



# Málstofa viðskiptafræðistofnunar

24. maí 2018

## **Virk þátttaka og frammistaða!**

Dr. Þórhallur Örn Guðlaugsson dósent



# Uppbygging

- Af hverju og um hvað er erindið?
- Forsaga og forsendur.
- Kennsla/þjónusta.
- Virk þátttaka og áhrif annarra.
- Kennslan fyrr og nú.
- Vísir að rannsókn
- Til umhugsunar.



## Af hverju þetta erindi?

- Vaxandi áhyggjur af því að nám einkennist nú orðið fremur af yfirborði en dýpt.
- Tengsl eða tengslaleysi kennara og nemenda!
- Aukin tækni, aukin vinna?
- Fjarvera og þátttökuleysi/fylgja ekki nútímanum!
- ...áhyggjur sem þessar virðast hafa fylgt hverri kynslóð og því ekkert nýtt við þetta.



## Um hvað er erindið?

- Nám, kennslu kennsluhætti/námshætti. Þróun sl. 23 ár, byggt á persónulegri reynslu fremur en kennslufræðilegri nálgun!
- Horft á viðfangsefnið út frá kenningum/aðferðum um virka þátttöku „viðskiptavina“ í árangursríkri þjónustustjórnun.
- Kynntar vísbendingar um það sem útskýrir breytileikann í frammistöðu nemenda í tilteknu námskeiði og hvort ein námsmatsaðferð sé betri/verri en önnur.



# Forsaga og forsendur!

- Fyrirlestrar/kennsla verið stór hluti af starfskyldum frá 1987 (30 ár!). Þá þótti bylting að nota glærur og myndvarpa.
- Verið háskólakennari frá 1994 eða í 23 ár. Þetta var sama haustið og fyrsti GSM síminn var tekinn í notkun hér á landi og ári áður en Netið varð almennt aðgengilegt. Tölvur fyrst og fremst í tölvuverum en einnig í sumum kennslustofum.
- Kennt ólíkum hópum (stóru, litlum, ungum, eldri, áhugasömum, síður áhugasömum) og notað ólíkar aðferðir (fyrirlestrar, umræður, verkefni, raundæmi/verkefni, vendikennsla, fjarkennsla, fjaskennsla).
- Gegnt margvíslegum trúnaðarstörfum er tengjast kennslu (BS-M, Grunnnámsnefnd/meistaránámsnefnd, Kennslumálanefnd FVS, Kennslumálanefnd háskólaráðs).



# Kennsla/þjónusta

- Er kennsla þjónusta?
- Sumir segja nei, kennsla sé ekki eins og „hver önnur vara“ og hafi því sérstöðu!
- Þetta segja reyndar allir um þá þjónustu sem þeir eru í forsvari fyrir. Hver og ein lausn hefur sína sérstöðu og sérkenni.
- Þeir sem segja já gera það fyrst og fremst út frá fræðilegri skilgreiningu á þjónustu.



# Kennsla/þjónusta

- Allar þær aðgerðir þar sem útkoman er **ekki áþreifanleg** vara eða samsetning, er venjulega neytt á **sama tíma** og hún er framleidd, og frammistaðan veitir þeim sem nýtur þjónustunnar eitthvert **virði** sem í eðli sínu er **óáþreifanlegt**.

Heimild: J.B. Quinn, J.J. Baruch og P.C. Paquette. „Technology in Services“. Scientific American 257, no. 6 (1987), bls. 50-58



## Virk þátttaka

- Viðskiptavinurinn er oftast en ekki viðstaddur þjónustuframkvæmdina og á því samskipti við starfsmenn og aðra viðskiptavini.
- Í framleiðslufyrirtæki er það nánast undantekning að viðskiptavinurinn sé viðstaddur framleiðslu þeirrar vöru sem hann er að kaupa og hefur oftast en ekki litla hugmynd um hvernig sú framleiðsla fer fram.
- Þátttakan getur verið lítil, mikil eða eitthvað þar á milli.





# Virk þátttaka

**Lítil:** þarf þó að vera á staðnum.

Varan/þjónustan er stöðluð.

Þjónustan framkvæmd án einstaklingskaupa.

Greiðsla oft eina þátttaka viðskiptavinarins.

Dæmi:

Flugferð, strætóferð, tónleikar,  
leikhús...



# Virk þátttaka

**Meðal:** Þarf að gefa upplýsingar.

Þjónustan aðlöguð eftir óskum viðskiptavinarins.

Framkvæmdin háð einstaklingskaupum.

Upplýsingar frá viðskiptavininum eru nauðsynlegar en fyrirtækið sér sjálft um framkvæmdina.

Dæmi:

Klipping, læknisskoðun, leigubíll, snyrting...



# Virk þátttaka

**Mikil:** Er beinn þátttakandi í framkvæmdinni sem hefur áhrif á formun þjónustunnar.

Ógerlegt að framkvæma án einstaklingskaupa og beinnar þátttöku.

Eigin þátttaka hefur úrslitaþýðingu fyrir niðurstöðuna.

