

Institutionen för service management
och tjänstvetenskap

Examensarbete för kandidatexamen

Service Management- studenters förväntningar på arbete efter examen.

Jennifer Lundblad
Paula Nilsson

Antal ord: 12 974

Gruppenr: 5

Handledare:
Ulrika Westrup

Examensarbete
VT 2019

Sammanfattning

Problembakgrund:

Studier på universitetsnivå förser individen med ny kunskap och personlig utveckling som förbereder studenten för det kommande arbetslivet. Dessutom gör akademiska studier det generellt lättare att få arbete och högre lön. Service Managementprogrammet är en universitetsutbildning som ligger i linje med den pågående strukturomvandlingen på arbetsmarknaden, som gått från att fokusera på varor till att fokusera på tjänster. Utbildningen fördjupar och utvecklar studentens förmågor inom tjänstesektorn, vilket resulterar i att den förvärvade kunskapen under utbildningen skapar förväntningar hos studenten på arbete efter examen.

Syfte och frågeställning:

Examinerade studenter från Service Managementutbildningen kan bli centrala för framtida arbetsgivare till följd av den pågående strukturomvandlingen. Studiens syfte är således att undersöka på vilket sätt Service Managementstudenters förvärvade kunskap och erfarenheter under utbildningen påverkar deras förväntningar på arbete efter examen, vilket leder in på uppsatsens frågeställning: *På vilket sätt påverkar det förvärvade kapitalet under Service Managementutbildningen studenters förväntningar på arbete efter examen?*

Metod:

Studien bygger på en induktiv ansats med en kvalitativ forskningsmetod. Det empiriska materialet har samlats in genom nio semistrukturerade intervjuer och har analyserats utifrån ett hermeneutisk synsätt.

Slutsats:

Service Managementprogrammet är en bred, unik och aktuell utbildning som leder till att studenten förväntar sig att sin förvärvade kunskap ska leda till, dels ett bättre arbete, men även valmöjligheter på arbetsmarknaden. Studenten upplever sig vara en relevant och attraktiv kandidat på arbetsmarknaden, till följd av sitt examensbevis från Service Managementprogrammet. Dock påstås arbetsgivaren sakna förståelse för vad utbildningen innebär, vilket i sin tur skapar utmaningar för studenterna att omvandla den förvärvade kunskapen till önskvärda arbeten efter examen.

Nyckelord: *Förväntningar, kapital, socialisation, tjänstesektorn, Service Managementprogrammet, universitetsutbildning*

Innehållsförteckning

1. Bakgrund	1
1.1. Akademiska studier skapar förväntningar på arbete efter examen	1
1.2. Tidigare forskning på studenters förväntningar efter examen	2
1.3. Syfte och frågeställning	3
1.4. Disposition	4
2. Teoretisk referensram	5
2.1. Förväntningar kan påverkas av omvärlden	5
2.2. Kapitalens betydelse	7
2.3. Värdet av att omvandla kapital	9
3. Metod	10
3.1. Forskningsstrategi	10
3.1.1. Val av respondenter och urvalsprocessen	10
3.1.2. Kvalitativa intervjuer	11
3.2. Förstudie	12
3.2.1. Dokumentgranskning av Service Managementprogram	12
3.2.2. Intervju med Boozt.com	13
3.3. Metodologi	13
3.4. Empiriskt material	14
3.4.1. Insamling av data	14
3.4.2. Analys av empiriskt material	16
3.5. Litteratur och tillämpning	17
3.6. Trovärdighet	17
3.7. Etik	18
4. Resultat	19
4.1. Introduktion	19
4.2. Analys av det förvärvade kapitalet under utbildningen	20
4.2.1. Bättre arbete efter examen	20
4.2.1.1. Definition av ett bättre arbete	22
4.2.1.2. Ett bättre arbete värderas olika	24
4.2.2. Valmöjlighet på arbetsmarknaden	26
4.2.2.1. Definition av valmöjligheter på arbetsmarknaden	28
4.2.3. Utmaningar att ta sig in på arbetsmarknaden	28
4.2.3.1. Konsekvenser av ett svårdefinierat examensbevis	30
4.2.4. Det krävs mer än en kandidatexamen	31
5. Slutsats	35
6. Diskussion	37
6.1. Förslag på vidare forskning	38
7. Källförteckning	39
8. Bilagor	43
8.1. Intervjuguide med Boozt.com	43
8.2. Intervjuguide med Service Managementstudenter	44

1. Bakgrund

1.1. Akademiska studier skapar förväntningar på arbete efter examen

Att studera på universitetsnivå förväntas vara fördelaktigt på ett personligt plan, eftersom studierna förser individen med ny kunskap och enskild utveckling (Regeringskansliet, 2019). Under universitetsstudierna utvecklar individen bland annat sin kunskap, ökar sin förmåga att hantera komplexa situationer och lär sig kritiskt tänkande (Studera.nu, 2019). Utöver den enskildes utveckling, gör akademiska studier det generellt sett lättare att få arbete och en högre lön (Studera.nu, 2019), samtidigt som en akademisk utbildning förbereder studenten för den kommande karriären (Fransson, 2001). En universitetsutbildning är en av de största investeringarna i livet (AllaStudier, 2019) och sammanfattningsvis kan det tolkas som att individens insats och den förvärvade kunskapen under studietiden ska resultera i någon form av avkastning. Detta medför alltså att individen under sin studietid skapar förväntningar på arbete efter examen.

Om individen väljer att genomföra en universitetsutbildning främjar universiteten följaktligen en personlig utveckling, högre lön samt att det ska bli lättare att få ett arbete efter examen. För arbetsgivaren är det högst relevant att medarbetaren har rätt kompetens (Paulusz, 2019) och en universitetsutbildning påverkar resten av individens liv (AllaStudier, 2019). Det blir därtill betydelsefullt för individen att välja en relevant utbildning för att vara attraktiv på arbetsmarknaden. Genom att studera förändringarna på marknaden kan individen möjligtvis förutspå vilken utbildning som är mest relevant för deras framtid. Under senare tid har det skett ett skifte på marknaden, som har gått från ett fokus på materiella varor till ett kundfokus, där tjänster med immateriella värden, såsom kompetens, information och kunskap, är centralt (Vargo & Lusch, 2004; Lusch & Vargo, 2014, s. 41-43). Varor kompletteras idag med tjänster till följd av att kombinationen av materiella produkter och immateriella tjänster anses ha en omfattande påverkan på kundens helhetsupplevelse (Shostack, 1977). Ett förändrat köpbeteende och en ökad efterfrågan på olika tjänster är en av orsakerna till strukturomvandlingen på arbetsmarknaden och år 2035 förutspås det att fyra av fem arbetar inom tjänstesektorn (Statistiska centralbyrån, 2017).

En universitetsutbildning som ligger i linje med den pågående strukturomvandlingen på arbetsmarknaden är Service Managementprogrammet, som fördjupar och utvecklar studentens förmågor inom tjänstesektorn. Gemensamt för kandidatprogrammen inom Service Management är att de erbjuder studenten möjlighet att utveckla färdigheter i att leda och utveckla verksamheter

inom tjänstesektorn samt få djupare färdigheter inom kund- och servicemöten (Linnéuniversitetet, 2019; Lunds universitet, 2019; Umeå universitet, 2019). Idag finns det ett antal universitet som tillhandahåller program inom Service Management, däribland Lunds universitet som erbjuder studenten flertalet kandidat- och masterprogram med olika inriktningar (Lunds universitet, 2019). Umeå universitet erbjuder studenter ett civilekonomprogram med inriktning mot Service Management (Umeå universitet, 2019) och Linnéuniversitetet i Kalmar erbjuder ett kandidatprogram i “Detaljhandel och Service Management” (Linnéuniversitetet, 2019). Framtiden för Service Managementstudenter beskrivs skapa “stora möjligheter att själv forma ditt yrkesliv” (Lunds universitet, 2019), studenterna “efterfrågas tack vare sin breda kunskap och fokus på människor” (Umeå universitet, 2019) och att studenten har möjlighet att “mejsla ut en spännande karriär i Sverige eller i världen” (Linnéuniversitetet, 2019).

Service Managementutbildningen påstås, ur ett tjänsteperspektiv, ge rätt förutsättningar för studentens framtida karriär och är därmed en del av studentens skapande av förväntningar på arbete efter examen. Under utbildningen samlar studenten på sig kunskap som ska leda till värde i form av personlig utveckling, högre lön och en spännande karriär inom tjänstesektorn.

1.2. Tidigare forskning på studenters förväntningar efter examen

Studenten samlar under studietiden på sig kunskap som förväntas leda till ett arbete efter avslutad utbildning och därför har studentens förväntningar på arbete efter examen intresserat flertalet forskare runt om i världen. Studentens förväntningar efter examen undersöktes redan år 1965 av Seymour Markow (1965) som studerade amerikanska juriststudenters förväntningar på arbete efter examen utifrån akademiska, sociala och religiösa faktorer. Tidigare forskning på ämnet hade enligt Markow (1965) främst fokuserat på avgörande faktorer för karriärflöden, men sedan dess har allt fler studier genomförts på studenters förväntningar på karriären efter examen med ett bredare syfte. Efterföljande studier har undersökt bland annat malaysiska och brittiska tandläkarstudenter (Che Musa, Bernabé & Gallagher, 2016; Newton, Cabot, Wilson & Gallagher, 2011), australienska Human Resource Managementstudenter (Parris & Saville, 2011), amerikanska företagsekonomi-studenter (Oh, Weitz & Lim, 2016) och brittiska ingenjörer (Morgan & Direito, 2018) vid olika skeden i universitetsutbildningen. Forskare som har studerat universitetsstudenters förväntningar på arbete efter examen har främst tittat på *vilka* förväntningar studenterna har (Che Musa et al., 2016; Ansala & Uusiautti, 2017; Menon, Pashourtidou, Polycarpou & Pashardes, 2012; Morgan &

Direito, 2018), vad som *påverkar* dessa förväntningarna (Canbey Özgüler, 2012; Warkov, 1965; Parris & Saville, 2011; Oh et al., 2016; Newton et al., 2011) samt studenternas förväntningar på *relationen* mellan universitetsutbildningen och anställning efter examen (Karmel, 1975).

Studiernas syfte har bland annat varit att (1) förstå hur ekonomisk utveckling och förhöjd arbetslöshet bland nyexaminerade påverkar studenters karriärförväntningar (Che Musa et al., 2016), (2) bidra med ett kvinnligt perspektiv till tidigare forskning som varit mansdominerad (Karmel, 1975) och (3) utforska hur väl studenternas förväntningar på framtida inkomst och anställning stämmer överens med förutsägelser med valet av utbildning över alternativa investeringar (Menon, et al., 2012). Även Michael Tomlinson (2005) har studerat studenters attityder och förväntningar på arbete efter examen, karriären och anställningsbarhet. I sin omfattande avhandling diskuterar han bland annat (1) hur studenterna ser på sin framtida karriär utifrån rådande anställningsproblematik, (2) hur de uppfattar relationen mellan universitetsutbildning och sin framtida anställningsbarhet samt (3) hur de ser på den potentiella valutan och användningen för deras meriter. Dessutom studerade han hur studenterna uppfattar framtida karriärmöjligheter i den föränderliga ekonomin de kommer ut i. Studierna syftar bland annat till att bidra med ökad förståelse för hur studenternas förväntningar kan användas som grund för strategisk hantering av studenters förväntningar (Menon et al., 2012) eller insikter i vilka implikationer studenternas förväntningar kan få för arbetsgivaren (Oh et al., 2016).

Tidigare forskning har, som ovan presenterats, studerat en rad olika utbildningsinriktningar runt om i världen. Det finns ett tydligt intresse för att studera universitetsstudenters förväntningar på arbete efter examen och framtida karriärförväntningar, dock saknas det studier på utbildningar med inriktning på tjänstesektorn. Tomlinson (2005) belyste att studenternas förväntningar på arbete efter examen kan påverkas av den föränderliga ekonomin, medan denna studie fokuserar på att studera hur förväntningar på arbete efter examen kan påverkas av den förvärvade kunskapen under studietiden.

1.3. Syfte och frågeställning

Service Managementutbildningen är, som tidigare nämnts, en del av studentens skapande av förväntningar eftersom en universitetsutbildning framhålls skapa rätt förutsättningar till studentens framtida karriär inom tjänstesektorn. Tjänstesamhällets framväxt under de senaste åren har

resultat i ett intresse för att studera och förstå Service Managementstudenters förväntningar på arbete efter examen, eftersom dessa studenter blir centrala för framtida arbetsgivare. Syftet med studien är således att komplettera den tidigare forskningen med en studie som undersöker på vilket sätt Service Managementstudenters förvärvade kunskap och erfarenheter under utbildningen påverkar deras förväntningar på arbete efter examen. Mot bakgrund av uppsatsens syfte är dess frågeställning formulerad enligt följande: *På vilket sätt påverkar det förvärvade kapitalet under Service Managementutbildningen studenters förväntningar på arbete efter examen?*

1.4. Disposition

Uppsatsen är indelad i sex avsnitt. Efter förevarande inledande avsnitt följer i uppsatsens andra avsnitt en redogörelse för de teorier som har valts för att analysera det empiriska materialet och hur uppsatsförfattarna har valt att tolka dessa teorier. I det tredje avsnittet beskrivs hur uppsatsen ämnar att studera studenters förväntningar på arbete efter examen, vilka metoder som har använt för att genomföra studien och hur det insamlade empiriska material har analyserats. I det fjärde avsnittet presenteras och analyseras vad som framkommit i undersökningen och i det femte avsnittet sammanförs denna analys till en slutsats. Slutligen, i det sjätte avsnittet, diskuteras studiens bidrag och användningsområden samt vad som kan vara intressant för vidare studier.

