



LUNDS  
UNIVERSITET

# Digitala verktyg som pedagogiska hjälpmedel i föreläsningssrummet

PROJEKTARBETE | ANETTE SVINGSTEDT OCH ULRICA WESTRUP



Omslagsfoto: Håkan Røjder

Copyright: Anette Svingstedt och Ulrika Westrup 2018

Institutionen för service management och tjänstvetenskap  
Lunds universitet

ISBN: 978-91-982330-8-7

## Abstrakt

---

Som ett led i vår egen fortbildning inom blended learning (blandade lärmiljöer), har vi valt att utveckla nya digitala verktyg inom en kurs som heter "Introduktionskurs i service management" (15 högskolepoäng, cirka 300 studenter). Målet med att införa nya digitala verktygen är att underlätta för studenterna att skapa förståelse för kurslitteraturen (teorier, begrepp och modeller) på kursens första del "Tjänsteperspektivet". Med hjälp av korta videofilmer, som visar på praktiska exempel på servicesituationer, ges studenterna möjlighet att förstå och förklara vad som händer med hjälp av kurslitteraturen. För att aktivera studenterna under föreläsningarna har vi även tagit hjälp av digitala verktyg som clickers. Med hjälp av clickers får studenterna löpande återkoppling på sin kunskap, samtidigt som vi som lärare får möjlighet att testa vad de lärt sig. Vi vill också framhålla att de digitala verktyg vi valt inte bara gett stöd till studenterna, utan även utvecklat vårt eget förhållande till litteraturen. De har "tvingat" oss att bli ännu tydligare med vad som är centrala teoretiska begrepp och modeller i litteraturen.

### **Kursdesign med fokus på blended learning Pedagogisk kurs vid AHU**

Anette Svingstedt och Ulrika Westrup  
Institutionen för service management och tjänstvetenskap

# Innehållsförteckning

---

INLEDNING	4
BAKGRUND	4
VÅR UTVECKLINGSSTRATEGI	5
NYA DIGITALA INSLAG	5
VAL AV VERKTYG	5
FRAMTAGANDE AV VIDEOFILMER	6
VÄLKOMSTFILM	6
INTRODUKTIONSFILM	6
FÖRELÄSNINGSFILMER	7
ERFARENHETER SÅ HÄR LÅNGT	7
ANVÄNDA CLICKERS	7
BAKGRUND TILL ANVÄNDNING AV CLICKERS	7
UTFORMNING AV FRÅGOR	7
IMPLEMENTERING	8
ÅTERKOPPLING FRÅN ANDRA	8
UTVÄRDERING AV EFFEKTER	9
FRAMÅTBlick	9
REFERENSER	10

## Inledning

I den pedagogiska kursen "Kursdesign med fokus på blended learning", har vi haft i uppgift att reflektera över hur vi kan utforma en kurs eller ett program för att på bästa sätt stödja och stärka studenters lärande genom att ta hjälp av digitala verktyg i undervisningen. Med blended learning eller "blandade lärmiljöer" avses att traditionellt klassrumslärande kombineras med digitala verktyg. Utifrån den kunskap vi fått, har vi haft som målsättning att utveckla kursen "Introduktion till service management" som vi ansvarar för. Ämnet service management handlar om att leda, styra och organisera tjänsteverksamheter. Kursen är en gemensam introduktionskurs på två kandidatprogram (*Service management* och *Logistics service management*) samt på en fristående kurs (*Grunder i service management*). Kursen omfattar 15 högskolepoäng och inkluderar cirka 300 studenter. Kursen består som helhet av följande tre delar (figur 1):

Del 1: Ger grundläggande kunskaper om tjänsteperspektivet, grupper processer och dynamik samt akademiskt förhållningssätt och skrivande (5 högskolepoäng)
Del 2: Ger kunskap om grundläggande företagsekonomiska begrepp inom redovisning och ekonomistyrning (5 högskolepoäng)
Del 3: Genom ett praktikfall (4 hp) och en gruppreflektion (1 hp) provas den teoretiska kunskapen från kursens första och andra del (5 högskolepoäng)

Figur 1: Kursens tre delar.