Dæmi:

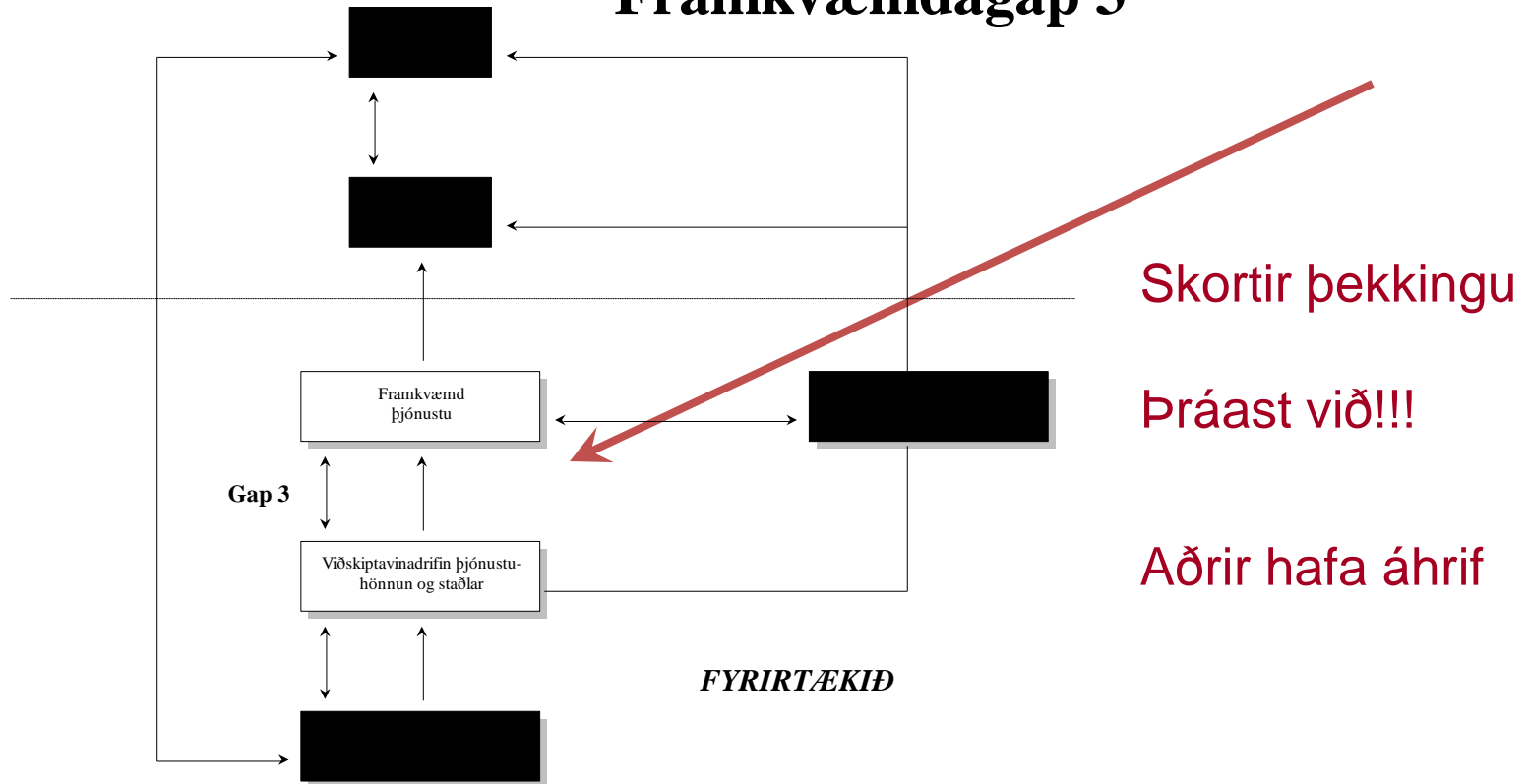
Líkamsrækt, hjónabandsráðgjöf, nám og kennsla, margvísleg sjálfsrækt...



# Virk þátttaka

VIÐSKIPTAVINURINN

## Framkvæmdagap 3



Heimild: Wilson, Zeithaml, Bitner og Gremler (2012). Service Marketing, integrating customer focus across the firm. UK, McGraw-Hill Higher Education



# Aðrir hafa áhrif!

Aðrir viðstaddir geta aukið eða dregið úr ánægju viðskiptavina með þjónustu.

## Dæmi um neikvæð áhrif er t.d.

óæskileg hegðun, tafir, ofnotkun, þrengsli og ósamstæðar þarfir, truflun.

## Dæmi um jákvæð áhrif eru t.d.

íþróttakappleikur, leikrit, ýmsar uppákomur og mannamót s.s. kórskemmtanir, fyrirlestrar, aðstoð.

# Kennslan fyrr og nú

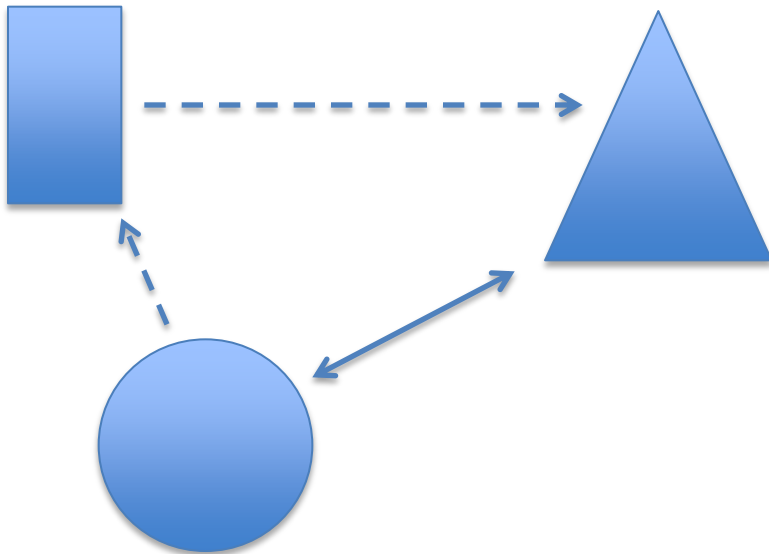


	1995	2018
<b>Kennsluaðferðir:</b>	Fyrirlestrar, umræður og verkefnavinna	Fyrirlestrar, umræður og verkefnavinna, vendikennsla.
<b>Námsmat:</b>	Próf (30%), verkefni (60%), þátttaka (10%)	Próf (50%), verkefni (40%), þátttaka (10%)
<b>Tæknin:</b>	Taflan, glærur á myndvarpa, ppt slæður, (Netið).	PPT glærur, Uglan, netspjall, tölvupóstur, Facebook, Netið.
<b>Nemendur:</b>	Nemendur mæta nánast án undantekninga, þátttaka.	Nemendur mæta gjarnan ekki, þátttaka stundum lítil.
<b>Tæknin (nemendur):</b>	Blað og penni. Glósur stundum slegnar inn í tölvu eftirá.	Tölvur, nettengingar, snjallsímar, Facebook, rafrænn aðgangur
<b>Kennsluaðstaða:</b>	Kennslustofa, borð og stólar	Kennslustofa, borð og stólar