2. Teoretisk referensram

Uppsatsen har en sociologisk ansats och vill bidra till en djupare förståelse för Service Managementstudenters förväntningar på arbete efter examen. För att besvara frågeställningen kommer det empiriska materialet att analyseras utifrån förväntningar, socialisation och Bourdieus kapital. Nedan kommer syftet med valet av teorierna att beskrivas. För att skapa en förståelse för hur teorierna avses tillämpas i analysen av studenternas förväntningar kommer teorierna även att tolkas utifrån hur de operationaliseras i analyskapitlet.

2.1. Förväntningar kan påverkas av omvärlden

Förväntningar är en tro på att en ökad ansträngning ska leda till någonting bättre (Vroom, 1995, s. 20). Enligt Vroom (1995, s. 20) ligger motivation till grund för en individs val av beteende, där ett visst beteende förväntas generera ett önskvärt resultat. Att studera tre år på universitetet kan vara ett beteende som motiveras av att Service Managementutbildningen framhåller att den förvärvade kunskapen inom tjänstesektorn ska leda till ett arbete efter examen. Individens motivation kan även påverkas av individer och deras omgivning samt samhällets normer och värderingar, vilket i sin tur kan påverka deras förväntningar. Denna process definieras som socialisation och är ett nytt synsätt av förståelsen för sociala strukturer som Talcott Parsons grundade på Webers sociologi och den tyska idealismen (Moe, 1995, s. 64). Enligt Moe (1995, s. 64-65) menar Parsons att processen för hur föräldrarnas värderingar och synsätt integreras i barnens personlighet kan uppfattas som "internalisering av sociala normer och värderingar". Trots att den dåvarande forskningen på socialisation främst diskuterar barns utvecklingsprocess, då den är mer dramatisk än vuxnas, påpekar Parsons att socialisationen är en ömsesidig interaktion mellan socialisationsagenter, som pågår genom hela livet (Parsons, 1991, s. 142-143). Socialisationsprocessen som sker under barndomen benämns som den primära socialisationen och familjen är den socialisationsagent som har mest inflytande på barnets kulturella inläring. Den primära socialisationen följs av den sekundära och andra socialisationsagenter, såsom vänner, skola, arbetsplats och massmedia, kompletterar familjens tidigare roll i individens liv (Giddens, 2003, s. 42). Individens förväntningar på en universitetsutbildning kan således påverkas under studentens socialisationsprocess som i sin tur utgörs av olika socialisationsagenter, såsom familj, vänner, lärare och universitetet.

Socialisation har genom åren diskuterats, analyserats och problematiserats av flertalet forskare, däribland Anthony Giddens. Giddens (2003, s. 37) definierar ett samhälle som "ett system av

ömsesidigt beroende relationer som binder ihop individerna med varandra” och menar att sociologer intresserar sig för de kulturella aspekterna i samhället som är inlärd, snarare än de som är nedärvda. Likt Parsons (1991), menar Giddens (2003, s. 37) att socialisationsagenterna skapar ett ömsesidigt system och diskuterar hur detta system utgörs av normer och värderingar som skapar ett ramverk för hur ett samhälles medlemmar värdefullt ska kunna samarbeta och kommunicera med varandra. Individer påverkas under sin universitetsutbildning på så vis inte enbart av de personer som står dem allra närmast utan även av generella normer och värderingar som existerar i deras omgivning. Socialisationen påverkar alltså inte bara individers uppfattning av Service Managementutbildningens för- och nackdelar, utan även deras förväntning på vad den ska generera.

Socialisationen anses generellt sett ske i två faser, den primära och sekundära socialisationen, men enligt Grit Höppner (2017) finns det även en tredje fas som sällan används inom sociologisk forskning. Den tertiära socialisationen är perioden då vuxna medlemmar i samhället lär sig hantera förändringar och övergångar. Just den tertiära socialisationen kan anses vara av större betydelse i dagens moderna, snabbföränderliga samhälle där individer förväntas följa med i utvecklingen och kan därmed påverkas av socialisationsagenters förväntningar på individen. Socialisationen bör därmed inte ses som en passiv process där individen enbart accepterar samtliga socialisationsagenters normer och värderingar utan som “ett kontinuerligt samspel mellan samhällets medlemmar för att förstå och anta diverse sociala roller” (Giddens, 2003, s. 43). Höppner (2017) instämmer och anser att den moderna socialisationsprocessen alltså inte är frivillig eller slumpmässig utan att den kan relateras både till biografiska upplevelser och platser, men även till sociala, kulturella och ekonomiska strukturer. Eftersom den tertiära socialisationen handlar om att individen förväntas följa med i utvecklingen, kan framväxten av tjänstesamhället skapa ett intresse för Service Managementutbildningen. Under samtliga socialisationsfaser kan därmed samhällets medlemmar, i form av familj, vänner, lärare och Service Managementutbildningen, anses utgöra ett kontinuerligt samspel som påverkar studentens förväntningar på arbete efter examen.

Syftet med att använda socialisationsprocessen för att analysera det empiriska materialet är därmed för att skapa en förståelse för hur, och på vilket sätt, olika socialisationsagenter påverkar studenternas förväntningar på arbete efter examen.

2.2. Kapitalens betydelse

Socialisation påverkar och vägleder individer i värderingen av kunskap och färdigheter i relation till vad samhället förväntar sig av individen. Socialisationen kan på så vis anses skapa ett ramverk som individen använder för att värdera omvärlden, vilket kan relateras till Pierre Bourdieus begrepp habitus. Bourdieu (1992, s. 54-55) definierar habitus som tankar, uppfattningar, uttryck och handlingar som genereras av historiska och sociala kontexter och på så vis bidrar till sunt förnuft och grundläggande värderingar hos individer. Genom socialisationsprocessen kan habitus bidra till djupt rotade värderingar som styr hur individer handlar, tänker och orienterar sig i den sociala världen. Habitus är föränderligt men anses vara långsiktig och varaktig till följd av att den formas under individens primära socialisationsprocess och är överförbar från en kontext till en annan (Sallaz and Zavisca, 2007).

Habitus kan därmed anses vara en vägledning för vilka beslut en individ ska fatta samt hur individens resurser ska användas och värderas. Individens resurser kan definieras utifrån Bourdieus tre kapital - ekonomiskt, kulturellt och socialt. Bourdieus teorier kring kapital har sitt ursprung i att tidiga ekonomiska teorier enbart grundats på historisk kapitalism och vinstmaximering och därmed inte beaktat icke-ekonomiska kapital. Han utvecklade den tidigare definitionen av kapital - ekonomiskt kapital - till att kompletteras med kulturellt och socialt kapital. Genom att introducera ett samspel mellan ekonomiskt, kulturellt och socialt kapital kunde Bourdieu visa på effekterna av ett ackumulerat kapital och hur dess samspel påverkar individen (Bourdieu 1986, s. 15-16). En universitetsutbildning kan därmed anses bidra till ett ökat ackumulerat kapital och är således bidragande till studentens förväntningar på arbete efter examen.

Det ekonomiska kapitalet definierar Bourdieu (1986, s. 16) som omedelbart och direkt konvertibelt till pengar och kan institutionaliseras i form av äganderätter. Vid analys av det empiriska materialet definieras den förväntade lönen som ett ekonomiskt kapital och analyseras som en central form av avkastning på den investering som studenterna har gjort i universitetsutbildningen. Det ekonomiska kapitalet blir, i form av lön, ett konkret mått på avkastningen och kan enkelt jämföras mellan olika individer och tjänster. För att analysen ska bli fullständig blir det avgörande att inkludera Bourdieus kulturella kapital då avkastningen på ekonomiskt kapital grundar sig i att respondenterna upplever att de genom en universitetsutbildning har fått mer kunskap och kompetens, det vill säga kulturellt kapital.

Bourdieus kulturella kapital utgörs av individens kunskap, kompetenser och kulturella kännedom och tar sig i uttryck i tre former - *det objektifierade stadiet*, *det institutionaliserade stadiet* och *det förkroppsligade stadiet*. Dessa särskiljs i analysen för att förstå korrelationen mellan de olika stadierna, hur de påverkar varandra och hur detta i sin tur påverkar individen. Det objektifierade stadiet kännetecknas av materiella objekt som kan överföras mellan individer, såsom texter, målningar och monument. Ett examensbevis från Service Managementutbildningen skulle därmed kunna definieras som ett objektifierat kulturellt kapital. Dock menar Bourdieu (1986, s. 17) att akademiskt auktoriserat kapital kan anses erbjuda vissa garantier och att det därför bör särskiljas som ett institutionellt kulturellt kapital. Examensbeviset och den, under Service Management programmet, förvärvade kunskapen är ett institutionellt kapital som kan anses ha en konkret betydelse på arbetsmarknaden och kan bistå med vissa garantier för studenten. Det institutionella stadiet av kulturellt kapital är det mest centrala i analysen då det analyseras hur en institution (Institutionen för Service Management vid Lunds universitet), genom kunskapen de förmedlar, ger studenterna kulturellt kapital. Examensbeviset från ett universitet kan därmed anses tillföra en relativt konkret värdering på en individs kulturella kapital då det är en institution som har definierat och paketerat detta kulturella kapital på ett sätt som ska tillföra värde till individen i arbetslivet. Dessutom är ett examensbevis jämförbart mellan individer och ger arbetsgivare och resterande omgivning en indikation på *hur stort* individens kulturella kapital är och kanske till och med, mer specifikt, *vad* det kulturella kapitalet är.

Utöver det institutionella kulturella kapital som studenterna samlar in under kandidatutbildningen besitter de även relevant kapital i det förkroppsligade stadiet. Det förkroppsligade kapitalet kan definieras som den kunskap en individ har ärvt eller förvärvat via socialisation och som på så vis är en del av individens habitus (Bourdieu, 1986, s. 17-18). Utöver ett examensbevis från Service Managementutbildningen har studenterna i det förkroppsligade stadiet dessutom kapital som har skapats ur socialisation och habitus men även förvärvat kapital, exempelvis i form av tidigare arbetslivserfarenheter och övriga meriter.

Förutom förkroppsligat kulturellt kapital kan arbetslivserfarenheter även bidra till ett socialt kapital i form av att individen har möjlighet att knyta kontakter som kan vara värdefulla efter examen. Det sociala kapitalet utgörs enligt Bourdieu (1986, s. 21) av en individs sociala nätverk, både formellt (socialt institutionaliserade, exempelvis familjenamn, klass och skola) eller informellt (exempelvis vänner, bekanta och kollegor). Nätverkets storlek, i kombination med det ekonomiska och/eller

kulturella kapital som varje individ ansluten till nätverket besitter, utgör volymen för en individs sociala kapital. Dessutom kräver nätverk ett långsiktigt vårdande av relationer mellan dess medlemmar för att skapa lönsamhet i kapitalet, vilket resulterar i att det sociala kapitalets storlek har en proportionerlig effekt på kapitalets lönsamhet och kan betraktas som en investeringsstrategi (Bourdieu, 1986, s. 21-22). Att arbeta vid sidan av universitetsstudierna kan därmed öka studentens sociala kapital och bidra till förväntningar på arbete efter examen. Slutligen kan ekonomiskt, kulturellt och socialt kapitalt, enskilt eller i kombination, anses nå ett symboliskt värde om det erkänns av involverade individer som legitim (Sallaz & Zavisca, 2007). En Service Management utbildning kan enskilt eller i kombination med arbetslivserfarenheter nå ett symboliskt värde om arbetsgivaren bekräftar dess värde genom en anställning.

Syftet med att använda Bourdieus kapital blir således för att analysera det empiriska materialet är att skapa en förståelse för hur den förvärvade kunskapen och erfarenheterna påverkar studenters förväntningar på arbete efter examen, vilket är centralt för att besvara frågeställningen.

2.3. Värdet av att omvandla kapital

Bourdieu (1986, s. 21) menar att kulturellt kapital som utgörs av en akademisk kvalifikation har ett konverteringsvärde till ekonomiskt kapital, som resulterar i monetär avkastning på investeringen. Detta kapital kan även bidra till att individen får en fördel på arbetsmarknaden, i relation till andra individers kulturella kapital. Dock är konverteringsvärdet inte konstant utan beror på utomstående omvärldsfaktorer. Service Managementutbildningen uttrycker att studenterna ska kunna omvandla sin förvärvade kunskap till en framtid inom tjänstesektorn, men utbildningens konverteringsvärde kan påverkas av omvärldsfaktorer.

3. Metod

3.1. Forskningsstrategi

Författarna av uppsatsen ställer sig frågande till vad utbildning, som ligger i linje med strukturomvandlingen på arbetsmarknaden, skapar för förväntningar på arbete efter examen. Service Managementprogrammet framhåller att studenten förvärvar kunskap under utbildningen som ska leda till en framtida karriär inom tjänstesektorn, och är således en del av studentens skapande av förväntningar på arbete efter examen. För att kunna sätta detta i relation till socialisation och kapital, som diskuterats i den teoretiska referensramen, har en kvalitativ undersökning genomförts bland sistaårsstudenter vid Service Managementprogrammet på Lunds universitet.