I nuläget inkluderar kursen flera olika typer av pedagogiska former som föreläsningar, seminarier, företagssimulering och praktikfall. I denna rapport redogör vi för hur vi, med utgångspunkt i litteraturen om blended learning, vill utveckla våra föreläsningar med hjälp av nya digitala inslag på kursens första del "Tjänsteperspektivet". I arbetet med de nya digitala verktygen har vi särskilt velat stärka det lärandemål som säger att studenten efter avslutad kurs ska kunna: "visa kunskap om och förståelse för tjänsteperspektivets grunder och förutsättningar". Denna första del av kursen innefattar föreläsningar med olika typer av innehåll och fokus (figur 2):

- Sex föreläsningar på centrala teman inom tjänsteperspektivet
- Tre föreläsningar på teman som breddar din förståelse för servicearbete, tjänsteinnovation, tjänstelogiken i offentliga organisationer, etik i tjänster och relationer
- En föreläsning om grupper processer och dynamik
- Andra föreläsningar om studieteknik, att läsa vid ett universitet, att skriva akademiska/vetenskapliga texter, akademisk hederlighet och bibliotekskunskap

Figur 2: Föreläsningar i kursens första del "Tjänsteperspektivet".

I denna projektrapport beskriver vi vårt arbete med att använda nya digitala inslag för att utveckla de sex föreläsningarna kring centrala teman inom tjänsteperspektivet. Vi beskriver hur vi har resonerat, vilka digitala verktyg vi valt och varför samt hur de digitala inslagen kom att utformas.

## Bakgrund

Det huvudsakliga syftet med att använda digitala verktyg i undervisningen, är för att finna pedagogiska former som underlättar för studenternas lärande (Laurillard, 2012). I litteraturen om blended learning, framgår att användningen av digitala verktyg i undervisningen bidrar till ökat lärande bland annat genom snabbare och mer löpande återkoppling till studenterna (Grant, 2016; Moster och Snowball, 2013; López-Pérez et al., 2011). Vår ambition med projektet var att utveckla digitala inslag som kunde stärka studenternas förståelse av kursens litteratur.

Merparten av forskningen om blended learning, fokuserar på hur digitala föreläsningar skapar möjligheter för att "flippa" klassrummet. Abeysekera och Dawson (2015, s. 1) ger följande definition av ett flippat klassrum:

In a flipped classroom, the information-transmission component of a traditional face-to-face lecture (hereafter referred to as the 'traditional lecture') is moved out of class time. In its place are active, collaborative tasks. Students prepare for class by engaging with resources that cover what would have been in a traditional lecture. After class they follow up

and consolidate their knowledge.

Något mer förenklat betyder ett flippat klassrum att studenterna kan ta del av videoföreläsningar individuellt och på distans innan eller mellan de schemalagda momenten, för att sedan i klassrummet mer aktivt arbeta tillsammans med läraren genom diskussioner och problemlösning. På så sätt kan studenterna ta till sig föreläsningarna var, när och hur de vill, medan de schemalagda momenten används för att aktivt bearbeta och fördjupa studenternas kunskaper i interaktion med varandra och med lärarna. På så sätt skapas en högre grad av interaktivitet i klassrummet, istället för att schemalagda moment använts för passiv inläring via föreläsningar (Abeysekera och Dawson, 2015).

I litteraturen beskrivs det flippade klassrummet som ett relativt nytt och "hett" pedagogiskt fenomen. Det är dock viktigt att minnas att det finns relativt få studier kring effekterna eller vinsterna med ett flippat klassrum (Jensen, Kummer och Godoy, 2015), samtidigt som forskning visar att traditionella föreläsningar kan vara ett alldeles utmärkt pedagogiskt verktyg (Kinoshita, Knight och Gibbes, 2015). Om föreläsningarna organiseras väl, behöver de inte vara den passiva form av undervisning som de ibland framställs som (se t.ex. Vaughan, 2007). Föreläsningen har också flera specifika förtjänster: det är en resurseffektiv pedagogisk metod, det är en form av undervisning som kan skapa trygghet för blyga studenter, det är en metod som fungerar lika bra som andra för att överföra information och den kan vara disciplinerande för både studenter och föreläsare (Bligh, 2000; Burgan, 2006).