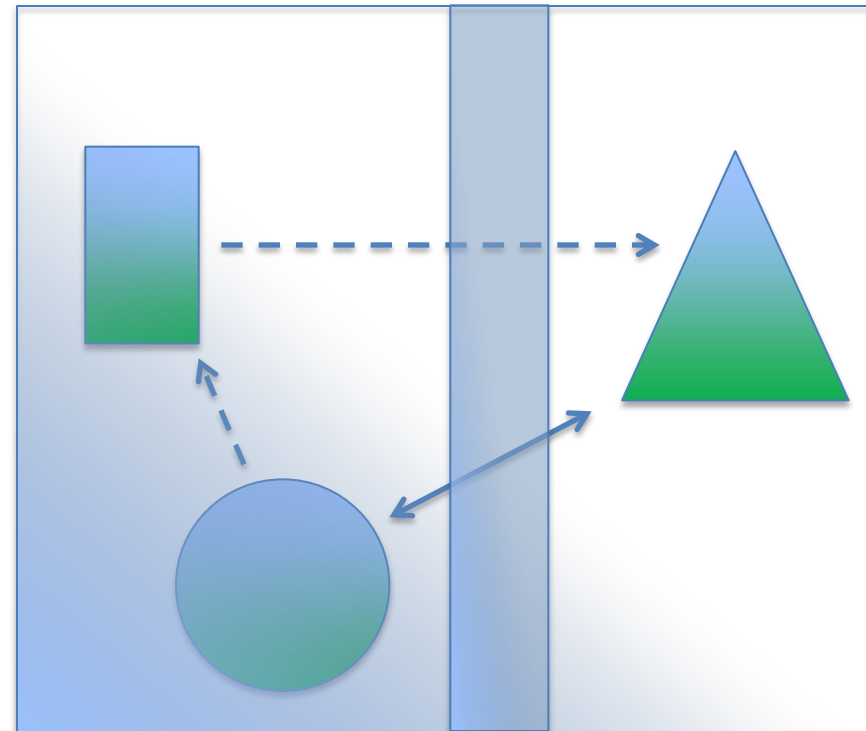
# Kennslan fyrr og nú



1995



2018





# Vísir að rannsókn

## *Markmiðið*

1. Að kanna hvort próf sé betri eða verri mælikvarði á frammistöðu nemenda en t.d. hópverkefni.
2. Að kanna hvort nemendur í viðskiptafræðideild standi sig betur í námskeiðinu en nemendur annarra deilda.
3. Að kanna hvort nemendur á BS-M línu standi sig betur en aðrir nemendur.
4. Að kanna hvort þátttaka nemenda geti útskýrt breytileikann í frammistöðu þeirra hvað lokaeinkunn varðar.





# Vísir að rannsókni

## Aðferð og greining gagna

1. Grunnnámskeið í viðskiptafræði (Inngangur að markaðsfræði), 310 nemendur skráðir í upphafi úr 52 námsleiðum!
2. Í desember 2017 tóku 237 nemendur próf og var þetta eitt fjölmennasta prófið. 63 eru skráðir til prófs í maí.
3. Námsmat er tvíþætt, 60% lokapróf og 40% hópverkefni.
4. Viðverulisti látinn ganga í hverjum tíma og ítrekað að nemendur skrái viðveru. Hafði ekki áhrif á einkunn í þetta skiptið en hefur stundum verið hluti af þátttökueinkunn ásamt öðru.
5. Af þeim 237 sem þreyttu próf fengu 73 falleinkunn eða um 31%.



# Vísir að rannsókn

## Aðferð og greining gagna

1. Til að kanna hvort próf sé betri eða verri mælikvarði var lagt mat á dreifingu einkunna úr matsþáttum og gengið út frá því að góð dreifing sé betri en ekki.
2. Til að kanna hvort nemendur heimadeildar stæðu sig betur en aðrir var notað óháð t-próf.
3. Til að kanna hvort nemendur áherslulínu námskeiðs (markaðsfræði) var einnig notað óháð t-próf.
4. Til að kanna hvort munur væri á prófseinkunn eftir þátttöku í tímum var notuð dreifigreining.



# Vísir að rannsókn

## Bakgrunnur og hópar

1. Karlar voru 43,9% og þar með konur 56,1%
2. 79,6% voru í viðskiptafræði og 20,4% ekki.
3. 34,4% voru með áherslu á markaðsfræði og alþjóðaviðskipti og 65,6% ekki.
4. 33,3% höfðu mætt í 9-12 skipti, 27,8% höfðu mætt í 5-8 skipti og 38,9% nemenda höfðu mætt í 4 skipti eða sjaldnar.
5. Ekki komu í ljós tengsl milli viðveru annars vegar og svo atriða 1-3 hins vegar.