3.1.1. Val av respondenter och urvalsprocessen

Det har identifierats tre universitet i Sverige som erbjuder ett universitetsprogram inom Service Management - Linnéuniversitetet, Lunds universitet och Umeå universitet (se 3.2.1. Dokumentgranskning av Service Managementprogram). Till skillnad från Linnéuniversitetet och Umeå universitet har Lunds universitet flertalet inriktningar på Service Managementprogrammen. Till följd av att Lunds universitet erbjuder olika inriktningar anses det vara av vikt att avgränsa studien till ett specifikt program, då inriktningarnas innehåll möjligtvis kan påverka studenternas förväntningar. Umeå universitet erbjuder ett program som de benämnes "Civilekonomprogrammet med inriktning mot Service Management", vilken omfattar 240 högskolepoäng, och Linnéuniversitetet benämner sitt program som "Detaljhandel och Service Management", vilken omfattar 180 högskolepoäng. Samtliga av Lunds universitets kandidatprogram i Service Management omfattas av 180 högskolepoäng. För att avgränsa studien korrekt blir programmen vid Linnéuniversitetet och Lunds universitet relevanta, då de båda omfattar 180 högskolepoäng. Till följd av att Linnéuniversitetets program har ett detaljhandelsfokus kan det liknas vid Lunds universitets retail-inriktning, och därmed kommer undersökningen att utgå ifrån ett fokus på kandidatprogram inom Service Management med inriktning på detaljhandel.

Eftersom förväntningar på arbete efter examen kan skilja sig åt mellan förstaårs- och sistaårsstudenter avgränsas studien till enbart sistaårsstudenter. Under första året har studenterna troligtvis inte tillräckligt med kännedom om vad den förvärvade kunskapen från ett kandidatprogram inom Service Management kan generera och socialiseringsprocessen betraktas endast vara påbörjad. Sistaårsstudenter har däremot troligen, på ett djupare plan, socialiserats in i

vad utbildningen innebär och därför anses de ha förmågan att reflektera över sin förvärvade kunskap och sina förväntningar på arbete efter examen. Eftersom det är en avgränsad grupp inom populationen som är relevant för studien representeras forskningen av ett icke-sannolikhetsurval. I ett icke-sannolikhetsurval är det personens relevans som är central i urvalsprocessen snarare än att kunna generalisera till hela populationen (Neuman, 2006, s. 219). Sistaårsstudenter som studerar Service Managementprogrammet med inriktning retail vid Lunds universitet valdes ut genom bekvämlighetsurval för att det var det mest fördelaktiga alternativet rent praktiskt. Ett bekvämlighetsurval kan vara ett icke representativt urval eftersom det kan ge en missvisande och förvrängd bild av populationen (Neuman, 2006, s. 220) men med tanke på att relevanta respondenter är begränsat till endast två utbildningar i Sverige anses urvalet bidra till en bättre förståelse för hur förvärvat kapital kan påverka förväntningarna på arbete efter examen hos sistaårsstudenter vid Service Managementprogram.

3.1.2. Kvalitativa intervjuer

För att kunna tolka och förstå Service Managementstudenters förväntningar bättre är studien av kvalitativ karaktär. Till skillnad från kvantitativa studier som undersöker "hur ofta, hur många eller hur vanligt ett fenomen är" bygger en kvalitativ studie på att förstå eller hitta mönster i individers sätt att agera och resonera i olika situationer (Trost, 2005, s. 14). Det empiriska materialet samlades in genom kvalitativa intervjuer med Service Managementstudenter vid Lunds universitet. Kvalitativa intervjuer ger ett rikt material eftersom respondenten får en möjlighet att ge komplexa och innehållsrika svar på enkla och raka frågor (Trost, 2005, s. 7). Målet var att intervjuerna skulle synliggöra studenternas innersta förväntningar på arbete efter examen och för att lyckas med detta diskuterades det huruvida enskilda intervjuer eller gruppintervjuer var att föredra. Enskilda intervjuer är lätta att arrangera men synpunkter och åsikter är begränsade eftersom de kommer från enbart den intervjuade (Denscombe, 2018, s. 270). Interaktionen mellan respondenterna i en gruppintervju kan å andra sidan skapa en större insikt och fler idéer hos den enskilde respondenten som kan byggas vidare på (Trost, 2005, s. 22-25). Mot bakgrund av detta ansågs gruppintervjuer vara mest lämpligt för studiens syfte. Gruppintervjuer är en passande metod när syftet är att komma åt respondenternas erfarenheter (Trost, 2005, s. 26). Gruppintervjuerna genomfördes med två respondenter i varje grupp för att skapa en intim och trygg miljö där respondenterna kunde känna sig bekväma med att dela med sig av sina förväntningar.

3.2. Förstudie

3.2.1. Dokumentgranskning av Service Managementprogram

En djupdykning i vilka universitet som erbjuder program inom Service Management gjordes via Antagning.se (<https://www.antagning.se>), som är en hemsida för anmälan till universitet och högskolor. Efter användning av sökord såsom “Service Management”, “Management”, “Service” fann vi relevanta universitet (Linnéuniversitetet, Lunds universitet och Umeå universitet) och varje program granskades via respektive universitets hemsida för att ta reda på vilka likheter och olikheter det fanns mellan programmen. Trots att programstrukturer och kursbenämning skiljer sig åt kan Lunds universitet, Umeå universitet och Linnéuniversitetet, då de använder samma nyckelbegrepp i sina programbeskrivningar, anses erbjuda likvärdiga Service Management program.



Figur 1: Figuren visar att ord som ledning och utveckling av organisationer, marknadsföring, kundrelationer och ekonomi är återkommande hos de tre universiteten.

3.2.2. Intervju med Boozt.com

Författarna av uppsatsen, liksom respondenterna i studien, studerar sista året vid Service Managementprogrammet med inriktning retail vid Lunds universitet. Under studietiden har egna förväntningar på arbete efter examen skapas, vilket är viktigt inte återspeglas i studien. För att ta avstånd från de egna förväntningar och antaganden genomfördes en intervju med Boozt.com, ett företag inom tjänstesektorn, som kunde representera hur arbetsmarknaden ser på nyexaminerade studenters förväntningar på arbete efter examen. Intervjun genomfördes den 17 april 2019 med företagets Talent Development Manager och en medarbetare som arbetar med rekrytering och employer branding. Båda uppsatsförfattarna deltog vid intervjun som varade i 60 minuter och genomfördes på Boozt.com:s huvudkontor i Malmö, utifrån en intervjuguide (se bilaga 8.1). Materialet från intervjun användes som inspiration vid utformandet av intervjuguiden för Service Managementstudenterna och bidrog till en distansering från utbildning vid insamling av det empiriska materialet. Då intervjun ursprungligen genomfördes och transkriberades på engelska har den i efterhand översatts, för att matcha resterande material i uppsatsen. Vid översättning av information finns det risk för att viktig data kan feltolkas, men eftersom intervjun med Boozt.com inte har använts i analysen, utan enbart som inspiration till utformning av intervjuguiden, anses översättningen inte ha en negativ inverkan på studien. Intervjun med Boozt.com var av stor vikt för att få ett verklighetstroget perspektiv och en möjlighet att säkerställa att studien inte grundas på egna antaganden. Boozt.com har tagit del av, och godkänt, hur deras intervju och varumärke kommer att benämnas i uppsatsen.

3.3. Metodologi

Syftet med studien är att undersöka på vilket sätt den förvärvade kunskapen under studietiden påverkar studenters förväntningar på arbete efter examen och för att åstadkomma detta behöver studenternas individuella uppfattning förstås och tolkas. Förväntningarna hos studenterna anses påverkas av sociala faktorer i deras omgivning och därför bygger studien på det konstruktionistiska synsättet. Det konstruktionistiska synsättet menar att sanning existerar i samspelet med omvärlden, individen är varken objektiv eller helt generaliserbar, och att samma fenomen därmed kan skapa mening på olika sätt och av olika människor (Crotty, 1998, s. 8-9, 16). Det blir problematiskt att samtidigt vara objektivistisk och konstruktivistisk i analysen av individens uppfattning och därför bör tolkningen vara konsekvent inom något av synsätten (Crotty, 1998, s. 16).

Uppsatsförfattarna ämnar en realistisk uppfattning, snarare än att pröva olika teorier eller tro på absolut kunskap och för att förstå hur den förvärvade kunskapen under studietiden skapar förväntningar analyseras det empiriska materialet ur hermeneutikens synsätt. Hermeneutiken har tillkommit för att tolka människors känslor, tro, åsikter och handlingar i olika situationer i samhället och försöker på det sättet bidra till förståelse, till skillnad från positivism som härstammar från en matematisk värld vars övertygelse är att kunskap både är exakt och säker (Crotty, 1998, s. 27, 87, 91). Av tidigare akademiska artiklar att döma går det att se att studenters förväntningar har studerats bland annat i relation till attityder, rådande arbetsmarknadsförhållanden och den potentiella valutan för användningen av deras meriter. Därmed finns en viss föreställning om studenters förväntningar, men det fanns på förhand inga konkreta ideér på hur Service Managementstudenters förvärvade kunskap under studietiden skapar förväntningar på arbete efter examen och därför har studien en induktiv riktning. En induktiv riktning utgår ifrån observationer och vaga föreställningar om ett fenomen för att sedan utvecklas till tydligare teorier, i kontrast till en deduktiv riktning som vill bekräfta en teori som börjar med en tydlig och genomtänkt abstrakt idé (Neuman, 2006, s. 59-60).

3.4. Empiriskt material

3.4.1. *Insamling av data*

För att nå ut till sistaårsstudenter som studerar Service Managementprogrammet med inriktning retail vid Lunds universitet skickades en förfrågan om att delta i undersökningen ut i inriktningens Facebookgrupp, där majoriteten av studenterna är medlemmar. Eftersom sistaårsstudenterna just nu skriver sina examensarbete i par blev det naturligt att studenter anmälde sig till att delta med respektive uppsatspartner. Det fördes en diskussion om huruvida redan sammansatta uppsatspar som känner varandra sedan tidigare var att föredra. Gruppintervjuer kan innebära att någon av respondenterna blir antingen återhållsam eller dominerar samtalet (Trost, 2005, s. 25-26) och därför ansågs det vara till fördel att respondenterna känner varandra sedan tidigare, då det kunde bidra till att varje respondent vågade dela med sig av sina förväntningar. Vidare bör en intervju hållas på en ostörd plats samtidigt som respondenten ska känna sig trygg i miljön (Trost, 2005, s. 44). Respondenterna fick därför önska vilken ostörd plats som passade bäst, vilket blev antingen i respondentens eller uppsatsförfattarnas hem. Att vara två intervjuare kan anses vara ett bra stöd under intervjun, däremot kan två intervjuare göra att respondenten hamnar i underläge (Trost, 2005, s. 46) och därav fattades beslutet att endast en av uppsatsförfattarna genomförde intervjun. Eftersom vi båda är bekanta med respondenterna ansåg vi också att en intervjuare var att föredra för att en

diskussion kring ämnet från samtliga i rummet skulle undvikas. Varje intervju spelades in av intervjuaren och vem av uppsatsförfattarna som intervjuade vilken grupp valdes av bekvämlighetsskäl.

Eftersom att endast en av uppsatsförfattarna var närvarande under intervjun utformades en semistrukturerad intervjuguide för att varje intervju skulle innehålla snarlika diskussioner. En intervjuguide ska vara personlig och behöver inte vara identisk under varje intervju, men de ska vara jämförbara och omfatta samma innehåll (Trost, 2005, s. 50). En semistrukturerad intervjuguide består av färdiga teman som ska beröras, men det är upp till respondenten att utveckla sina egna tankar (Denscombe, 2018, s. 269). Om intervjun börjar med en lätt fråga får respondenten möjlighet att slappna av (Denscombe, 2018, s. 282) och därför började intervjuguiden med "Berätta lite om er själv". Frågorna i intervjuguiden (se bilaga 8.2) ställdes varken med samma tonfall eller i exakt samma ordning till alla respondenter, utan målet var att ha en låg grad av standardisering och att intervjuguiden snarare skulle användas som ett hjälpmedel under intervjun. En låg grad av standardisering innebär att intervjuaren anpassar sitt språkbruk efter respondenten, anpassar ordningsföljden och att respondenten ges möjlighet att styra ordningen på frågorna (Trost, 2005, s. 19). På så vis undveks en styrning av respondentens svar. Vidare finns det ett antal färdigheter som en intervjuare bör tänka på under en gruppintervju som sker ansikte mot ansikte (Denscombe, 2018, s. 278-280). För att fånga så bra och ärliga svar som möjligt och för att säkerställa att båda respondenterna kom till tals var intervjuarens uppgift, i enlighet med Denscombes (2018) färdigheter, att vara lyhörd, stå ut med tystnad, minimera sin inverkan och att förhålla sig neutral. Efter de två första intervjuerna kompletterades guiden med ytterligare relevanta frågor som underlättade för kommande respondenterna att gå djupare in på ämnet.

