

PUBLICERAD KURSANALYS



Datum för publicering: 2023-08-28

Kursanalys har genomförts och publicerats av kursansvarig lärare.

Universitetets utvärderingsverktyg ägs innehållsligt av Universitetspedagogiska enheten och förvaltas av Systemgruppen för utbildningsadministration.

Affärssystem II: Kundmodeller, 7.5 hp (ISGB35)
Kursansvarig: Odd Fredriksson

Grunddata från Ladok

Kurskod: ISGB35

Anmälningkod: 41974

Termin: VT-23

Startvecka: 202313

Slutvecka: 202322

Studietakt: 50%

Studieform: Distans

Kursdata

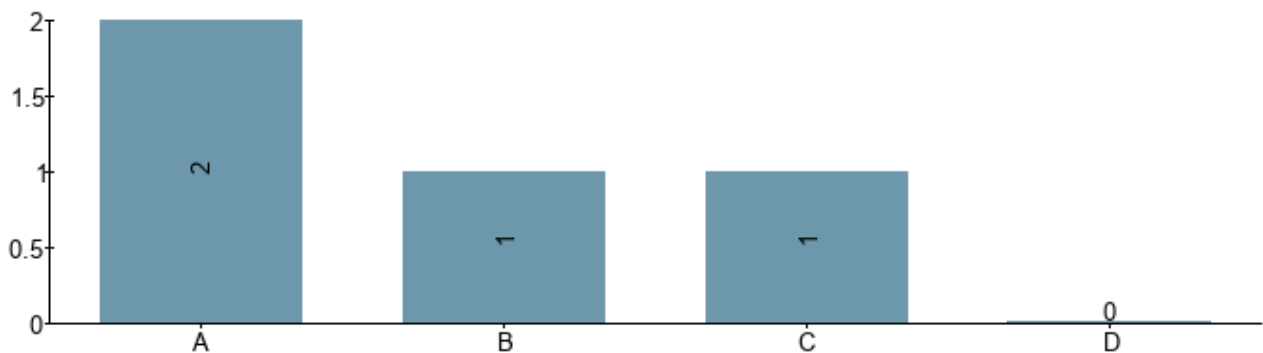
Antal besvarade kursvärderingsenkäter: 4

Antal förstagångsregistrerade på kurs^[1]: 31

Förändringar som föreslogs vid föregående kurstillfälles kursanalys:

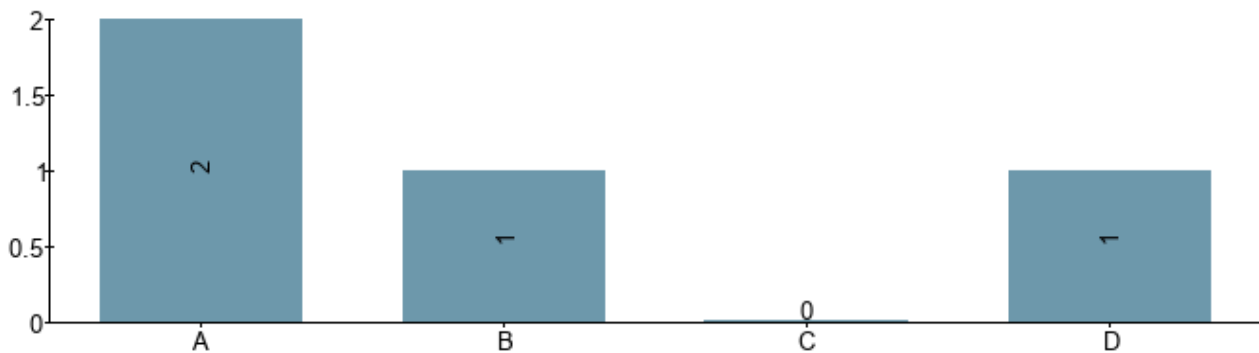
Kontinuerligt förbättra och uppdatera kursinnehållet.