# Vísir að rannsókn

1. Er próf betri eða verri mælikvarði á frammistöðu en t.d. hópverkefni?

1. Mikilvægt að matsþáttur geri upp á milli nemenda og aðgreini þá sem standa sig afburða vel annars vegar og þá sem standa sig síður hins vegar. Því er dreifing úrslitaþáttur í mati á því hvort tiltekin matsþáttur er betri eða verri.
2. Hér skoðaðir þrír þættir þó svo að aðeins tveir hafi gilt í námsmati; prófið, hópæinkunn og þátttökueinkunn.

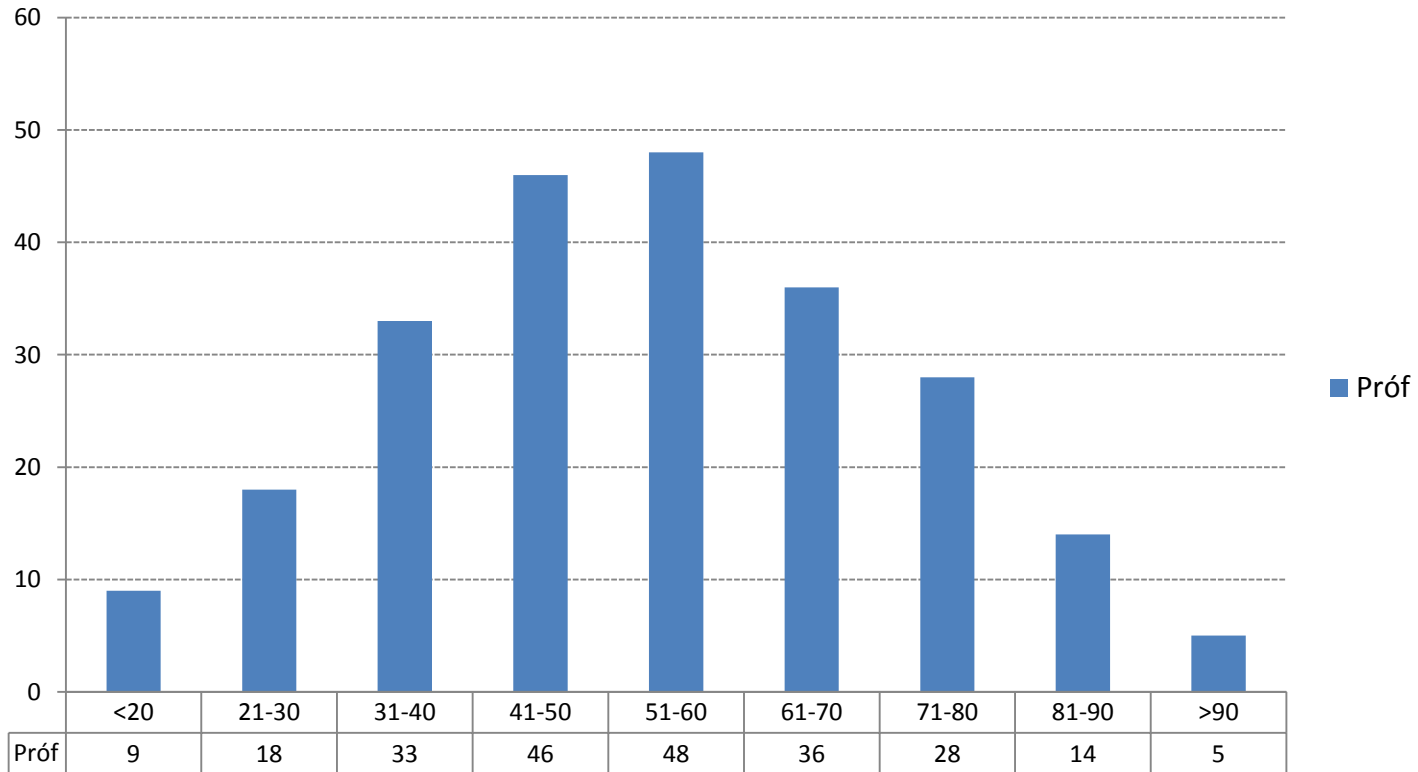
		Prófseinkunn	Verkefnaeinkunn með hópamati	Þátttökueinkunn	Lokaeinkunn
N	Valid	237	248	241	237
	Missing	33	22	29	33
Mean		53,654	81,157	56,876	5,860
Skewness		-,086	-1,580	-,088	-,633
Std. Error of Skewness		,158	,155	,157	,158
Kurtosis		-,500	6,233	-1,291	-,688
Std. Error of Kurtosis		,315	,308	,312	,315
Percentiles	25	40,000	78,000	33,000	4,000
	50	55,000	81,000	58,000	6,460
	75	67,500	86,000	83,000	7,295