Undersökningens respondenter har ett åldersspann på 7 år, representerar både kvinnor och män (65% kvinnor, 35% män) samt har varierande erfarenheter från tidigare utbildningar, utbytestermener och arbetslivserfarenhet. Respondenterna representerar därmed ett brett urval av sistaårsstudenter vid Service Managementutbildningen med inriktning retail, men har trots detta snarlika förväntningar på första arbetet efter examen och materialet anses därför vara mättat. Snitttiden för en intervju var 57 minuter och diskussionerna mellan respondenterna i varje enskild grupp fungerade bra - de hjälpte varandra att komma på nya saker (från intervjugrupp 5: "När jag hörde vad [namn på respondent] sa så kom jag också på att..."), vilket vi tror kan ha underlättats av att respondenterna kände varandra sedan tidigare. En av intervjuerna blev dock avsevärt kortare än resterande

intervjuer, vilket upplevs bero på att respondenterna tycktes ha mer konkreta svar på frågorna och reflekterade mindre över sina svar än övriga respondentgrupper. Dessutom fick grupp 8 ett bortfall då en av respondenterna fick förhinder. Dock upplevs det som att samtliga frågor besvarades i båda respondentgrupperna och därmed anses detta inte ha påverkat resultatet negativt.

Grupp	Längd	Var	När	Utformning	Antal deltagare
1	67 min	Malmö	18 april 2019	Face to face	2 respondenter
2	70 min	Malmö	18 april 2019	Face to face	2 respondenter
3	59 min	Malmö	19 april 2019	Face to face	2 respondenter
4	27 min	Malmö	22 april 2019	Face to face	2 respondenter
5	54 min	Malmö	23 april 2019	Face to face	2 respondenter
6	62 min	Helsingborg	23 april 2019	Face to face	2 respondenter
7	57 min	Digitalt	23 april 2019	Gruppchat via telefon	2 respondenter
8	61 min	Lund	24 april 2019	Face to face	1 respondent
9	52 min	Helsingborg	24 april 2019	Face to face	2 respondenter
Snitt	57 min				

Tabell 1: En sammanställning av samtliga intervjuer som genomförts. Intervjuerna benämns vid gruppnummer för att säkerställa anonymisering.

3.4.2. Analys av empiriskt material

Intervjuerna spelades in och ljudinspelningarna transkriberades i sin tur för att underlätta analysen av materialet. Fördelen med att transkribera intervjuerna är att samtalen väcks till liv igen, vilket ger möjlighet till att komma närmre materialet för analys och jämförelse av data (Denscombe, 2018, s. 395). För att båda uppsatsförfattarna skulle vara insatta i materialet från intervjuerna transkriberade personen som inte var med under intervjun ljudinspelningen. Att inte alla som ska analysera materialet är närvarande under intervjun kan vara problematiskt, då alla detaljer under intervjun inte går att delge i efterhand och därför bör de som inte har närvarat bland annat vara med under bearbetningen av materialet (Trost, 2005, s. 58). För att skapa en rikare innebörd i materialet användes symboler såsom (_), (^) och (*) som uttryck för lång paus, skratt eller instämmande från intervjuaren och respondenten som inte talade. Respondenternas meningsuppbyggnad rekonstruerades enbart om det användes som ett citat i studien, för att det skulle vara begripligt för läsaren. I förberedelsen inför analysen sorterades materialet genom att kategorisera återkommande teman i olika färger. Exempel på återkommande tema är: *Service Management, bred utbildning, universitetsutbildning, erfarenhet och rekrytering*. Varje tema hade följande underkategorier: *Vilka förväntningar har studenterna?* och *Vad beror dessa på?*. Genom vidare reducering av materialet identifierades fyra huvudförväntningar som studenten skapat under studietiden - (1) bättre arbete

efter examen, (2) valmöjligheter på arbetsmarknaden, (3) utmaningar att ta sig in på arbetsmarknaden samt (4) att det krävs mer än en kandidatexamen. Dessa förväntningar användes som grund för att analysera hur studenters förvärvade kapital under studietiden skapar förväntningar på arbete efter examen.

3.5. Litteratur och tillämpning

Studien tog sin början i ett generationsperspektiv där fokus låg på att studera arbetsgivarens employer branding-strategi i förhållande till nyexaminerade studenter, men efter att ha studerat tidigare forskning fattade uppsatsförfattarna tycke för den nyexaminerade studentens perspektiv. Vilka förväntningar på arbete efter examen som skapas under studietiden väckte ett intresse och undersökningen önskades riktas mot en utbildning utanför de traditionella programmen. På detta vis kan undersökningen bidra till tidigare forskning, som generellt sett har fokuserat på traditionella program, såsom Human Resource Management- och ingenjörsprogram. Utifrån vaga föreställningar under studiens uppstart, i kombination med bearbetningen av det empiriska materialet, blev det tydligare vilka vetenskapliga teorier som anses intressanta för att undersöka hur studentens förvärvade kunskap skapar förväntningar på arbete efter examen. Det empiriska materialet påvisade att studentens förväntningar på avkastningen på den förvärvade kunskapen under studietiden kan förklaras genom teorier om socialisationsprocessen och Bourdieus kapital. Pierre Bourdieus teori om ekonomiskt, kulturellt och socialt kapital samt habitus har inneburit omfattande litteraturgenomgång och varit svårtolkat, vilket har varit tidskrävande.

3.6. Trovärdighet

Den genomförda studien är kvalitativ och kan därför vara svår att replikera. Eftersom respondenter utvecklas personligen och det samtidigt kan vara svårt att samla ihop samma personer är det i princip omöjligt att återskapa en social situation (Denscombe, 2018, s. 419). Det empiriska materialet ansågs mättat efter nio gruppintervjuer eftersom studenternas svar överensstämde och det inte framkom ny information. I kombination med att studiens material är mättat har studien utförts i god praxis genom att intervjuerna har spelats in, transkriberats och kontrollerats, samt att resultaten grundats på det empiriska materialet och därför kan studien anses vara trovärdig. Med en undersöknings kvalitativa riktning finns det dock inga garantier att tillgå, däremot kan ett material betraktas som trovärdigt genom en försäkran om produktion och kontroll av data (Denscombe, 2018, s. 420). Genom en tydlig beskrivning av hur studien genomförts finns det möjlighet för andra

forskare att bedöma studiens pålitlighet. För att andra forskare ska kunna bedöma studiens pålitlighet, snarare än att upprepa den, ska processen och besluten som tagits framgå. Slutligen har intervjun med Boozt.com, där respondenternas information har legat till grund för utformandet av intervjuerna med Service Managementstudenterna, möjliggjort att vi kan distansera oss från våra egna studier.

3.7. Etik

Under introduktionen till varje intervju blev respondenterna upplysta om att intervjun spelades in för att transkriberas och att ljudfilerna därefter raderas, att materialet endast kommer att användas för uppsatsens syfte och att uppsatsen kommer publiceras. Respondenterna fick även ta ställning till om de önskade att vara anonyma eller inte. Redan under några av de första intervjuerna framgick det att vissa respondenter ville vara anonyma. Då Service Management med inriktning retail vid Lunds universitet är en avgränsad inriktning och det finns register på de individer som studerar där fattades beslutet att samtliga respondenter skulle anonymiseras. På så vis är det möjligt att garantera att informationen från det empiriska materialet inte går att härleda till enskilda individer på inriktningen. Genom att använda uttryck i transkriberingen som [namn], [ålder], [företag], [stad] och [personlig information] istället för respondentens riktiga svar kan anonymiteten säkerställas. Tidigare och nuvarande arbetslivserfarenheter har generaliserats till bland annat [företag] eller [företag inom detaljhandeln] samt exempelvis [tjänst] eller [arbetsuppgift], för att inte kunna kopplas till en specifik respondent. Vi väljer att inte heller redogöra för respondentens kön och ålder, eftersom det inte är relevant för vår analys, vilket utgör en större trygghet för respondenterna. Intervjuerna benämns därför utifrån respondentgrupp och respondent, exempelvis "grupp 1: respondent 1 och respondent 2". Individen är skyddad om denne är anonym genom exempelvis ett fiktivt namn och det ska inte heller gå att härleda annan information till en viss person för att säkerställa att inga specifika individer känns igen (Neuman, 2006, s. 139)

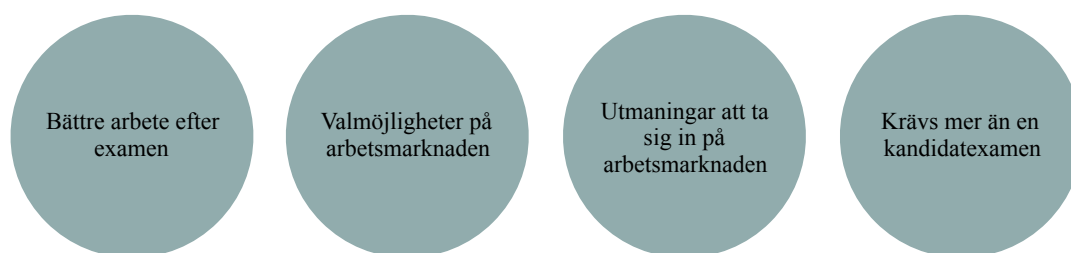
Deltagandet i studien var frivilligt och respondenterna informerades om vad deras medverkan innebar samt studiens syfte. Vi garanterade dessutom deltagarnas anonymitet och följde nationell lagstiftning som innebär att samtliga forskningsetiska principer som Denscombes (2018, s. 438-445) redogör för kan uppfyllas.

4. Resultat

4.1. Introduktion

Innan analysen av det empiriska materialet påbörjas lyfts ett par aspekter som kan vara användbara att ha i åtanke vid läsning av detta avsnitt. Som tidigare nämnts har respondenternas identitet anonymiserats då analysen och studien inte är beroende av *vilken respondent som har sagt vad*, utan snarare fokuserar på *vad som har sagts*. Till följd av anonymiseringen kommer respondentgrupperna att benämnas som exempelvis "grupp 1" och respondenterna i respektive grupp att benämnas som "respondent 1" och "respondent 2". Observera att grupp 8 endast har en respondent.

För att få en bättre förståelse för hur Service Managementstudenters förvärvade kunskap under utbildningen skapar förväntningar på arbete efter examen presenteras fyra huvudsakliga förväntningar som har identifierats i det empiriska materialet. Dessa förväntningar kommer nedan att analyseras för att skapa en förståelse för vad som ligger till grund för att dessa förväntningar har skapats hos respondenterna. Respondenterna beskriver att de förväntar sig att en universitetsutbildning ska generera ett bättre arbete efter examen. Det framkommer vidare att respondenterna anser att Service Managementprogrammet sticker ut från andra mer traditionella utbildningar, vilket de förväntar sig ska leda till valmöjligheter på arbetsmarknaden. Respondenterna uttrycker även att det finns utmaningar med att ta sig in på arbetsmarknaden och att de upplever att det dessutom krävs mer än en kandidatexamen för att vara en attraktiv kandidat i rekryteringsprocessen. Detta leder oss in på de fyra huvudsakliga förväntningarna som ligger till grund för att besvara frågeställningen: *På vilket sätt påverkar det förvärvade kapitalet under Service Managementutbildningen studenters förväntningar på arbete efter examen?*



Figur 2: Figuren visar respondenternas fyra huvudsakliga förväntningar på arbete efter examen.

4.2. Analys av det förvärvade kapitalet under utbildningen

4.2.1. Bättre arbete efter examen

Ett antal respondenter uttrycker att deras föräldrar anser att en universitetsutbildning krävs för att lyckas i livet och förespråkar därmed vikten av att ha en kandidatexamen. Andra respondenter diskuterar att normen i deras vänskapskrets är att en utbildning krävs för att nå de tjänster som är eftertraktade på arbetsmarknaden. Dessutom upplever några av respondenterna att "samhället" har en betydande roll i deras beslut att läsa på universitetsnivå. En av respondenterna var till en början skeptisk till att studera på universitetet men normen i samhället lyckades förändra respondentens åsikt. Slutligen nämner en annan respondent att förebilder på de högre tjänsterna har en universitetsutbildning.

Men det känns också som en tydlig trend att de som sitter på de superhögga tjänsterna, som man ändå tittar på och följer och såhär, höll på att säga idoler är väl ambitiöst, men de som man är imponerad av. Majoriteten av dem har ju utbildning (grupp 2, respondent 2).

Socialisationsprocessen kan därmed anses ha påverkat respondenternas bild av en universitetsutbildning och vilken betydelse den har för deras framtida arbetsliv. Föräldrarna, vännerna och samhället, som respondenterna själva uttrycker det, har i sin roll som socialisationsagenter definierat universitetsutbildningens värde på arbetsmarknaden, vilket i sin tur har skapat förväntningar hos respondenten om att utbildning är nödvändigt för att få ett bättre arbete i framtiden. Universitetsutbildningens värde på arbetsmarknaden kan möjligtvis grundas på att den genererar ett examensbevis som, i enlighet med Bourdieu (1986), förväntas bidra med någon form av garanti när studenterna ska ta sig in på arbetsmarknaden efter examen. Dessutom kan värderingen av universitetsutbildningen ligga i det institutionella kulturella kapital som studenterna förväntas ha samlat in under studietiden, vilket kan skapa ett värde hos framtida arbetsgivare och ge studenterna en konkurrensfördel under rekryteringsprocessen. Den *första* anledningen till att respondenten förväntar sig ett bättre arbete efter examen skapas således i varje individs socialisationsprocess. Dock tycks det inte enbart vara socialisationsagenter som påverkar förväntningar hos studenter om att investeringen i det institutionella kulturella kapitalet ska ge ett bättre arbete.