1. Kursens upplägg har varit ett stöd för att nå det som uttrycks i kursens lärandemål.



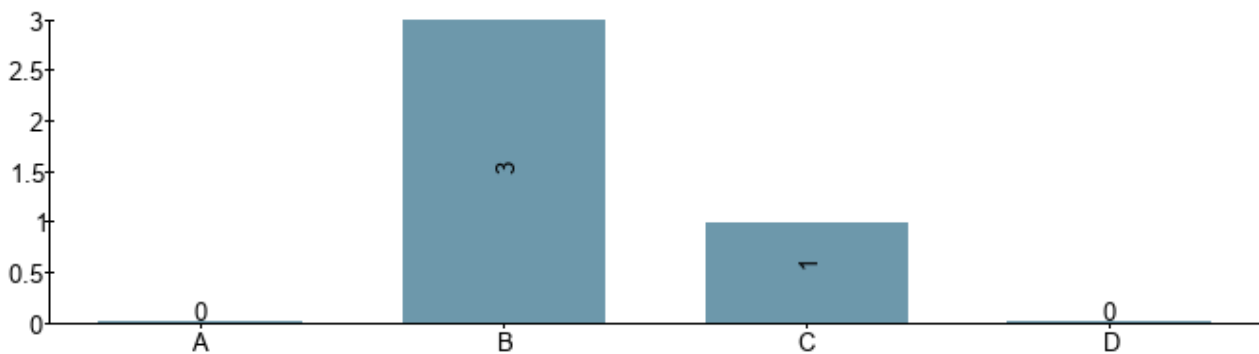
- A) I mycket hög utsträckning
- B) I hög utsträckning
- C) I viss utsträckning
- D) I endast ringa utsträckning/inte alls

2. Jag har under kursens examinerande moment haft möjlighet att visa att jag lärt mig det som uttrycks i kursens lärandemål.



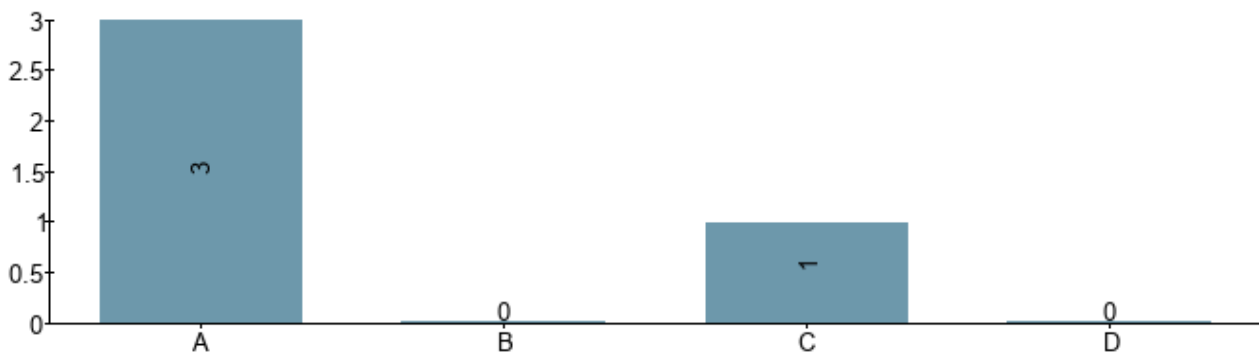
- A) I mycket hög utsträckning
- B) I hög utsträckning
- C) I viss utsträckning
- D) I endast ringa utsträckning/inte alls

3. Jag har under kursens gång i genomsnitt lagt ner följande antal timmar på kursarbete per vecka (innefattar både schemalagd undervisning och självstudier):



- A) 40 timmar eller mer (20 timmar eller mer vid halvfart, 10 timmar eller mer vid kvartsfart etc.)
- B) Mellan 30 och 39 timmar (eller mellan 15 och 19 vid halvfart, mellan 8 och 10 vid kvartsfart etc.)
- C) Mellan 20 och 29 timmar (eller mellan 10 och 14 vid halvfart, mellan 5 och 7 vid kvartsfart etc.)
- D) Mindre än 20 timmar (eller mindre än 10 vid halvfart, mindre än 5 vid kvartsfart etc.)

4. Jag har under kursens gång upplevt bemötandet från kursens lärare och övrig personal som professionellt.



- A) I mycket hög utsträckning
- B) I hög utsträckning
- C) I viss utsträckning
- D) I endast ringa utsträckning/inte alls

Analys baserad på kursvärdering, inklusive de fritextsvar som lämnats. Har ytterligare underlag inhämtats på ett annat sätt analyseras även detta här. Om kursen samläses mellan olika program bör eventuella effekter av detta kommenteras.