# Vísir að rannsókni

1. Er próf betri eða verri mælikvarði á frammistöðu en t.d. hópverkefni?

Dreifing niðurstöðu úr prófi,  $m = 5,4$

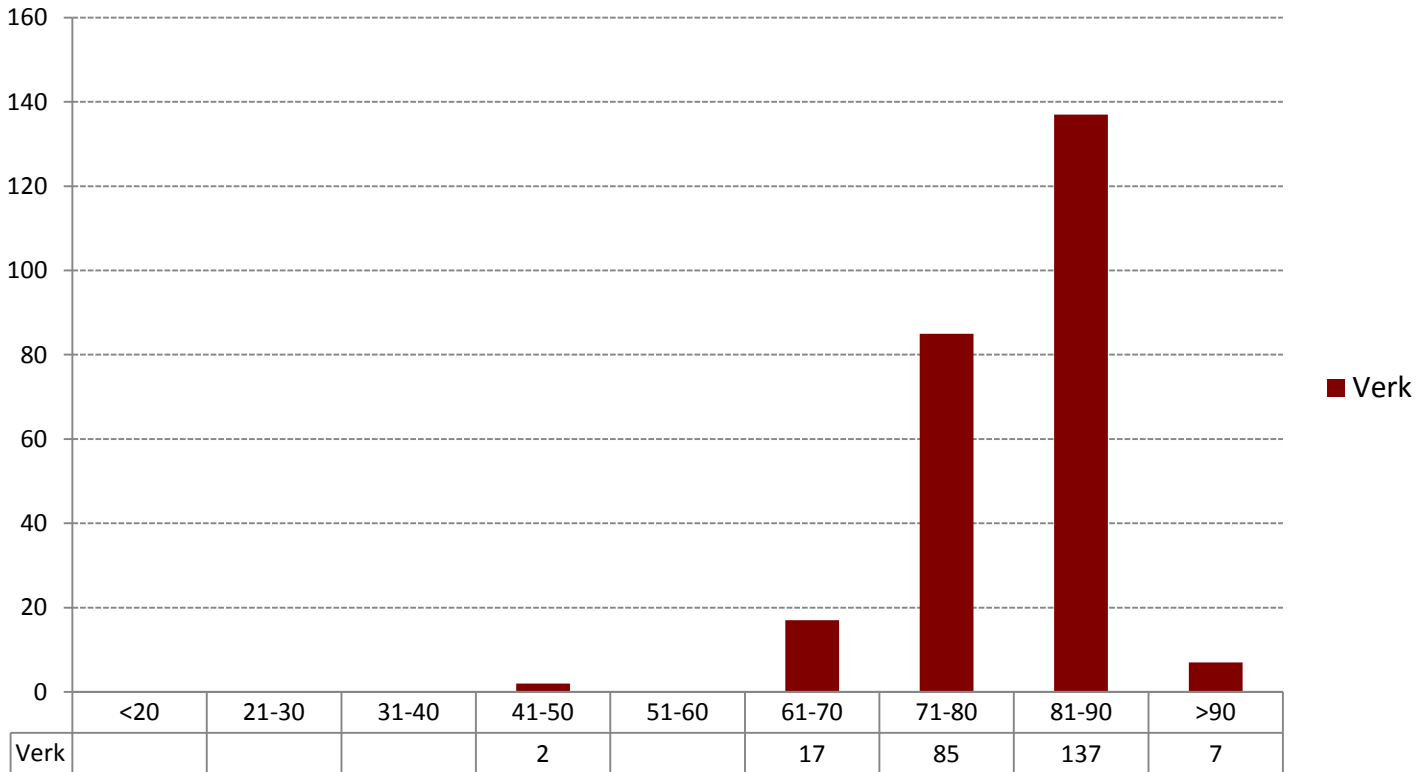




# Vísir að rannsókni

1. Er próf betri eða verri mælikvarði á frammistöðu en t.d. hópverkefni?

Dreifing niðurstöðu úr verkefnavinnu,  $m = 8,1$

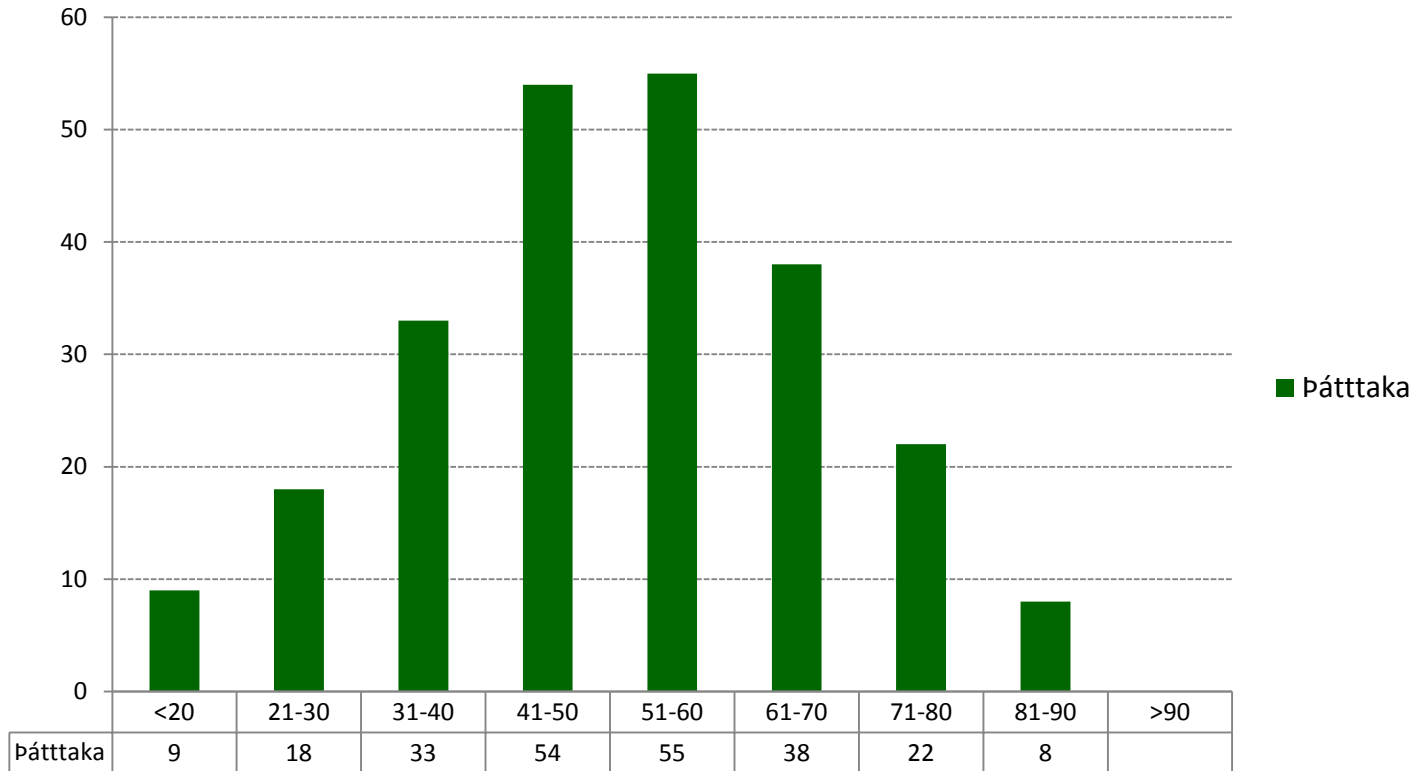




# Vísir að rannsókni

1. Er próf betri eða verri mælikvarði á frammistöðu en t.d. hópverkefni?

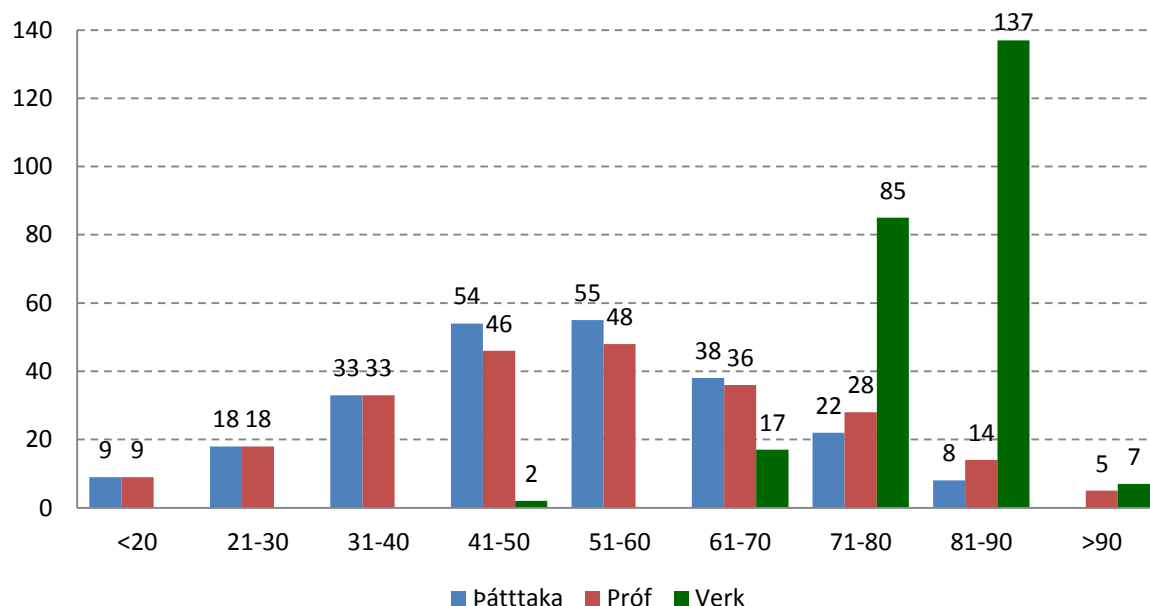
