

PUBLICERAD KURSANALYS



Datum för publicering: 2023-10-07

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: 39960

Termin: VT-22

Startvecka: 202213

Slutvecka: 202222

Studietakt: 50%

Studieform: Distans

Kursdata

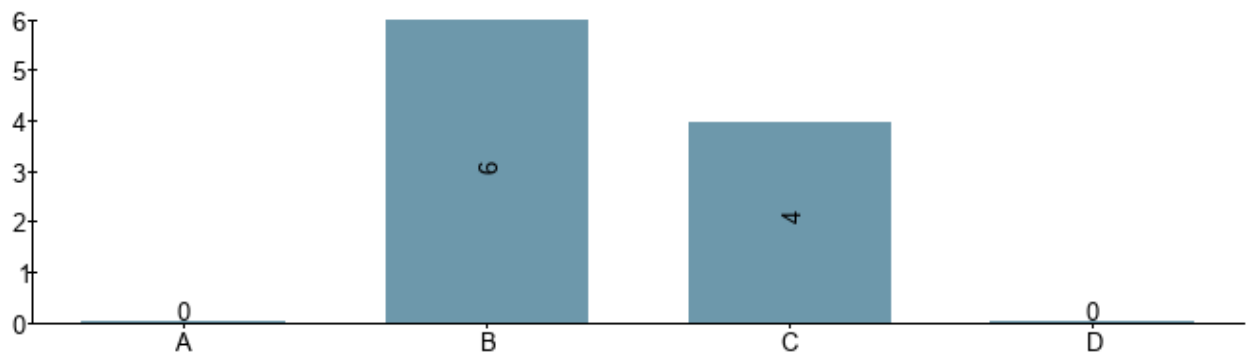
Antal besvarade kursvärderingsenkäter: 10

Antal förstagångsregistrerade på kurs^[1]: 55

Förändringar som föreslogs vid föregående kurstillfälles kursanalys:

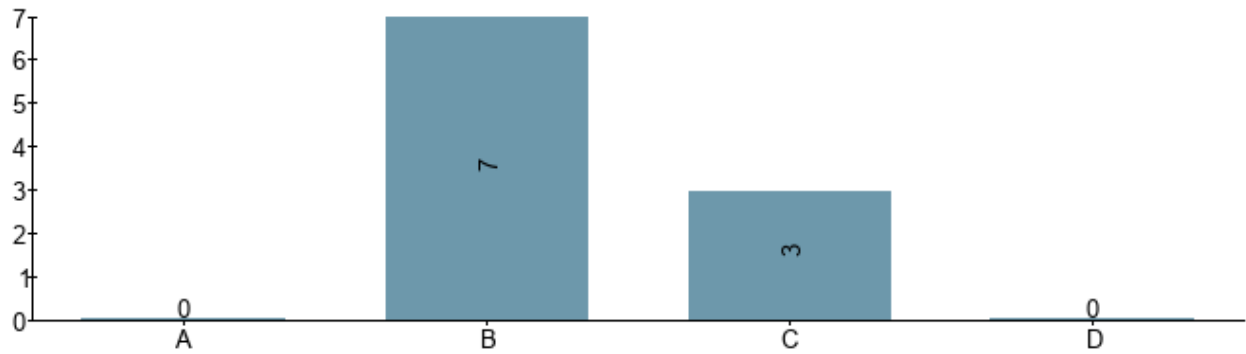
Detta var den första kursinstansen av denna nyutvecklade kurs.

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



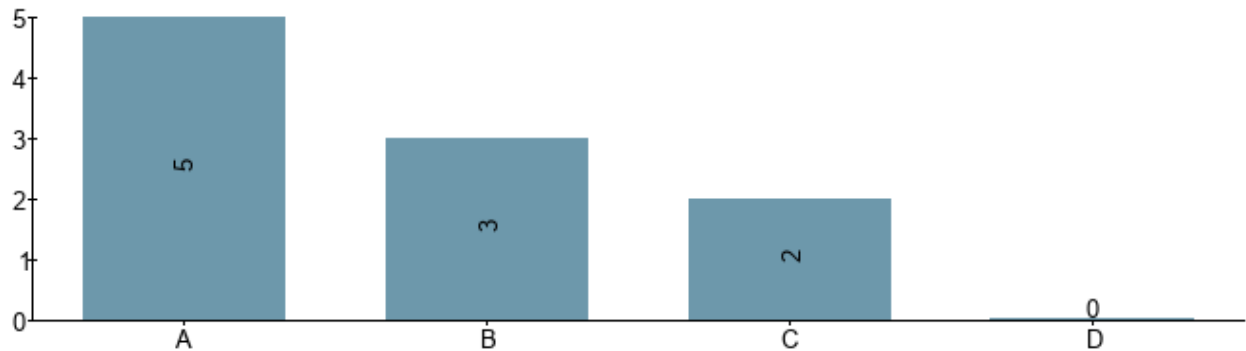
- A) I mycket hög utsträckning
- B) I hög utsträckning
- C) I viss utsträckning
- D) I endast ringa utsträckning/inte alls