Vår uppfattning är att det rimligtvis borde finnas klara fördelar med ett flippat klassrum, men att användningen måste relateras till undervisningsämne, syftet med det flippade klassrummet samt i vilket konkret sammanhang metoden används. Vi har, efter (noggrann) reflektion och diskussion, kommit fram till att de "live"-föreläsningar som studenterna erbjuds på vår introduktionskurs, fyller flera viktiga funktioner som det flippade klassrummet inte säkert kan tillgodose. En är den sociala funktion som den introducerande delen av kursen har. Här handlar det om att "insocialisera" de nya studenterna till universitetet och till det akademiska livet i stort. I kursens andra del ("Grundläggande företagsekonomiska begrepp inom redovisning och ekonomistyrning"), tror vi dock att det kan vara möjligt att använda det flippade klassrummet, om än i mindre omfattning.

Vi menar också att det flippade klassrummet kan vara möjligt att använda på kurser senare på programmet, när studenterna har blivit mer "erfarna" studenter och har en mer utvecklad vana att arbeta efter instruktioner på egen hand.

Ett annat faktum som talar för "live"-föreläsningar på denna del av kursen, är att storföreläsningar är en resurseffektiv pedagogisk metod. Vi har en stor studentgrupp, ofta cirka 300 studenter, vilket gör det svårt att få kursbudgeten att räcka till för de mindre, lärarledda seminariegrupper som behövs för att det flippade klassrummet ska ge effekt. Betydelsen av att skapa en god insocialisering har, tillsammans med stordriftsfördelarna, lett till att vi beslutat att behålla "live"-föreläsningarna på kursens första del. Samtidigt ser vi fördelar med att inkludera andra digitala moment än de som hör till ett flippat klassrum. Vår utvecklingsstrategi handlade således inte primärt om att byta ut tid i undervisningssalen (flippa klassrummet), utan att inkludera digitala inslag i föreläsningarna.

## Vår utvecklingsstrategi

Kursen vi valde att förändra är redan i dag uppskattad av studenterna och får omdömen som visar att den håller hög kvalitet. Det innebär att det finns goda skäl att göra "försiktiga" förändringar. Genom åren har dock studenterna berättat att de tycker det är svårt att läsa in och förstå den stora mängd litteratur som ingår i kursen. Det är här viktigt att komma ihåg att studenterna är nya på universitetet. Många av dem kommer direkt från gymnasiet och är ovana vid en så omfattande litteratur som det är på den här kursen. Vi är emellertid övertygade om att vi med nya digitala verktyg i undervisningen, skulle kunna bidra till att göra studenternas inläring mer effektiv. Därför ville vi i vår utvecklingsstrategi fokusera på att använda blended learning för att bidra till studenternas inläsning och förståelse av teorierna, det vill säga underlätta lärandeprocessen i relation till inläsning av litteraturen. Vi ville också se i vilken mån nya digitala verktyg i undervisningen skulle kunna vara ett sätt att utveckla kompetensen, öka engagemanget och glädjen i att undervisa bland lärarna i kursteamet.

Som pedagoger planerar vi oftast undervisningen för att kunna möta de behov som finns hos en majoritet av studenterna (Kinoshita, Knight och Gibbes, 2015). Det är först när det visar sig att saker inte fungera som tänkt, som vi börjar söka efter alternativa former

och lösningar. Det finns dock klara poänger med att istället redan från början utgå från de studenter som behöver olika former av extra stöd och anpassning, såsom studenter med dyslexi eller en neuropsykiatrisk funktionsnedsättning som ADHD (Forsberg och Wahlgren, 2017). Fördelen med att planera för en anpassad undervisning, är att det i förlängningen gynnar alla studenter. Exempelvis gynnas alla studenter av en tydlig struktur, korta genomgångar med mera. Vår idé var därför att de nya digitala inslagen skulle vara kortare och återkommande inslag, så att dessa moment/aktiviteter blev en tydlig del i en anpassad inlärningsstruktur.

I de avsnitt som följer beskriver vi varför och hur vi valde att arbeta med olika typer av digitala verktyg på kursen.