Dreifing þáttökueinkunnar (reiknuð),  $m = 5,7$





# Vísir að rannsókn

1. Er próf betri eða verri mælikvarði á frammistöðu en t.d. hópverkefni?



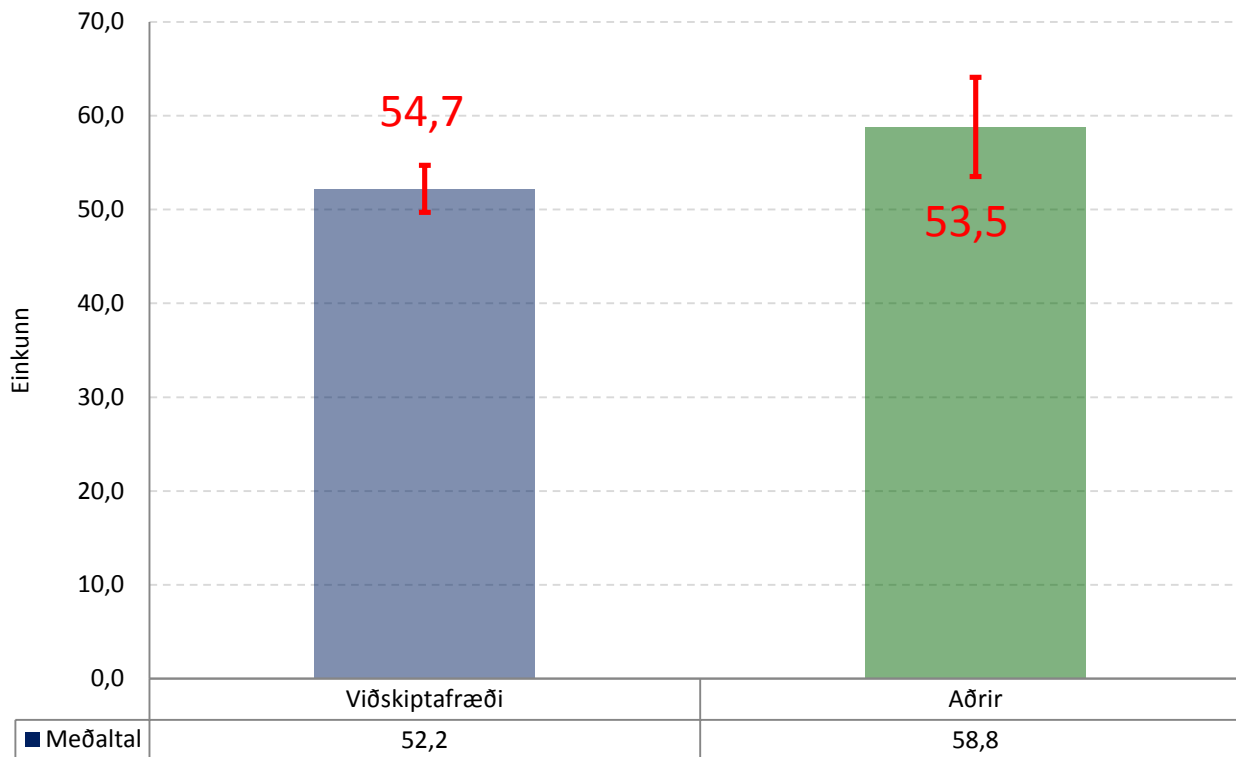
1. Út frá sjónarmiði dreifingar virðist próf og þátttökueinkunn mun betri mælikvarði en hópverkefnin. Í þessu tilviki virðist því prófið vera ágætur mælikvarði á þekkingu nemenda.
2. Próf er þó vandmeðfarið verkfæri og vandasamt að búa til gott próf. Slæmt þegar t.d. allir/flestir fá lága einkunn eða allir/flestir fá háa einkunn. (ath 1/3 aðferðin!)





