonade man vikten av att få även andra typer av perspektiv. Det är viktigt att få in ämnet i ett större sammanhang vad gäller exempelvis produktivitetsfrågor, tjänsternas andel av BNP, industrins "tjänstefiering" och "customer involvement", d.v.s. kundens roll som medskapare av tjänster. Inte minst området "hälsa", för att nämna ett exempel, är föremål för en hög grad av forskning/innovationstänkande/teknologiförbättringar som avsevärt kommer att påverka produktiviteten. Generella framtidsaspekter med frågor av typen "vilka utmaningar står branschen inför" är viktiga.

b) Arbetslivsanknytning

Utbildningen i service management har sitt ursprung i en förhållandevis låg utbildningsnivå inom tjänstenäringarna. Som studenterna själva uppmärksammar är dessa näringar föga "akademikermedvetna" och mestadels oerfarna vad gäller att utnyttja akademisk kompetens och forskning i sitt arbete. Vi anser dock att institutionen för service management på ett utmärkt sätt söker

möta denna utmaning. Genom sin advisory board, genom valet av uppsatsämnen, genom betydande personalresurser och på flera andra sätt, underlättas studenternas anknytning till arbetsmarknaden. Bedömargruppen uppmanar institutionen att fortsätta med sådana ansträngningar. En forskningssamverkan borde också i större utsträckning komma till stånd med intresserade företag. En sådan skulle indirekt gynna studenternas anknytning och anställningsbarhet.

c) Undervisningens internationalisering

I och med att branschen i sig är internationell och att studenterna kommer att konkurrera på en i stora stycken internationell arbetsmarknad borde utbildningen innehålla fler internationella moment. Studenterna själva efterlyste större möjligheter att få studera kortare eller längre perioder vid ett utländskt lärosäte. Redan idag åker flera studenter från institutionen utomlands som free movers vilket kan bli mycket kostsamt för den enskilde studenten. Ett sätt att underlätta för studenterna att resa utomlands är att inrätta utbytesprogram. Genom att ge utländska studenter möjligheter att komma till Sverige t.ex. inom ramen för utbytesprogram underlättar man avsevärt för svenska studenter att kunna studera vid ett utländskt lärosäte. För att locka utländska studenter framstår det i det närmaste som en förutsättning att inrätta kurser på engelska.

Att få mer kurslitteratur på engelska och fler kurser på engelska för att förbättra språkkunskaperna är viktigt även för de svenska studenterna. Man bör i ökad utsträckning använda forskningsanknuten litteratur, inte minst internationell sådan. Mycket av den dominerande litteraturen på området, inte minst den engelska, fanns inte upptagen i litteraturlistorna för masterutbildningen i service management. I dagsläget skriver studenterna ytterst få kandidat- och magisteruppsatser på engelska.

Bedömargruppen vill fästa uppmärksamheten på det faktum att internationalisering i olika former är ett mycket vanligt förekommande inslag i ekonomutbildningar. Studenter med en magisterexamen i service management kan, i viss utsträckning, räkna med konkurrens på arbetsmarknaden från studenter som genomgått olika varianter av ekonomprogram.

d) Uppsatsskrivande

Två lärare brukar normalt bedöma kandidat- och magisteruppsatserna, vilket är bra. Eleverna efterfrågade dock större möjligheter att få skriva uppsatserna enskilt. Även om ett grundmönster som tränar förmågan till samarbete är bra, vill bedömargruppen tillstyrka enskilt uppsatsskrivande som en möjlighet. Som redan nämnts bör det också bli vanligare att kandidat- och magisteruppsatser skrivs på engelska.

e) Forskning

Någon utvärdering av existerande forskning vid institutionen ingår inte i bedömargruppens uppdrag. Å andra sidan är sambandet mellan forskning och utbildning en helt avgörande faktor. Forskningen är viktig för grundutbildningen, och det är ingen tvekan om att den imponerande höga andelen disputerade lärare, såsom fallet är på institutionen, är positivt för kvaliteten på utbildningen. Det stora engagemanget som lärarna har visat i uppbyggandet av grundutbildningen har dock påverkat deras möjlighet att sätta av tid för egen forskning. Nyligen startades en doktorandutbildning vid institutionen för service management. För att kunna bedriva egen forskning med självständighet och hög kvalitet är det viktigt att fakultetsanslagen från Lunds universitet centralt ökar. Institutionen uppmanas även att öka sina ansträngningar att få forskningsbidrag från olika institutioner och stiftelser, liksom från intresserade företag och samarbetsorganisationer inom branschen. Det är också viktigt att man får egna professorer på plats.

Institutionen bör sträva efter att öka sin närvaro på olika sätt i olika internationella forskningssammanhang, t.ex. genom publicering i internationella, vetenskapliga tidskrifter och genom deltagande i seminarier, konferenser och vetenskapliga symposier. Man bör även fortsätta att utveckla sina kontakter med andra lärosäten som har forskning och grundutbildning inom service managementområdet i Sverige och utomlands.

Starka sidor

Bedömargruppen anser att

- Institutionen har en klar och genomtänkt ledningsstruktur.
- De företrädare för institutionen som vi träffade uppvisade stor entusiasm och stort engagemang i masterutbildningen.
- Institutionen har etablerat goda kontakter med näringsliv och organisationer i form av ett långtgående samarbete med bl.a. partnerföretag.
- De studenter vi talade med föreföll uppleva att de har goda formella möjligheter att påverka utbildningen och att kontakten med lärarna generellt sett fungerar bra.
- Studentgruppen föreföll också tycka att de resurser som finns att tillgå i form av datorer/studerandeplatser etc. är tillfredsställande.
- Studenternas delvis annorlunda bakgrund jämfört med Lunds universitet centralt kompenseras i viss utsträckning av en större tilldelning av undervisningstimmar än vad som ges i Lund.
- Det stora antalet disputerade lärare som undervisar på magisterutbildningen är utomordentligt positivt.

Rekommendationer

- Strama upp det teoretiska ramverket och utbildningens profil och fördjupa analysen av hur ämnet service management förhåller sig till ämnen såsom "service science" och "service engineering".

- Strama upp kraven på kvantitativ metodkompetens genom att t.ex. ge ett tydligare utrymme för statistik.
- Ge större möjligheter för studenterna att få skriva uppsatser på kandidat- och magisternivå individuellt.
- Öka de internationella inslagen i utbildningen.
- Öka institutionens närvaro i forskningssammanhang, inte minst internationella sådana.
- Utveckla kontakter med andra lärosäten som har grundutbildning och forskning i service management i Sverige och utomlands.
- För att kunna bedriva egen forskning uppmanas institutionen att fortsätta öka ansträngningarna att få forskningsbidrag och att få egna professorer på plats.