## Nya digitala inslag

### VAL AV VERKTYG

Som en del av kursen har vi utvecklat två olika former av digitala inslag: kortare videofilmer som introducerar olika teman samt användningen av clickerverktyg för att löpande testa och ge återkoppling på studenternas kunskaper. De videofilmer vi har spelat in finns i tre olika varianter. Den första varianten, är en välkomstfilm till våra nya studenter. Den andra varianten, är en introduktionsfilm till ämnet service management som används när kursen startar. Den tredje, och sista varianten, är föreläsningfilmer som visar olika servicesituationer och som genom dessa situationer problematiserar specifika teman i litteraturen. I introduktionsfilmen och i föreläsningfilmerna använder vi rollspel. Rollspel har den fördelen att man kan "iscensätta" situationer, lyfta fram dilemman samt spegla skillnader i perspektiv och värderingar som annars kan vara svåra att göra begripliga (exempelvis mellan kund och personal, mellan chef och medarbetare eller mellan medarbetare) (Westrup och Planander, 2012). Studenterna ser på filmen tillsammans i klassrummet och ombeds därefter att reflektera över och analysera servicesituationen utifrån teorier i kurslitteraturen.

I vårt pedagogiska uppdrag ingår att stödja studenternas arbete med att själva inhämta kunskap i litteraturen. Med utgångspunkt i filmerna vill vi hjälpa studenterna att, utifrån en praktisk situation, kunna förstå och förklara situationen med hjälp av litteratu-

ren (Biggs och Tang, 2011; Elmgren och Henriksson, 2013; Ramsden, 2003). Traditionellt sett är det vanligare inom högre utbildning att ta utgångspunkt i litteraturen för att förstå och förklara praktiken (Schön, 1983, 1987). Mer sällan tar man utgångspunkt i erfarenheter från praktiken för att sedan vända sig till litteraturen för att hitta förklaringar till sina praktiska erfarenheter. Vi menar dock att det finns en stor fördel med att utgå från praktiken, eftersom praktiska situationer gör det lättare för studenterna att sätta in abstrakta teorier i ett konkret sammanhang och se hur teorierna kan användas för att tolka praktiken. Filmerna blir här ett viktigt verktyg som gör det möjligt att börja i praktiken.

Det andra digitala inslaget som vi håller på att utveckla inom ramen för kursen, är att ge studenterna ökade möjligheter att testa sina kunskaper och få direkt återkoppling på vad de kan och inte kan. Tidigare forskning visar att sådan direkt återkoppling är viktigt för lärandeprocessen (Laurillard, 2012, s.174 ff., Nicol och Macfarlane & Dick, 2007). Det finns i dag flera olika digitala verktyg som kan användas för att ge sådan omedelbar återkoppling, till exempel Mentimeter och olika typer av quiz. Sådana verktyg går vanligtvis under den gemensamma benämningen "clickers". Förutom att testa studenternas kunskaper, kan denna typ av verktyg även bidra till att skapa en högre grad av studentaktivitet under föreläsningarna. Genom att använda clickers, skulle det alltså vara möjligt att motverka föreläsningens tendens att passivisera studenter (Laurillard, 2012, s. 55).

Genomgången av den forskning som finns kring användningen av clickers i undervisningen, visar att det krävs en hel del förberedelsearbete för att verktygen ska bidra till ökat lärande. Det är särskilt viktigt att de frågor som studenterna ska svara på är välformulerade och relaterar till föreläsningens kontext. Att utforma dessa frågor kommer därför att kräva mycket eftertanke och arbete av oss lärare. Eftersom clickers ursprungligen utvecklades för att användas på naturvetenskapligt inriktade kurser, saknas det också kunskap kring hur vi skulle kunna utforma frågor och diskussioner inom samhällsvetenskapliga kurser som våra. Vi menar dock att vi kan använda de resultat från tidigare studier som beskriver hur processen med att använda clickers bör se ut. Sannolikt påverkar inte typen av kurs processen kring användningen av clickers (Vickrey et al., 2015).

Sammantaget kan de två nya digitala inslagen på kursen (videofilmer och clickers) illustreras med hjälp

av figur 3:

Välkomstfilm till alla antagna studenter		
KSMB11 Service management	LSMA11 Logistics service management	SMAA30 Grundkurs i service management
Kursintroduktion		
Film: Service management på kartan		
Föreläsning 1		
Film: Servicesituation, Återkoppling: Clickers		
Föreläsning 2		
Film: Servicesituation, Återkoppling: Clickers		
Föreläsning 3		
Film: Servicesituation, Återkoppling: Clickers		
Föreläsning 4		
Film: Servicesituation, Återkoppling: Clickers		
Föreläsning 5		
Film: Servicesituation, Återkoppling: Clickers		
Föreläsning 6		
Film: Servicesituation, Återkoppling: Clickers		

Figur 3: Kursens nya digitala inslag.