# Vísir að rannsókni

2. Standa nemendur í heimadeild (viðskiptafræði) sig betur á prófi en aðrir?



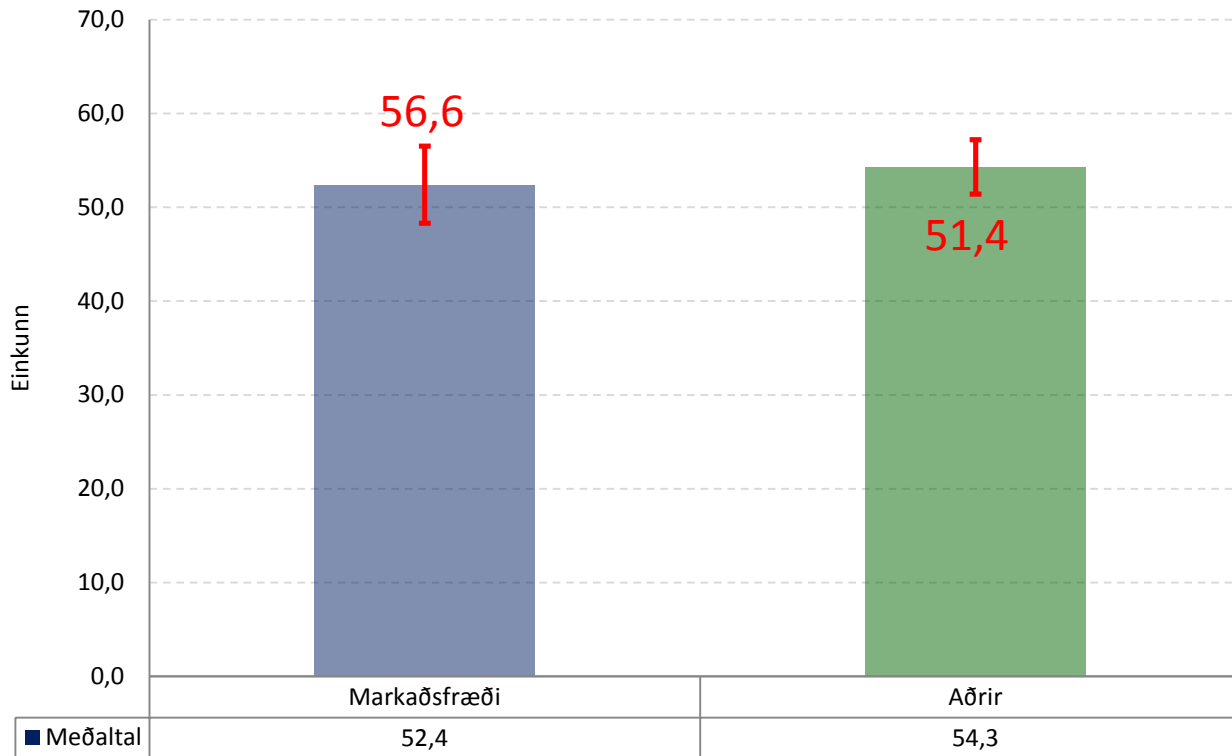
NEI!

Óháð t-próf sýnir að fram kemur munur þar sem **Aðrir** nemendur ( $m = 58,8$ ,  $sf = 19,3$ ,  $n = 51$ ) eru með hærri einkunn en nemendur í **Viðskiptafræði** [ $m = 52,2$ ,  $sf = 17,6$ ,  $n = 186$ ;  $t(235) = -2,341$ ,  $p = 0,02$ ,  $Lev. = 0,851$ ,  $eta sq = 0,023$ ].