Samtliga respondenter beskriver, på ett eller annat sätt, att den tid som de har lagt ner på utbildningen vill de få något för, det vill säga avkastning på deras personliga insats. En respondent uttrycker att tre års studier bör leda till ett bättre arbete än innan utbildningen och en annan

respondent menar att studenter tar tre år av sin tid för att göra en satsning. Majoriteten av respondenterna upplever således att en utbildning är en investering i tid, pengar och energi som förväntas generera en acceptabel avkastning, i relation till den investeringen de gjort. En universitetsutbildning förser individen med ny kunskap och enskild utveckling som ökar deras institutionella kulturella kapital och individen vill alltså med sin ansträngning omvandla den förvärvade kunskapen till en avkastning. Den *andra* anledningen till att respondenten förväntar sig ett bättre arbete efter examen kan således bero på att respondenten upplever att de personligen har investerat i att få mer kunskap, alltså högre institutionellt kulturellt kapital, som de anser bör ge en avkastning.

Det är dock inte enbart respondenternas egna uppfattning av avkastningens värde som kan spela roll vid bedömningen av huruvida avkastningen anses vara acceptabel eller inte. En av respondenterna beskriver att det finns en önskan om att en universitetsutbildning ska leda till att individen inte ska komma tillbaka och fastna i det arbete som respondenten hade innan utbildningen.

[...] nu har jag pluggat i tre år och så kommer jag hem och så fastnar jag med tanterna på [tidigare arbetsgivare] och så bara ska man skämmas lite över det. "Nä, jag flög tillbaka i samma hjulspår typ". Att det blir ju lite som en push ändå. "Alltså fan nu måste jag ju göra någonting med det här också" (grupp 6, respondent 1).

Respondenten kan tolkas uppleva att det kan vara pinsamt att gå tillbaka till samma eller en likvärdig tjänst efter en universitetsutbildning, på grund av omgivningens åsikter. Genom en socialisationsprocess bidrar omgivningen därmed till respondentens förväntningar av vad som är en acceptabel avkastning på det förvärvade institutionella kulturella kapitalet. Respondentens förväntningar av vilken avkastning som är acceptabel påverkas på så vis inte enbart av vad individen personligen upplever som acceptabel, utan även vad personer i dess omgivning definierar som en rimlig omvandling av det förvärvade kapitalet, utifrån den utbildningen som har genomförts. Den *tredje* anledningen till att respondenterna förväntar sig ett bättre arbete efter examen beror därmed även på omgivningens förväntningar på vad en universitetsutbildning ska leda till. Sammanfattningsvis påverkas respondenternas förväntan om att få ett bättre arbete efter examen av varje individs socialisationsprocess, av deras personliga ansträngning samt av omgivningens förväntningar.



Figur 3: Figuren visar en sammanställning av de tre anledningarna som påverkar respondenternas förväntningar om ett bättre arbete efter examen

4.2.1.1. Definition av ett bättre arbete

Respondenterna uttrycker att ett bättre arbete efter examen kännetecknas av olika faktorer, däribland en högre lön än tidigare, mer stimulerande arbetsuppgifter och bättre utvecklingspotential. En av dessa faktorer som är central för samtliga respondenter efter en avslutad utbildning är att få en högre lön än tidigare, vilket några av respondenterna anser är definitionen av ett bättre arbete. Majoriteten av respondenterna uttrycker en förväntan om att lönen de får på första arbetet efter examen ska vara så pass hög att det känns värt att ha genomfört utbildningen. En annan respondent hoppas på att, “utan att bli girig” (grupp 5, respondent 1), en bättre tjänst kommer möjliggöra den högre lönen som förväntas till följd av en universitetsutbildning. Ytterligare en respondent beskriver det som att en högre lön är ett bevis på den tid och de pengar som lagts på en treårig universitetsutbildning, vilket dessutom bekräftas av respondenten nedan:

Att jag har pluggat tre år och tagit studielån för det, det vill man också ska spegla sig i den lönen man kommer att få. Så att jag ska ta ett jobb som erbjuder det betalt som jag hade kunnat få innan jag började plugga, det känns liksom “jaha varför spenderar jag då tre år med att plugga” (grupp 3, respondent 1).

Respondenternas förväntan om en högre lön kan anses skapats då de utgår ifrån att omvandlingen från institutionellt kulturellt kapital till ekonomiskt kapital ska spegla den investering som gjorts i utbildningen. Om omvandlingen inte möter respondentens förväntning kan investeringen upplevas som onödig och misslyckad då de kunde ha fortsatt arbeta på den tidigare arbetsplatsen istället för att spendera tre år på en universitetsutbildning. För respondenten ovan definieras en acceptabel avkastning på investeringen som en högre lön än den respondenten hade på arbetet innan utbildningen påbörjades. Vad som är en acceptabel lön uppfattas däremot olika av respondenterna. Några av respondenterna har en tydlig bild av en konkret lön, en minimilön, som de förväntar sig till följd av att de har genomfört en universitetsutbildning. Andra respondenter har svårare att

definiera vilket belopp de förväntar sig, utan lägger snarare vikt vid att lönen måste vara högre än innan utbildningen.

Jag hade ju, innan jag började plugga, så hade jag 23.000 i månaden, och på något sätt, någonstans så tänker jag att jag vill ha över vad jag tjänade innan jag pluggade. (*) Nu har jag i alla fall gjort tre år här för att tjäna lite mer (grupp 1, respondent 2).

Trots att några av respondenterna har en tydligare bild av den önskvärda lönenivån så representerar respondent 2 i grupp 1 resterande respondenters förväntningar på att lönen "bara" behöver vara högre än vad de tjänat tidigare. Den högre lönen blir därmed en symbol för att investeringen i att öka det institutionella kulturella kapitalet har gett en avkastning, som bekräftar värdet på investeringen och den kunskap som den har genererat. Samtliga respondenter har på så vis en tydlig bild av vilket ekonomiskt kapital som anses vara en acceptabel avkastning på deras institutionella kulturella kapital. Dock menar några respondenter att ett bättre arbete inte enbart kännetecknas av en högre lön utan även av andra förmåner, som de personligen värderar högre. Respondenterna beskriver att de värdesätter ett arbete efter examen som bland annat är tillfredsställande, utmanade och utvecklande.

Mitt sista halvår på [företag] där när jag bestämde mig för att börja plugga, då grät jag ju lite varje vecka, för att, jag vantrivdes väl inte, det var ingen som var taskig mot mig på jobbet. Det var bara att uppgifterna var så himla tråkiga, jag utvecklades ingenting, jag gjorde samma sak i tre år (grupp 6, respondent 1).

Respondenten ovan upplevs önska att det förvärvade institutionella kulturella kapitalet ska omvandlas till något mer än enbart monetärt ekonomiskt kapital. Respondent 1 i grupp 6 kan anses ha en föreställning om att utbildningen är en väg ut från ett tråkigt och understimulerande arbete och förväntar sig därmed att få ett bättre arbete till följd av ett ökat institutionellt kulturellt kapital. Det finns på så vis en förhoppning att den ökade kunskapen ska ge fler valmöjligheter på arbetsmarknaden, vilket kan skapa utrymme för respondenten att aktivt välja ett arbete efter examen som bidrar till mer än enbart ett ökat ekonomiskt kapital. Ytterligare en faktor som respondenterna likställer med ett bättre arbete är förmåner såsom kontorstider, det vill säga arbetstider under dagtid måndag till fredag. En av respondenterna beskriver till och med att det är acceptabelt att få en lägre lön om arbetstiderna är kontorstider. För andra respondenter är flexibla arbetstider och frihet under ansvar attraktiva faktorer som definierar ett bättre arbete. Flertalet respondenter lade stor vikt vid att arbete efter examen ska vara utvecklande och stimulerande. En av respondenterna hade innan utbildningen ett arbete med kontorstider, som för vissa kan anses vara en bra avkastning på det

institutionella kulturella kapitalet, men till följd av att arbetsuppgifterna inte ansågs vara stimulerande värderades inte förmånen med kontorstider tillräckligt högt för att respondenten skulle stanna kvar. Respondenten valde istället att läsa Service Managementutbildningen för att, genom ökad kunskap, få möjlighet till ett mer stimulerande arbete efter examen. Socialisationen kan anses bidra till att respondenterna har en uppfattning om att en utbildning ska generera möjligheter till bättre tjänster, som ska vara mer stimulerande och utvecklande. Dock skiljer respondenterna sig åt vid värderingen av vilka faktorer och förmåner, utöver ekonomiskt kapital, som kan klassas som en acceptabel omvandling av det förvärvade institutionella kulturella kapitalet. Respondenterna har alltså olika synsätt på vad som kännetecknar ett bättre arbete, men samtliga är överens om att den förvärvade kunskapen ska leda till något bättre efter examen. Dock är det flera respondenter som uttryckte att de inte förväntar sig drömjobbet direkt. En av respondenterna benämner detta som att de förväntas "behöva ha några hundår och göra lite skitjobb" (grupp 6, respondent 2), vilket i en annan respondentgrupp uttrycks som:

Men när jag har sökt [...], så förstår man i alla fall kanske lite att man inte kommer att få någon sån wow tjänst direkt (grupp 5, respondent 1).

Trots att respondenterna skapar höga förväntningar kring att investeringen i det institutionella kulturella kapitalet ska omvandlas till ett bättre arbete efter examen så förväntar de sig inte att det första arbetet ska vara drömjobbet. Den förvärvade kunskapen från universitetet förväntas således inte direkt i anslutning till examen generera den önskvärda tjänsten, utan snarare en tjänst som i kombination med det ökade institutionella kulturella kapitalet ska hjälpa respondenterna att nå drömjobbet i framtiden.

4.2.1.2. Ett bättre arbete värderas olika

Trots att majoriteten av respondenterna är underförstådda med att de inte kommer att få drömjobbet direkt efter examen uttrycker samtliga respondenter vikten av att ett arbete ska vara bättre än innan utbildningen och några av respondenterna strävar efter en tjänst som "kräver" en universitetsutbildning. Flertalet av respondenterna refererar anmärkningsvärt nog till att "inte sitta i kassan på ICA" och menar att detta är ett arbete som inte kräver en universitetsutbildning.

Man har ju vetat att dagen kommer ju när jag kommer behöver börja på universitetet. Nä men så är det ju, om jag inte vill sitta på kassan på ICA i resten av mitt liv (grupp 6, respondent 2).

Att sitta i kassan på ICA symboliserar troligtvis ett okvalificerat arbete som möjligtvis har skapats via en socialisationsprocess där just en kassatjänst bedöms vara lågkvalificerat och generellt sett en tillfällig tjänst vid någon tidpunkt i livet. Samtliga respondenter är överens om att omvandlingen av det förvärvade institutionella kulturella kapitalet måste vara bättre än vad de hade innan utbildningen - bättre än att sitta i kassan på ICA. Däremot värderas den bättre omvandlingen olika av respondenterna. En av respondenterna har börjat söka diverse tjänster, däribland administrationstjänster, som respondenten värderar som ett godtagbart första arbete efter examen. På så vis kan det tolkas som att respondenten värderar en administrationstjänst som en acceptabel omvandling av det förvärvade institutionella kulturella kapitalet. Däremot uttrycker en annan respondent en besvikelse över att under en arbetsintervju blivit erbjuden en administrationstjänst, som i respondentens ögon upplevs som en sämre tjänst än den som ursprungligen söktes.

Men hon tyckte om min profil så att de hade ju eventuellt en annan tjänst till mig och där hade de sagt till henne "administration". Och då kände jag liksom så här "det var ju inte alls det jag sökte". Där kan jag nästan känna att det är nedvärderande att erbjuda någon som har pluggat i tre år en administrationstjänst, det är liksom ett jobb du kan få efter gymnasiet (grupp 9).

Det kan tolkas som att respondenten i grupp 9, i kontrast till respondenten som värderade en administrationstjänst som acceptabel, inte anser att en administrationstjänst är en tillräcklig omvandling av det förvärvade institutionella kulturella kapitalet från universitetsutbildningen. Respondenten uttrycker att den kunskap som krävs för att genomföra en administrationstjänst kan samlas in redan under en gymnasieutbildning, vilket resulterar i att det institutionella kulturella kapitalet från en universitetsutbildning inte är nödvändigt. Till följd av att en administrationstjänst, i respondentens ögon, inte kräver en universitetsutbildning anses den inte vara en acceptabelt avkastning på den investering som respondenten har gjort i en Service Managementutbildning. Till skillnad från den respondent som aktivt söker administrationstjänster, uttrycker respondenten i grupp 9 ett missnöje över att arbetsgivaren inte värderar universitetsutbildningen i linje med respondenten själv. Värdet av omvandlingen skiljer sig alltså åt mellan respondenterna och kan förklaras utifrån både ett socialisationsperspektiv och individens personliga uppfattning av värdet på deras universitetsutbildning. Ur ett socialisationsperspektiv kan respondenternas omgivning påverka deras värdering av vad som är en acceptabel avkastning på det institutionella kulturella kapitalet. Omgivningens tolkning av en universitetsutbildning och hur denna värderas på arbetsmarknaden kan på så vis påverka respondenternas värdering av vilka tjänster som anses vara en acceptabel avkastning på deras investering. Denna värdering kan ha påverkat respondenterna

redan under den primära socialisationsprocessen där föräldrarna kan ha uttryckt vikten av att göra bra ifrån sig i skolan och hur det påverkar respondenten i framtida arbetsliv. Värderingen från den primära socialisationsprocessen kan även ha kompletterats av den sekundära socialisationen där andra socialisationsagenter, såsom vänner, lärare och arbetsgivare, kan ha påverkat respondentens värdering av vilket arbete efter examen som anses vara acceptabelt. Utöver socialisationen kan individer även skapa sig en egen värdering av det institutionella kulturella kapitalet, baserat på den personliga investering individen upplever sig ha gjort i och med utbildningen och vilken avkastning individen anser är godtagbar utifrån investeringen. Värderingen av det kulturella kapitalet kan därmed anses vara högst personligt utifrån prestationen men även påverkas av vad omgivningen anser är en acceptabel avkastning. Det förvärvade institutionella kulturella kapitalet från Service Managementprogrammet anses personligen och av omgivningen generera ett examensbevis som ska omvandlas till ett bättre arbete efter examen.