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



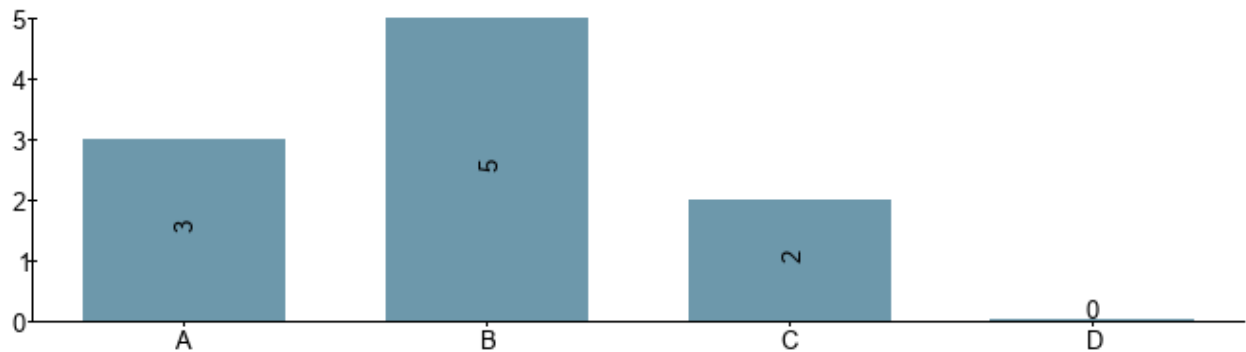
- A) I mycket hög utsträckning
- B) I hög utsträckning
- C) I viss utsträckning
- D) I endast ringa utsträckning/inte alls

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.

I distanskursen Affärssystem II: Kundmodeller (ISGB06), vt22, var det 52 aktiva kursdeltagare (dvs antal kursdeltagare som deltog i kursens projektarbete). Detta var den första kursinstansen av den nyutvecklade Affärssystem II-kursen. Mellan 2009 och 2022 har Affärssystem II-kursen med under-titeln UTVECKLINGSMODELLER (ISGB06) levererats. Den nya under-titeln på Affärssystem II-kursen är KUNDMODELLER (ISGB35).

Den första kursinstansen av Affärssystem II-kursen, med ett nytt huvudfokus, hade en dramatisk ökning av antalet aktiva kursdeltagare. Det tidigare högsta antalet aktiva kursdeltagare under Affärssystem II-kursens historia sedan 2009 har varit 38. Ökningen från 38 till 52 innebär en ALL TIME HIGH-ökning av antalet aktiva kursdeltagare i Affärssystem II-kursen med 37%.

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.

14 kursdeltagare svarade på lärarens Kursvärderingsenkät. Med 52 aktiva kursdeltagare innebär det en svarsfrekvens på 27%.

Genomsnittlig Upplevd KVALITET bland de svarande var 4,1. 4 av de svarande (29%) upplevde att kursen höll en MYCKET hög kvalitet och 8 av de svarande (57%) upplevde att kursen höll en HÖG kvalitet.

Genomsnittlig upplevd arbetsbörda var 3,9. Det var relativt olikartade upplevelser av arbetsbördan bland de svarande. 5 av dem (36%) upplevde en godtagbar arbetsbörda, 6 av dem (43%) upplevde en HÖG arbetsbörda, medan 3 av dem (21%) att de hade haft en MYCKET hög arbetsbörda med kursen.

De 52 aktiva kursdeltagarna var uppdelade i 11 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 kunskapsmaterial för kursdeltagarna.

Följande 11 skarpa mini-fallstudier av CX-/CRM-system i organisationer genomfördes i Projektarbetsmomentet:

CrossAd: Nya Wermlands-Tidningen
SalesForce: Spendrups
Microsoft Dynamics 365 and Power Platform: Ikea Karlstad
Medlo: Colligo Vårdkompetens
Notyfile: Olika interna rollinnehavares perspektiv hos CRM-systemleverantören på systemutveckling
Simplify: Vasaloppet
EzyFlex: Flex Interior Systems?CITK IT Konsult
BRP Systems: Hälsokompaniet
Microsoft Dynamics 365: Komponenttillverkare X
RIB: Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB)
Lime: Tillväxt Väsby

Ett urval av synpunkter från LÄRARENS EGNA KURSVÄRDERINGSENKÄT presenteras nedan.

Vilka är dina HUVUDINTRYCK av kursen?

Stor spännvidd och verklighetsförankring.

Väldigt intressant kurs med kunden i fokus.

Spännande och lärorik.