# Vísir að rannsókni

3. Standa nemendur áherslulínu (markaðsfræði) sig betur á prófi en aðrir?



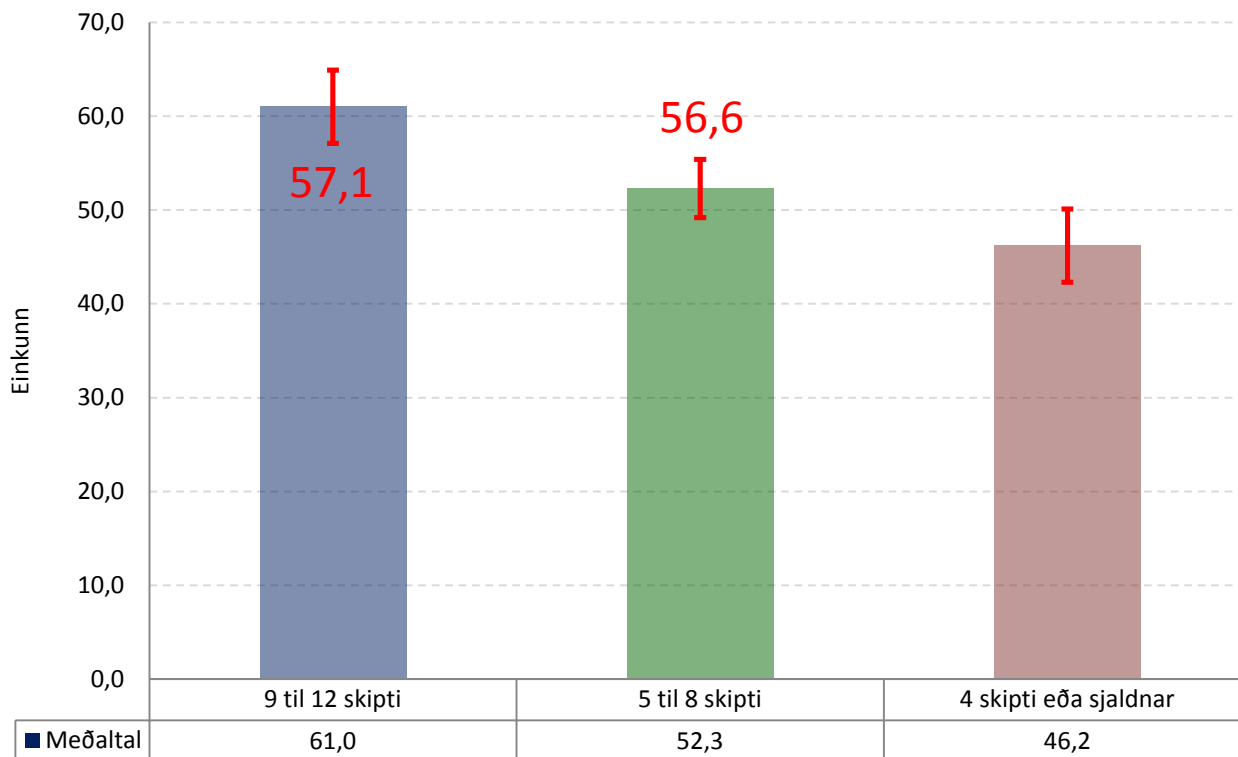
NEI!

Óháð t-próf sýnir að ekki kemur fram munur milli nemenda á **markaðslínu** ( $m = 52,4$ ,  $sf = 18,6$ ,  $n = 82$ ) og nemenda með **aðrar áherslur** [ $m = 54,3$ ,  $sf = 17,9$ ,  $n = 155$ ;  $t(235) = -0,733$ ,  $p = 0,464$ ,  $Lev. = 0,49$ ,  $eta sq = 0,002$ ].



# Vísir að rannsókni

4. Standa nemendur sem mæta vel í tíma (þátttaka) sig betur en aðrir?



JÁ!

Niðurstaða dreifigreiningar sýndi mun á milli hópa ( $p < 0,05$ ) varðandi árangur í lokaprófi. [ $F(2, 234) = 15,43, p = 0,000$ ]. Eftirapróf sýndi að þeir sem mættu í 9-12 skipti ( $m = 61, sf = 18, n = 87$ ) voru með hærri einkunn en bæði þeir sem mættu í 5-8 skipti ( $m = 52,3, sf = 15,7, n = 72$ ) og þeir sem mættu í 4 skipti eða sjaldnar ( $m = 46,2, sf = 17,4, n = 78$ ). Reiknað eta er 0,12 sem bendir til þess að mæting í tíma hafi fremur mikil áhrif á breytileikann.



# Vísir að rannsókni

4. Standa nemendur sem mæta vel í tíma (þátttaka) sig betur en aðrir?

Prófseinkunn eftir mætingu		
9 til 12 skipti	Próftakar	87
	Fjarverandi	3
	Meðaltal	<b>61,0</b>
	25	48,0
	50	<b>64,0</b>
75	74,0	
5 til 8 skipti	Próftakar	72
	Fjarverandi	3
	Meðaltal	<b>52,9</b>
	25	41,0
	50	<b>51,0</b>
75	62,0	
4 skipti eða sjaldnar	Próftakar	78
	Fjarverandi	27
	Meðaltal	<b>46,2</b>
	25	33,0
	50	<b>47,0</b>
75	58,3	

1. Það er margt í töflunni sem er áhugavert fyrir utan meðaltal, t.d. fjarvera og fjórðungamörk.
2. Hvað einkennir hvern hóp fyrir sig, t.d. hvað varðar kyn, próf úr framhaldsskóla o.þ.h?
3. Er þetta tilfallandi eða er niðurstaðan svipuð í öðrum námskeiðum á sama tíma?
4. Hvernig sinnir hver hópur fyrir sig náminu, ljóst að allir fengu sama „áreiði“.



## Samantekið

- Ef markmið námsmats er að greina á milli þeirra nemenda sem standa sig vel annars vegar og þeirra sem standa sig síður hins vegar þá er próf, hvað þetta námskeið varðar, góð leið til þess og betri en hópavinna.
- Ástundun í formi mætinga í tíma hefur mikið að segja hvað breytileikann varðar á meðan að heimadeild og áherslusvið hafa lítið að segja.
- Líklegt er að þeir sem mæta vel, geri einnig annað vel sem skiptir máli, s.s. eins og að lesa kennslubókina og láta ekki duga að leysa gömul próf svo dæmi sé tekið!



**Takk fyrir!**