Analys baserad på LÄRARENS betydligt utförligare KURSVÄRDERINGSENKÄT

I distanskursen Affärssystem II: Kundmodeller (ISGB35), vt23, var det 26 aktiva kursdeltagare (dvs antal kursdeltagare som deltog i kursens projektarbete). Detta var en dramatisk minskning av antalet aktiva kursdeltagare jämfört med vt22-kursen när det då med 52 aktiva kursdeltagare i kursen var alla tiders kursdeltagarrekord (i jämförelse med den tidigare Affärssystem II-kursen som hade Utvecklingsmodeller som huvudfokus).

Lärarens, sedan lång tid tillbaka använda och, betydligt utförligare egna Kursvärderingsenkät publicerades på kursens Canvas-sida. Denna Kursvärderingsenkät innehåller bland annat Studentkårens frågor om Upplevd kvalitet och Upplevd arbetsbörda.

5 kursdeltagare svarade på lärarens Kursvärderingsenkät. Med 26 aktiva kursdeltagare innebär det en svarsfrekvens på 19%.

Genomsnittlig Upplevd KVALITET bland de svarande var 4,2 (var 4,1 vt22). Samtliga svarande (100%) upplevde att kursen höll en MYCKET hög kvalitet (1 svarande) eller en Hög kvalitet (4 svarande).

Genomsnittlig upplevd arbetsbörda var 3,8 (var 3,9 vt22). Det var olikartade upplevelser av arbetsbördan bland de svarande. 3 av dem upplevde en godtagbar arbetsbörda, medan 2 av dem att de hade haft en MYCKET hög arbetsbörda med kursen.

De 26 aktiva kursdeltagarna var uppdelade i 6 projektarbetsgrupper, vilka samtliga handledes av Odd Fredriksson. Odd Fredriksson har under denna kursen haft mer omfattande kontinuerlig skriftlig handledning mellan de gruppvisa fyra muntliga handledningarna än den föregående vt22-kursen. Detta är helt nödvändigt eftersom kursen innehåller MYCKET NY kunskapsmateria för kursdeltagarna.

Följande 6 skarpa mini-fallstudier av CX-/CRM-system i organisationer genomfördes i Projektarbets-momentet:
Deutsche Banks Sales Force-system: Deutsche Bank Norden
Swedbanks CRM-system: Dalslands Sparbank
Lime: M4
Lime: Byggfakta
Hubspot: MidPoint och EcoDataCenter
CRM-system hos Åhléns

Ett urval av synpunkter från LÄRARENS EGNA KURSVÄRDERINGSENKÄT presenteras nedan.

Vilka är dina HUVUDINTRYCK av kursen?

Utmanande, lärorik och krävande.

Intressant, spännande.

En givande kurs där innehållet är relevant och aktuellt. Bra gästföreläsningar från ledande bolag inom ämnet.

Vilka har varit dina VIKTIGASTE LÄRDOMAR under kursen?

Fått mer kunskap om relationsmarknadsföring, CRM system, osv.

Kunden i fokus genom hela resan och CRM-systemets funktion avseende detta.

Har fått djupare förståelse för kundrelationshantering, fått träna på att skriva enligt kandidatuppsats.

Kundperspektivet på det hela.

Speciellt hur man bygger upp en rapport med tillförlitlighet och kvalitet. Mycket givande inför kommande examensarbete.

Vad anser du om PROJEKTARBETET?

Bra och lärorikt! Bra att öva på inför kandidatuppsatsen.

Ett givande arbete där jag fått en fördjupad kunskap inom det valda syftet och även en inblick i vad två företag upplever inom kund/leverantör-relationen.

Svårt men bra, man lär sig mycket av det. Dock tyckte jag att det var lite höga krav på hur fallföretaget måste vara med en extern part plus att aktivt CRM-system, det gjorde att mycket tid blev till att hitta fallföretag och vänta på svar.

Vill du REKOMMENDERA andra att läsa kursen? Varför? Varför inte?

Ja eftersom det är en väldigt relevant kurs sett till dagens samhälle vi lever i. De vi lär oss i kursen går princip att applicera i nästan alla yrken.

Jag skulle rekommendera andra att läsa kursen om de har ett intresse för affärs/CRM-system och vill fördjupa sin kunskap inom detta område.

Ja, bra och lärorik kurs.

Förslag till förändringar inför nästa kurstillfälle.

Förbättra kursinnehållet utifrån kursdeltagarnas synpunkter.

1. Antal ffg-registrerade på kurs:

Förstagångsregistrering = den studerande registrerar sig för första gången på en kurs.