4.2.2. Valmöjlighet på arbetsmarknaden

Samtliga respondenter beskriver en förväntan om att deras utbildning ska generera valmöjligheter på arbetsmarknaden, vilket respondenterna själva menar kan bero på kandidatprogrammets bredd. En respondent berättar att intresset för Service Managementprogrammet väcktes eftersom utbildningen kändes kreativ och bred i jämförelse med en ekonomiutbildning och beskriver utbildningens kurser som att de "duttar lite här och där" och kan ses som "gott och blandat":

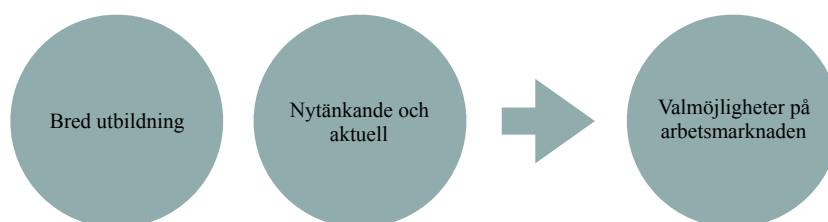
Jag tycker också den lät spännande. Och sen tyckte jag ekonomi kändes rätt tradigt, det finns ekonomi överallt och det är ganska bara räkna och tråkigt enligt mig själv. Det här är lite mer kreativt och lite brett och man får tackla rätt många olika ämnen och lite marknadsföring, men ändå få den här ekonomin. Amen gott och blandat av allt möjligt (grupp 7, respondent 1).

Utbildningens bredd har redan under ansökningsprocessen väckt intresse hos respondenten och sammansättningen av kurser kan anses skapa ett attraktivt institutionellt kulturellt kapital. En annan respondent tillägger att det begränsade utbudet av Service Managementprogram i Sverige gör utbildningen unik och inte "mainstream" (grupp 6, respondent 2). Flertalet respondenter är överens om att Service Managementprogrammets sammansättning och utformning breddar möjligheterna på arbetsmarknaden efter examen. Flertalet respondenter jämför dessutom Service Managementutbildningen med mer traditionella utbildningsprogram, exempelvis kommer ekonomi- och juristprogrammen på tal.

Om man nu hade läst till, jag vet inte jurist eller någonting, och sen hade man inte velat göra det sen, då kanske man inte har så många alternativ liksom. Vi har ju ändå rätt många olika alternativ att välja på (grupp 7, respondent 2).

Respondenterna uttrycker att utbildningens bredd kan vara till deras fördel, vilket kan anses påverka deras förväntningar om att ett brett institutionellt kulturellt kapital bör resultera i en avkastning i form av valmöjligheter på arbete, både direkt efter examen men även långsiktigt. Utbildningens breda kursinnehåll är alltså *första* anledningen till att respondenterna upplever sig ha valmöjligheter på arbetsmarknaden.

Vidare beskriver flertalet av respondenterna att utbildningen berör nytänkande ämnen, såsom digitalisering och tjänstefiering, vilket upplevs som en fördel och något som kan tas vidare i arbetslivet. En annan respondent uttrycker att kursinnehållet bidragit till att respondenten fått en tydlig inblick i organisationens olika delar, hur de fungerar och samverkar. Utifrån respondenternas svar kan det tolkas som att Service Managementutbildningen förser studenter med ett bredare, mer nytänkande och aktuellt institutionellt kulturellt kapital i jämförelse med mer traditionella utbildningar. En av respondenterna beskriver sig själv som “våldigt attraktiv på marknaden” (grupp 2, respondent 1) och utbildningens mer nytänkande och aktuella innehåll är därmed den *andra* anledningen som påverkar förväntan om valmöjligheter på arbetsmarknaden. Det förvärvade institutionella kulturella kapitalet från Service Managementprogrammet anses vara brett, nytänkande och aktuellt och respondenterna förväntar sig till följd av det att examensbeviset ska göra dem konkurrenskraftiga på arbetsmarknaden. Respondenterna förväntar sig således, efter avslutad utbildning, att ha valmöjligheter på arbetsmarknaden som sammanfattningsvis beror på att Service Managementutbildningen dels erbjuder studenten ett brett utbud av kurser, men även att kurserna har både nytänkande och aktuellt innehåll som kan ge upphov till ett konkurrenskraftigt examensbevis.



Figur 4: Figuren visar en sammanställning av de två anledningarna som påverkar respondenternas förväntningar på valmöjligheterna på arbetsmarknaden.

4.2.2.1. Definition av valmöjligheter på arbetsmarknaden

Vilka tjänster respondenterna förväntar sig kunna söka efter avslutad utbildning varierar stort. Flertalet av respondenterna förväntar sig att kunna arbeta med ledarskap, projektledning eller att driva och utveckla företag. En respondent intresserar sig för en tjänst som business controller, en annan för inköpstjänster och en tredje har ambitionen att arbeta med tjänster inom human resources. Utöver det finns det några respondenter som lockas av att starta eget företag och som upplever att Service Managementprogrammet har varit en lämplig utbildning för att åstadkomma det, till följd av programmets bredd. Det kan tolkas som att respondenterna har olika förväntningar på vad deras förvärvade institutionella kulturella kapital ska generera för tjänster i framtiden. Ovan nämnda tjänster är dock enbart respondenternas förväntningar på vilka tjänster de har en ambition och förhoppning om att arbeta med på längre sikt. Respondenterna har svårare att definiera vilka tjänster de förväntar sig på kort sikt, exempelvis som första arbete efter examen, vilket leder oss vidare till nästa steg i analysen, som beskriver respondenternas förväntan om utmaningar med att komma in på arbetsmarknaden.

4.2.3. Utmaningar att ta sig in på arbetsmarknaden

Respondenterna beskriver, som ovan nämnts, att deras Service Managementutbildning bör vara attraktiv på arbetsmarknaden eftersom de får nytänkande och aktuell kunskap. Däremot menar respondenterna att de upplever utbildningen som både diffus och att en del arbetsgivare inte vet vad Service Managementutbildningen innebär. Till att börja med ställer sig några av respondenterna frågande till vad de faktiskt läst under studietiden och en annan respondent ifrågasätter om utbildningen kan jämföras med ett ekonomie kandidatprogram. Vidare uttrycker en av respondenterna "vad fasen ska jag med det här till?" (grupp 8, respondent 1) och under en diskussion kring kursernas innehåll menar en annan respondent:

[...] jag tänker att många inte riktigt vet vad det innebär. [...] eller det vet man ju knappt själv heller, eller vad man kan, eller vad man har läst liksom (grupp 7, respondent 2).

Som tidigare nämnts förväntas insamlingen av det institutionella kulturella kapitalet i samband med Service Managementprogrammet skapa valmöjligheter på arbetsmarknaden. Respondenterna har dock svårt att förstå vilka konkreta användningsområden det förvärvade institutionella kulturella kapitalet ska omvandlas till eftersom utbildningen upplevs som bred och diffus. Trots att respondenterna, som tidigare nämnts, har en vision och önskemål om vilka tjänster de kan tänka sig

att arbeta med i framtiden, så finns det en osäkerhet kring huruvida Service Management-utbildningen uppfyller arbetsgivarnas krav rörande de tjänster som diskuterades. Utbildningens bredd kan alltså upplevas både som en för- och nackdel på arbetsmarknaden. Den *första* anledningen till att respondenterna förväntar sig utmaningar på arbetsmarknaden handlar således om att det är svårt att definiera användningsområden för deras institutionella kulturella kapital, framförallt när det kommer till det första arbetet efter examen.

Utöver deras egen uppfattning om Service Managementutbildningen beskriver respondenterna att de mött både arbetsgivare och personer i sin omgivning som inte vet vad utbildningen faktiskt innebär och vad den ska resultera i. Respondent 1 i grupp 8 ställer sig frågande till om det kan vara nödvändigt att beskriva vilka kurser som inkluderas i utbildningsprogrammet på CV:t, just eftersom det är ganska "flummigt" (grupp 8, respondent 1). En annan respondent beskriver att någon i omgivningen uppfattat utbildningen som passade för ett "caféjobb" och en tredje respondent berättade om en händelse där personen, till följd av Service Managementutbildningen, blivit betraktad som lämplig för ett arbete i en kundtjänst.

NEJ! Jag fick en väldigt, jag kände mig nästan kränkt när de företagen kom och besökte Campus i Helsingborg [Agoradagen]. Och så gick vi förbi Skånetrafikens bås, så frågade de oss, "vad är det ni läser?" Service Management. "Amen då är det perfekt, vi söker kundtjänstmedarbetare." Och då var jag nästan, ja jag bara gick därifrån, jag var nästan sugen på och liksom sätta ner foten och förklara för dem, det gjorde jag inte vilket jag ångrar i efterhand. Men det är ju rätt oroväckande! (grupp 3, respondent 2)

Det är inte enbart respondenterna som har svårigheter att förstå vilken konkret kunskap som Service Managementutbildningen förmedlar, utan respondenterna menar även att deras framtida arbetsgivare saknar kunskap om utbildningens existens och dess innebörd. Bristen på arbetsgivarnas förståelse för utbildningens institutionellt kulturella kapital leder till både osäkerhet och frustration hos respondenterna, som ger uttryck för avsaknad av den upplevda säkerhet som exempelvis en traditionell ekonomiutbildning bidrar med. Utmaningarna med att framtida arbetsgivare som saknar kunskap om vilket institutionellt kulturellt kapital utbildningen genererar är således den *andra* anledningen till att respondenterna förväntar sig utmaningar med att ta sig ut på arbetsmarknaden. Respondenterna upplever det utmanande dels med att definiera användningsområden för utbildningen och dels att arbetsgivaren saknar kunskap om utbildningen, vilket kan innebära att ett examensbevis från Service Managementprogrammet resulterar i utmaningar när det institutionella kulturella kapitalet ska omvandlas till en konkurrensfördel på arbetsmarknaden. Det kan även tolkas

som att arbetsgivarens bristande kunskapen om utbildningen och värdet av det institutionella kulturella kapitalet som respondenterna förvärvat resulterar i att kapitalet inte får ett symboliskt värde. Detta till följd av att arbetsgivaren inte bekräftar det värdet som respondenten upplever att utbildningen har på arbetsmarknaden. Sammanfattningsvis förväntar sig respondenterna utmaningar på arbetsmarknaden som tycks bero på att den förvärvade kunskapen är svår att definiera för både respondenten och arbetsgivaren.



Figur 5: Figuren visar en sammanställning av de två anledningarna som påverkar respondenternas förväntningar på utmaningarna att ta sig in på arbetsmarknaden.

4.2.3.1. Konsekvenser av ett svårdefinierat examensbevis

Eftersom respondenterna både upplever att det är svårt att definiera användningsområden för utbildningen och att arbetsgivaren saknar kunskap om vad utbildningen innebär, så diskuterar grupp 7 både *om* och *hur* deras examensbevis ska presenteras på deras CV.

- Respondent 2: [...] jag vet inte hur ni har gjort på era CV, men jag har liksom inte skrivit ut alla våra kurser vi har läst, om man berättar om dem så tror jag att de får en bättre bild liksom om vad man kan och vad andra förväntningar [...]
- Respondent 1: Nej, jag har i och för sig skrivit ut mina kurser så att de kan väl få ett litet hum, det är bara, alltså jag har bara namnet på kurserna (*) inte mer invecklat än så, så att de kanske kan få ett litet hum om vad det är för ämnen i alla fall.

Dessutom kommer respondent 1 i grupp 8 in på samma problematik och ställer sig frågande till om det är nödvändigt att presentera de kurser som ingått i programmet:

Samtidigt vet jag inte vad de kan förvänta sig, för jag sökte en tjänst häromdagen och då ,han jag skulle skicka till är ny på [företaget], och då blev jag såhär vet han vad jag har läst. Ska jag skriva med kurserna? Just för att det är ganska flummigt (grupp 8, respondent 1)

Respondent 2 i grupp 7 menar att om kurserna förklaras för arbetsgivaren så kan de få en bättre bild av vilken kunskap respondenten besitter. Detta kan innebära utmaningar i ansökningsprocessen för

arbete efter examen då CV:t i många fall kan anses vara respondenternas enda sätt att komma i kontakt med potentiella arbetsgivare. På så vis resulterar detta i en problematik till följd av uppfattningen om att Service Managementutbildningen fortfarande upplevs vara okänd för många potentiella arbetsgivare. Om arbetsgivaren inte förstår det institutionella kulturella kapitalet som respondenterna besitter efter examen så kommer respondenterna troligtvis inte att kallas till en arbetsintervju, trots att de egentligen är kvalificerade för tjänsten. En arbetsintervju kan anses vara respondentens främsta möjlighet att presentera och sälja in fördelarna med Service Managementutbildningen och den kunskap utbildningen bidragit med. Denna problematik kan anses bidra till respondenternas förväntningar om det kommer finnas utmaningar med att ta sig in på arbetsmarknaden. Vikten av möjligheten att få presentera utbildningen närmre för arbetsgivaren demonstreras av en respondent, som under en arbetsintervju för en administrationstjänst fick positiv respons när respondenten besvarade frågan vad utbildningen innefattar:

[...] de jag var på intervju hos nu, de sa ju att "Men herregud kan du inte berätta mer om utbildningen, den verkar jätteintressant!" (grupp 7, respondent 2)

Reaktionen som respondenten fick av rekryteraren demonstrerar att det institutionella kulturella kapital som Service Managementutbildningen genererar är attraktivt på marknaden men bekräftar även att en mer ingående presentation kan vara nödvändig. Det kan därmed vara av vikt att beskriva utbildningens innehåll på CV:t för att väcka intresse nog bland arbetsgivare för att de ska vilja kalla respondenten på intervju där en mer detaljerad presentation kan ges.