Mitt intryck har varit väldigt bra! Du ger tydliga direktiv och feedback genom hela kursen vilket gör arbetet lättare. Om jag drar en jämförelse med Affärssystem I kursen så tycker jag att det har varit ett behagligare arbetstempo på den här kursen än den tidigare. Jag lär mig mycket av projektarbetet där jag får sätta teorin i praktiken genom samarbetet med en fallorganisation.

Positiv, lite nytänkande och entreprenöriellt.

Vilka har varit dina VIKTIGASTE LÄRDOMAR under kursen?

Hur viktigt CRM är och vad det innebär för företag.

Att studier av detta slag behöver ett iterativt arbete, att inte stressa fram resultatet, utan jobba ett steg i taget.

Att kundrelationer är väldigt komplext.

Hur CRM-system fungerar och vilka problem och möjligheter som finns kopplat till användningen.

Kursen har hjälpt mig förstå vad ett CRM-system är, vad det innebär och hur företag använder det. Det har givit mig ett nytt perspektiv som konsument, men även fått en förståelse och ett ökat intresse för relationsmarknadsföring och dess betydelse.

Affärsfördelar genom kundcentrering.

Hur viktigt det är att upprätthålla en bra relation med inte bara kunder utan alla intressenter.

Att jag har fått samarbeta med en fallorganisation under projektarbetet. Jag har då insett att i praktiken är det mer komplext än teorin ibland kan få det att framstå.

Att alltid arbeta och tänka i cykler, iterativt, och att alltid ta med mig projektledningskunskaper - framför allt riskhantering.

Hur har kursens ARBETSFORMER stimulerat ditt LÄRANDE?

Grupparbete och individuell hemtentamen har definitivt stimulerat mitt lärande. Grupparbetet har varit grunden för mycket av mitt lärande.

Projektarbetet på det sättet att man blir tvingad att läsa på inför gruppmöten, osv, för att inte gruppen ska bli lidande för att jag varit slö. Det finns dock alltid människor som glider med i dessa grupparbeten och lite så var det denna gång också. Men jag känner att när jag lär ut det jag lärt mig till andra så visar jag för mig själv att jag faktiskt tagit till mig av de nya kunskaper jag fått.

Handledningarna har också stimulerat på så sätt att Odd ställer relevanta frågor gällande ämnet så att vi i gruppen får tänka till och diskutera fram våra lösningar.

Arbetsformen har tvingat mig läsa massor av artiklar, vilket gett mig insikter om samband både inom och utom ramen för kursen.

Vad anser du om PROJEKTARBETET?

Jag tycker att det är mycket bra upplägg i kursen.

Projektarbeten är bra på det sättet som jag beskrev tidigare att man får en spark i röven att göra jobbet med inläsning och instudering av ämnet för att inte framstå som lat och obrydd. Jag vill bidra om jag jobbar i grupparbete.

Bra, ger en inblick hur olika system används i praktiken.

Mycket lärorikt.

Det var lite svårare än i Affärssystem I eftersom det var lite mer fria tyglar i denna kurs. Men med ett otroligt stöd och input från dig Odd så lyckades vi ta oss framåt och slutföra projektarbetet. Det har varit lärorikt och upplever åter igen att jag fått mer kött på benen för ett kommande examensarbete.

Bra och nyttigt arbete som ger en inte bara stor erfarenhet utav att skriva en uppsats men även kring ämnet.

Kul! Det är utmanande att få kontakt med en organisation vilket kan vara stressande men en kul utmaning.

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

Jag skulle absolut rekommendera andra att läsa denna kurs om man är intresserad av affärssystem. Dessa kurser (Affärssystem I & II) är helt klart de bästa kurserna som jag hittills har läst under mina två år på KAU. Anledningen till det är att det är första kurserna som faktiskt har givit mig en hög förståelse på ett intressant sätt och även fått mina tidigare kurser att falla på plats. Det är nog först nu som jag förstår vad min utbildning på riktigt handlar om.

Rekommenderar varmt då det är ett relevant område!

Jag rekommenderar kursen. Den ger förståelse för de olika perspektiven som är inblandade i en kundrelation.

Ja, bra fortsättning.

Absolut. En mycket bra kurs med bra upplägg.

Absolut, CRM är en viktig del i verksamheten och man bör känna till hur det fungerar/vilken påverkan den kan ha, osv.

Ja absolut. Extremt lärorik och matchar programmets utbildning.

Ja det var intressant och ett högst relevant ämne i dagens samhälle.

Jag kommer rekommendera andra att läsa kursen. Den är väldigt övergripande när det kommer till CRM-system och betydelsen av det, vilket är viktigt i dagens samhälle att ha koll på för organisationer.

Ja, det är ett ämne som känns högaktuellt och kan bidra med nyttig kunskap i arbetslivet.

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.