4.2.4. Det krävs mer än en kandidatexamen

Trots att respondenterna upplever att det finns svårigheter med att komma in på arbetsmarknaden så står majoriteten fast vid att de anser att de har betydelsefull kunskap som marknaden kan dra nytta av. Dock upplever respondenterna att dagens samhälle generellt sett kräver någon form av utbildning för högkvalificerade tjänster, vilket de upplever har resulterat i att fler utbildar sig och till följd av det uttrycker de en osäkerhet kring huruvida en kandidatexamen räcker för att komma ut på arbetsmarknaden. En respondent beskriver hur en kandidatexamen före den egna utbildningen påbörjades upplevdes som en säkerhet för att få ett arbete, men nu när utbildningens slut närmar sig uppstår en osäkerhet som beskrivs bero på uppfattningen att "alla har väl utbildning nu" (grupp 1, respondent 2). En annan respondent beskriver att när processen att söka arbete kommit igång kändes det som att det krävdes mer spetskompetens än respondenten upplever att Service Managementutbildningen bidrar med för att vara aktuell. En tredje respondent anser sig ha gjort vad

som krävs men känner sig fortfarande inte “superunik” (grupp 6, respondent 1). Dessutom uttrycker en av respondenterna att det upplevs som att vi lever i ett prestationssamhälle medan en annan respondent menar att en universitetsutbildning är en “fast ticket” in på arbetsmarknaden.

Tror det är nödvändigt i dagens samhälle, det är väl tyvärr ofta man sållas bort i rekryteringsprocessen om man inte har tre år på högskola (grupp 5, respondent 2).

En universitetsutbildning kan tolkas som en nödvändig grund för att ta steget ut i arbetslivet och få det bättre arbete som önskas, vilket resulterar i att en utbildning kan anses vara en inträdesbiljett till arbetsmarknaden. Trots att respondenterna samlat på sig ett högre institutionellt kulturellt kapital anser de inte att det är tillräckligt för att vara attraktiv på arbetsmarknaden. Till följd av massutbildningen kan konverteringsvärdet på en utbildning reduceras och är i sig självt inte lika konkurrenskraftig i en rekryteringsprocess. Den *första* anledningen till att respondenterna förväntar sig att det krävs mer än en kandidatexamen för att vara attraktiv på arbetsmarknaden beror således på att respondenterna upplever att många i dagens samhälle har en treårig universitetsutbildning. Universitetsutbildningen upplevs därmed till största del fylla en funktion som inträdesbiljett till en arbetsintervju. Det institutionella kulturella kapital som samlats in under utbildningen är således i sig självt inte slagkraftigt på arbetsmarknaden, utan det krävs andra faktorer för att vara intressant för framtida arbetsgivare.

I en av respondentgrupperna diskuterades att en kombination mellan en universitetsutbildning och arbetslivserfarenhet är centralt för att sticka ut på arbetsmarknaden. Flertalet respondenter arbetar vid sidan av studierna för att dryga ut sin inkomst, men några respondenter nämner att de arbetar under studietiden för att skapa ett kontaktnät och arbetslivserfarenheter för att särskilja sig från andra kandidater. Respondenterna uttrycker att de kan sorteras bort under rekryteringsprocessen om de inte har tidigare arbetslivserfarenheter, inom ett för tjänsten relevant område, som kompletterar utbildningen. I grupp 1 diskuterar respondenterna, som tidigare nämnts, att många utbildar sig och att det inte är så unikt, och att det därmed blir relevant med erfarenheter.

Respondent 2: Ja, alltså innan man började plugga så var man säker på att får jag en utbildning så kommer jag få ett jobb. Men ju närmre man kommer slutet desto mer osäkert blir det (*) Att så här, alla har väl utbildning nu.

Respondent 2: Man är ju inte den enda liksom. Man är ju inte på det sättet unik.

Respondent 2: Nej och där tänker jag att vad tur att jag har lite erfarenhet med mig sedan tidigare

Som respondenterna beskriver finns det en uppfattning om att enbart en universitetsutbildning inte gör respondenten unik, till följd av att det har blivit allt vanligare i det moderna samhället. Det förkroppsligade kulturella kapitalet som arbetslivserfarenhet bidrar till blir därmed centralt för att vara konkurrenskraftig på arbetsmarknaden efter examen. Några av respondenterna diskuterar hur de arbetar vid sidan av studierna för att öka sitt ekonomiska kapital, men flertalet av respondenterna berättar att de, utöver ekonomiska skäl, väljer att arbeta för att öka dels det sociala kapitalet, kontaktnätet, men främst det förkroppsligade kulturella kapitalet, i form av arbetslivserfarenhet. Med en ökning av både det sociala kapitalet och det förkroppsligade kulturella kapitalet finns det goda möjligheter för studenterna att särskilja sig från andra kandidater på arbetsmarknaden efter examen. Den *andra* anledningen till att respondenterna förväntar sig att det krävs mer än en kandidatexamen för att ta sig in på arbetsmarknaden beror således på att arbetsgivarna kräver ett förkroppsligat kulturellt kapital, i form av arbetslivserfarenhet. En universitetsutbildning, i kombination med arbetslivserfarenheter, kan därmed anses vara avgörande för att få ett bättre arbete efter examen. Däremot är flertalet respondenter överens om att det krävs ytterligare faktorer för att vara slagkraftig på arbetsmarknaden.

Utöver en treårig universitetsutbildning och arbetslivserfarenhet menar respondenterna att personligheten kan vara en avgörande faktor för att få ett bättre arbete efter examen. En central del av personligheten, som flera av respondenterna lyfter, är driv och personligt ansvar då det, som en av respondenterna uttryckte, inte är någon arbetsgivare som "står och knackar på dörren" (grupp 1, respondent 1). En annan respondent menar att det personliga ansvaret och hårt arbete är avgörande för att hitta ett bättre arbete efter examen. Slutligen betonar en av respondenterna återigen utbildningens bredd och att personligheten därför är betydelsefull:

Med just vår utbildning som är så bred, då tror jag att det verkligen krävs att man har en väldigt stark personlighet och att man känner sig själv väldigt bra för att försöka ta sig ut på arbetsmarknaden med en så bred utbildning och tänka att "ah jag kommer att få något erbjudande serverat på silverfat". Det kan vara svårt tror jag. Jag tror att man måste själv ha en liten inblick i sig själv (grupp 3, respondent 1).

För att uppnå en önskvärd avkastning på det förvärvade institutionella kulturella kapitalet så tycks respondenterna förvänta sig att omvandlingen till ett bättre arbete efter examen är en aktiv process. Med passivitet riskerar respondenterna att endast bli en i mängden efter examen och personligheten är således en *tredje* anledning till att studenten förväntar sig att det krävs mer än bara en

kandidatexamen för att komma in på arbetsmarknaden. Det kan tolkas som att enbart ett examensbevis från Service Managementprogrammet inte är tillräckligt för den framtida arbetsmarknaden. Sammanfattningsvis förväntar sig respondenterna att det krävs mer än en kandidatexamen från Service Managementprogrammet för att vara en attraktiv kandidat för arbetsgivaren, vilket tycks påverkas av att det är många som utbildar sig, har arbetslivserfarenhet och personligt engagemang.



Figur 6: Figuren visar en sammanställning av de tre anledningarna som påverkar respondenternas förväntningar på att det krävs mer än en kandidatexamen.

5. Slutsats

Service Managementprogrammet framhåller att studenten ska få rätt förutsättningar för en framtida karriär inom tjänstesektorn. Under utbildningen samlar studenten på sig kunskaper och andra erfarenheter som påverkar vilka förväntningar studenter har på arbete efter examen. Studenterna förväntar sig efter avslutad utbildning att deras förvärvade kunskap ska generera ett bättre arbete och valmöjligheter på arbetsmarknaden, men de förväntar sig även att stöta på utmaningar att ta sig in på arbetsmarknaden samt att det krävs mer än en kandidatexamen för att vara en attraktiv kandidat. På vilket sätt påverkas då dessa förväntningar av kunskapen och andra färdigheter som förvärvats under Service Managementutbildningen?

Studenterna upplever att Service Managementprogrammet är en bred, unik och aktuell utbildning för de pågående förändringarna i tjänstesamhället och det kan tolkas som att utbildningen bidrar med en relevant kunskap för att ta sig vidare in på den framtida arbetsmarknaden. Den förvärvade kunskapen anses, på ett personligt plan och av omgivningen, i form av ett examensbevis generera ett bättre arbete efter examen. Utbildningen kan anses vara unik i förhållande till mer traditionella utbildningar och det bidrar till studenters förväntningar på arbetsmarknaden. Med den breda, nytänkande och aktuella förvärvade kunskapen under utbildningen förväntas examensbeviset från Service Managementutbildningen generera valmöjligheter på arbetsmarknaden.

Däremot upplever studenterna att utbildningens bredd och unikheter även kan vara till deras nackdel eftersom de förväntar sig utmaningar på den kommande arbetsmarknaden. Studenten upplever att det råder okunskap bland arbetsgivarna kring vad den förvärvade kunskapen från Service Managementutbildningen kan bidra med. Dessutom upplevs utbildningen och dess syfte vara svår att definiera, både för studenten och för arbetsgivaren, samt att det krävs en mer ingående presentation för att den framtida arbetsgivaren ska förstå värdet av den förvärvade kunskapen. Ett examensbevis från Service Managementprogrammet riskerar därmed att inte vara tillräckligt för att studenten ska betraktas som en attraktiv kandidat.

Service Management är ett program som under utbildningens gång förser studenterna med relevant kunskap för att lyckas med en karriär inom tjänstesektorn. Studenterna upplever att den förvärvade kunskapen under studietiden har genererat ett unikt examensbevis och de har en uppfattning om hur den på lång sikt ska bidra till att de får tjänsterna som önskas. Dock vet inte studenterna hur de på

kort sikt ska förvalta den förvärvade kunskap och har svårt att beskriva för arbetsgivaren vad de kan bidra med, vilket innebär att det kan vara svårt att få det första arbetet som ska ta dem in på arbetsmarknaden.

Värdet på konverteringen från studenternas förvärvade institutionella kulturella kapital till ett arbete efter examen är inte konstant, utan påverkas av omvärldsfaktorer. Detta innebär att värdet på omvandlingen av studentens kunskap till ett arbete efter examen bland annat påverkas av den framtida arbetsgivarens okunskap om Service Managementprogrammet. Examensbeviset kan därmed inte till fullo erbjuda den förväntade maximala avkastningen på studentens förvärvade kunskap. Sammanfattningsvis genererar Service Managementprogrammet ett relevant och attraktivt examensbevis, dock saknas det förståelse från arbetsgivare för vad utbildningen innebär vilket i sin tur skapar utmaningar för studenterna att omvandla den förvärvade kunskapen till önskvärda arbeten efter examen.

6. Diskussion

Till följd av tjänstesamhällets framväxt blir Service Managementprogrammet en passande utbildning för en karriär inom tjänstesektorn. Under utbildningen samlar studenten på sig kunskap och erfarenhet som skapar förväntningar på arbete efter examen. Genom att nå en bättre förståelse för vad som påverkar Service Managementstudenters förväntningar på arbete efter examen kan vi tillföra ett nytt perspektiv med inriktning på en utbildning inom tjänstesektorn. Studien kan bidra till att Service Managementstudenter får en ökad förståelse för vilka förväntningar som skapas utifrån den förvärvade kunskapen och vad som ligger till grund för dessa förväntningar.

Studiens resultat kan vara av intresse för universitet som erbjuder utbildning inom Service Management, i rollen som tjänsteleverantörer av kunskap som berör tjänstesektorn. Universiteten kan ta del av studien för att förstå vilka förväntningar på arbete efter examen som deras tjänst skapar bland studenterna. Genom en förståelse för studenternas förväntningar och vad de påverkas av kan universiteten anpassa sin tjänst för att leverera de förväntningar som de har för avsikt att leverera, och kan på så vis vara medskapare i studenternas värdeskapandeprocess. Utifrån studiens resultat upplevs det som att Service Managementprogrammet kan ha brustit i att ge studenterna en förståelse för vad den förvärvade kunskapens möjligheter och vilket värde den på arbetsmarknaden. Studenterna upplever att de har ett relevant och attraktivt examensbevis men de har svårt att operationalisera kunskapen. Om studenterna inte vet hur de ska använda kunskapen ute på arbetsmarknaden, hur ska då arbetsgivarna veta vilket värde Service Management utbildningen har för deras verksamhet?

Studiens resultat kan även användas av företag inom tjänstesektorn som intresserar sig för den breda kunskap som Service Managementstudenter besitter. Idag är konkurrensen hård när det gäller att locka den bästa kandidaten, och för att attrahera kvalificerade och skickliga medarbetare bör företag utveckla strategier för att bli en attraktiv arbetsgivare (Wilden, Gudergan & Lings, 2010). Eftersom karriärförväntningar påverkar och har ett inflytande på det framtida yrkesvalet (Oh, Weitz & Lim, 2016) blir det centralt i företagens strategier att förstå de nyutexaminerade Service Managementstudenternas förväntningar på sitt arbete efter examen, för att både locka och bibehålla duktiga medarbetare.

6.1. Förslag på vidare forskning

I det empiriska materialet framkom det att förväntningarna på arbete efter examen har förändrats under utbildningens gång (grupp 8, respondent 1: “Jag tror att de har förändrats ganska mycket under de här tre åren, så det är svårt att säga vad jag hade för förväntningar innan jag började”). För att få en djupare förståelse för studenternas förväntningar kan det därmed vara av intresse att vidare studera hur förväntningarna har förändrats under universitetsutbildningen. I det empiriska materialet framkom det även att en universitetsutbildning kan spela en central roll i individers identitetsskapande. På så vis kan det vara intressant att studera hur studenternas förvärvade kunskap under utbildningen influerar deras identitet. Slutligen kan det även varit intressant att studera studenternas förväntningar utifrån ett generationsperspektiv då respondenter i denna studie kan anses tillhöra både generation Y (millenniumgenerationen) och Z (post-millenniumgenerationen). Bencsik, Horváth-Csikós och Juhász (2016) menar att det är svårt att definiera generationsgrupperna men har i sin studie identifierat generation Y som personer födda mellan år 1980 och 1995 samt generation Z mellan år 1995 och 2010. Trots att generationerna är närliggande kan generationernas karaktärsdrag möjligtvis påverka studenternas förväntningar på arbete efter examen.

7. Källförteckning

AllaStudier.se. (2019). *Guide: Så väljer du rätt till högskolan*. Hämtad 21 maj, 2019, från Allastudier.se, <http://allastudier.se/tips-o-fakta/2450-guide-så-väljer-du-rätt-till-högskolan/>

Ansala, L. & Uusiautti, S. (2017). Eye on the future: A SCCT-based analysis of Finnish student activists' perceptions and expectations of their employment after college. *International Journal of Educational Research*, 81(2017), 52–60. doi:10.1016/j.ijer.2016.11.005

Bencsik, A., Horváth-Csikós, G. & Juhász, T. (2016). Y and Z Generations at Workplaces. *Journal of Competitiveness*, 8(3), 90-106. doi:10.7441/joc.2016.03.06

Bourdieu, P. (1992). *The logic of practice*. Cambridge: Polity.

Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. Richardson (Ed.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education* (pp. 241-258). Westport, Conn.: Greenwood Press.

Canbey Özgüler, V. (2012). An Examination of The Relationship Between Academic Achievement And Employment Expectations of University Students. *International Journal of Business and Social Research*, 2(4), 1-24. doi:10.18533/ijbsr.v2i4.151

Che Musa, M.F., Bernabé, E. & Gallagher, J.E. (2016). Career expectations and influences among dental students in Malaysia. *International Dental Journal*, 66(4), 229-36. doi:10.1111/idj.12224

Crotty, M.(1998). *The Foundations of Social Research*. London: SAGE Publication Ltd.

Denscombe, M. (2018). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

Fransson, A. (2001). *Till statsrådet och chefen för utbildningsdepartementet*. Hämtad 8 april, 2019, från Regeringskansliet, <https://www.regeringen.se/49b720/contentassets/1d229716edfc4c86a0cc338b94b9da7e/sou-200113>

Giddens, A. (2003). *Sociologi*. Lund: Studentlitteratur.

Höppner, G. (2017). Rethinking Socialization Research through the Lens of New Materialism. *Frontiers in Sociology*, 2(2017, september). doi: 10.3389/fsoc.2017.00013

Karmel, B. (1975). Education and Employment Aspirations of Students: A Probabilistic Approach. *Journal of Educational Psychology*, 67(1), 57-63. Från: <http://dx.doi.org/10.1037/h0078671>

Linnéuniversitetet. (2019). *Detaljhandel och Service Management*. Hämtad 6 april, 2019, från Linnéuniversitetet, <https://lnu.se/program/detaljhandel-och-service-management/kalmar-engelska-ht/>

Lunds universitet. (2019). *Service Management, Retail Management - Kandidatprogram*. Hämtad 6 april, 2019, från Lunds universitet, <https://www.lu.se/lubas/i-uoh-lu-SGSMA-RETA>

Lusch, R.F. & Vargo, S.L. (2014). *Service-dominant logic: premises, perspectives, possibilities*. Cambridge: Cambridge University Press.

Menon, M.E., Pashourtidou, N., Polycarpou, A. & Pashardes, P. (2012). Students' expectations about earnings and employment and the experience of recent university graduates: Evidence from Cyprus. *International Journal of Educational Development*, 32(6), 805–813. doi:10.1016/j.ijedudev.2011.11.011

Moe, S. (1995). *Sociologisk teori*. Lund: Studentlitteratur.

Morgan, M. & Direito, I. (2018). The employment expectations of Masters Engineering students. *3rd International Conference of the Portuguese Society for Engineering Education (CISPEE 2018), 27-29 June, Aveiro, Portugal*. doi:10.1109/CISPEE.2018.8593487

Neuman, W.L. (2006). *Social research methods: qualitative and quantitative approaches*. Boston: Pearson/Allyn and Bacon.

Newton, P., Cabot, L., Nairn HF Wilson, N.HF. & Gallagher, J.E. (2011). The graduate entry generation: a qualitative study exploring the factors influencing the career expectations and aspirations of a graduating cohort of graduate entry dental students in one London institution. *BMC Oral Health*, 11(1), 25-40. doi:10.1186/1472-6831-11-25

Oh, H., Weitz, B. & Lim, J. (2016). Retail career attractiveness to college students: Connecting individual characteristics to the trade-off of job attributes. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 31(2016, juli), 345–354. doi:10.1016/j.jretconser.2016.04.012

Parris, M. A. & Saville, K. (2011). Piecing Together the Puzzle of Graduate Employment: Factors that Shape the Graduate Work Expectations of Human Resource Management Students. *Industry and Higher Education*, 25(1), 15-24. Från <http://dx.doi.org/10.5367/ihe.2011.0024>

Parsons, T. (1991). *The social system*. London: Routledge.

Paulusz, J. (2019). *Bli mer attraktiv på arbetsmarknaden*. Hämtad 21 maj, 2019, från TRR, <https://www.trr.se/uppsagd/inspiration/2017/februari/bli-mer-attraktiv-pa-arbetsmarknaden/>

Regeringskansliet. (2019). *Högskola och forskning*. Hämtad 8 april, 2019, från Regeringskansliet, <https://www.regeringen.se/regeringens-politik/hogskola-och-forskning/>

Sallaz, J.J. & Zavisca, J. (2007). Bourdieu in American Sociology, 1980-2004. *Annual Review of Sociology*, 33(2007, april), 21-30. doi:10.1146/annurev.soc.33.040406.131627

Shostack, G. L. (1977). Breaking Free from Product Marketing. *Journal of Marketing*, 41(2), 73-80. doi:10.1177/002224297704100219.

Statistiska centralbyrån. (2017). *Trender och Prognoser 2017: befolkningen | utbildningen | arbetsmarknaden med sikte på år 2035* (Statistiska centralbyråns Trend och Prognoser, AM85) Stockholm: Statistiska centralbyrån. Från Statistiska centralbyrån, <https://www.scb.se/publikation/30288>

Studera.nu. (2019). *Tjänar du på att läsa vidare?*. Hämtad 8 april, 2019, från Studera.nu, <https://www.studera.nu/att-valja-utbildning/studievagledning/tjanar-du-pa-att-lasa-vidare/>

Tomlinson, M. (2005). *Higher education and graduate employability: student and academic attitudes to graduate work, careers and employability*. (Doktorsavhandling, Cardiff University, Samhällsvetenskapliga institutionen). Från <http://ethos.bl.uk/OrderDetails.do?uin=uk.bl.ethos.536396>

Trost, J. (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Umeå universitet. (2019). *Civilekonomprogrammet med inriktning mot Service Management*. Hämtad 6 april, 2019, från Umeå universitet, <https://www.umu.se/utbildning/program/civilekonomprogrammet-med-inriktning-mot-service-management/>

Vargo, S.L. & Lusch, R.F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1–17. doi:10.1509/jmkg.68.1.1.24036

Vroom, V. H. (1995). *Work and motivation*. San Francisco: Jossey-Bass.

Warkov, S. (1965). Employment Expectations of Law Students. *The Sociological Quarterly*, 6(3), 222-232 . Från <https://www.jstor.org/stable/4104666>

Wilden, R., Gudergan, S. & Lings, I. (2010). Employer branding: strategic implications for staff recruitment. *Journal of Marketing Management*, 26(1–2), 56–73. doi:10.1080/02672570903577091

8. Bilagor

8.1. Intervjuguide med Boozt.com

Generellt om Boozt.com och dess tjänster

- Berätta vem Boozt.com är
 - Affärsidé
 - Verksamheten, HQ
- Vilka tjänster erbjuder Boozt.com?
 - Vilka tjänster erbjuds inom retail?
 - Vilka krav finns på dessa tjänster? (tex utbildning, erfarenhet, språk, ålder, mobilitet)
- Vilken relation har Boozt.com till utbildning?
 - Vilka utbildningar är mer relevanta för arbeten inom retail och varför?
 - Varför är det relevant för vissa tjänster och inte andra?
 - Vad betyder det för verksamheten?

Boozt.com:s relation till Service Management studenter?

- Hur väl känner Boozt.com till Service management retail utbildningen på Campus?
- Är Service Management studenter med retail-inriktning intressanta för Boozt.com?
 - Vilka tjänster och varför?
- Vad har ni för förväntningar på nyexaminerade retail studenter?
 - Vad söker Boozt.com hos studenterna?
 - Vad kan studenterna bidra med?
- Vad tror ni att studenterna förväntar sig av Boozt.com som arbetsgivare?
 - Vad tror ni att studenterna ser hos Boozt.com?
- Vad kan ni erbjuda studenterna? (Tex. förmåner: friskvård, arbetstider, resor etc.)
- Vad tror ni att studenterna efterfrågar?
- Tror ni att detta matchar studenternas förväntningar?

Boozt.com:s rekryteringsprocess och anställning

- Hur granskar Boozt.com CVn?
- Hur ser Boozt.com på arbetslivserfarenhet?
- Hur länge önskar Boozt.com vs vet att anställda stannar?
- Hur önskar Boozt.com att karriärstegen borde se ut vs hur ser den ut?
- Hur ser lönerna ut för de olika tjänsterna som är aktuella för nyexaminerade studenter?

8.2. Intervjuguide med Service Managementstudenter

Introduktion av studien

- Introduktion av oss
 - Tanken med vår uppsats: Undersöka studenters förväntningar på arbete efter examen, kort- och långsiktigt, och vad som påverkar dessa.
 - På grund av förändringen från ett varuperspektiv till ett tjänsteperspektiv i kombination med digitaliseringens framfart, därmed blir Service Management retail utbildningen viktigare.
 - Intervjun spelas in och kommer transkriberas men ljudfilerna kommer därefter direkt att raderas. Ni har möjlighet att avbryta intervjun när ni vill om ni önskar att inte fortsätta.
 - Materialet kommer publiceras, vill ni vara anonyma?
 - Som tidigare nämnt kommer vi prata om era förväntningar och *vad* som påverkar era förväntningar men lägga större vikt vid *varför*.
-
- **Berätta lite om er själva.**
 - Vad heter ni?
 - Hur gammal är ni?
 - Berätta om tidigare erfarenheter och meriter?
 - Arbetar ni idag? Med vad? Varför?
-
- **Vad har ni för generella tankar kring att studera på universitetsnivå?**
 - Vilket värde har universitetsutbildning för er?
 - Varför valde ni service management retail?
 - Vad vill ni åstadkomma med studierna?
 - Var tror ni att utbildningen kommer att leda till?
 - Vad grundar sig dessa tankar på?
-
- **Har du börjat söka arbete?**
-
- **Vilka förväntningar har ni på arbete efter examen kortsiktigt?**
 - T.ex tjänst, arbetsuppgifter, arbetstider, lön, kortsiktiga mål, företag, stad.
 - Varför tror ni att ni har dessa förväntningar?
-
- **Vilka förväntningar har ni på arbete efter examen långsiktigt**
 - T.ex tjänst, arbetsuppgifter, arbetstider, lön, kortsiktiga mål, företag, stad, karriär.
 - Varför tror ni att ni har dessa förväntningar?
-
- **Hur ser ni på er utbildning retail i förhållande till andra?**
-
- **Vad tror ni att arbetsgivaren förväntar sig av er som service management retail nyexaminerade?**
 - Tror ni att era förväntningar motsvarar företagens/arbetsmarknadens?
 - Varför/varför inte?
-
- **Vad kan ni bidra med till framtida arbetsgivare?**
 - Varför?

- **Hur förväntar ni er att processen för att få arbete efter examen kommer se ut?**
 - Lätt svårt?
 - Hur lång tid?
 - Kommer ni kunna få det ni förväntar dig?
 - Vad grundar sig dessa förväntningar på?
 - Påverkar nuvarande arbete förväntningarna?

- **Vad tror ni påverkar era förväntningar om arbete efter examen?**