## FRAMTAGANDE AV VIDEOFILMER

### Välkomstfilm

Den första videofilmen är en välkomstfilm till de studenter som ska börja hos oss. Filmen syftar till att hälsa studenter varmt välkomna till Lunds universitet, Campus Helsingborg och vår institution med också att ge en del väsentlig och praktisk information på ett trevligt vis. I filmen hälsar vi (prefekten för institutionen och en lärare/forskare) studenterna välkomna och visar olika miljöer såsom entrén till Campus och en undervisningssal. Studenterna får också möta en anställd från studentservice och ordföranden för studentkåren Agora. Vi berättar också vad som händer under studenternas första dag hos oss och kort om vad den första kursen handlar om.

Vi har spelat in filmen i AHU-Videostudio och när vi hälsar studenterna välkomna har vi en bakgrundsbild som knyter an till Lunds universitet. Filmen tar cirka fyra minuter.

### Introduktionsfilm

När kursen introduceras vill vi sätta ämnet service management på kartan med hjälp av en videofilm. Filmen är tänkt att visa ett rollspel som ska illustrera en "verklig" servicesituation. Servicesituationen tar sin utgångspunkt i att en person som vill sälja sin bostadsrätt, ringer till ett mäklar företag. Vi två (Anette

och Ulrika) spelar de två rollerna kund respektive tjänsteman på mäklar företaget. Vi använder en bakgrundsbild som visar ett vardagsrum med en soffa. Manuset är färdigt och vi kommer att spela in filmen i AHU-Videostudio. Filmen är cirka två minuter.

### Föreläsningfilmer

Förutom välkomst- och introduktionsfilmerna, planerar vi att spela in några kortare videofilmer som ska användas under föreläsningarna. I filmerna problematiserar vi sex servicesituationer som speglar centrala teman i kurslitteraturen. Efter att ha sett filmerna ska studenterna ta hjälp av litteraturen för att förstå och förklara vad som händer. De sex temana, en för varje föreläsning, är:

- Service och kundrelation
- Tjänsteerbjudandet och kvalitet
- Relationsorienterad marknadsföring
- Servicemisslyckanden
- Serviceproduktivitet
- Servicekultur

I dessa kortare filmer inkluderar vi några frågor som sätter fokus på temat. Temat fördjupas sedan i föreläsningen och föreläsningen avslutas med att studenterna testar sina kunskaper med hjälp av clickers. Därigenom får studenterna en direkt återkoppling på hur de utvecklat sitt eget lärande, samtidigt som vi som lärare får en övergripande lägesbild av vad studenterna kan och inte kan. Vi får härmed en möjlighet att förtydliga och förklara saker och ting som studenter har behov av.

Även dessa filmer kommer vi att spela in i AHU-Videostudio. Den kontext som servicemötet utspelar sig i iscensätts med hjälp av en bild eller film i bakgrunden. De som medverkar i filmerna som kunder, personal, medarbetare och chefer kommer att vara personer som vi känner (kollegor, yrkesverksamma, våra barn och vänner med flera). Filmerna kommer att vara maximalt tre minuter långa. Vi skriver just nu på manus till dessa filmer, och vårt mål är att de ska vara färdiga till kursstarten hösten 2018.

### Erfarenheter så här långt

Att göra videofilmer som ska användas i undervisningssammanhang kräver mycket mer tid till manus skrivande än vad vi kunde föreställa oss. En påtaglig erfarenhet som vi har gjort så här långt, är att manus till videofilmerna måste skrivas utifrån ett talspråk och inte ett skriftspråk. Det är ett tufft och tidskrävande arbete att få ihop repliker som är bra och låter



naturliga när de uttalas framför en kamera. En annan erfarenhet som vi gjort, är att vi är mycket otränade i att stå framför en kamera och agera på ett naturligt sätt. Det ligger stort kunnande bakom ett sådant sätt att agera och här behöver vi arbeta vidare med att tillägna oss det kunnandet.

## ANVÄNDA CLICKERS

### Bakgrund till användning av clickers

Som vi diskuterat tidigare, vet vi från pedagogisk forskning att kontinuerlig återkoppling är av avgörande betydelse för studenters lärande (Nicol och Macfarlane & Dick, 2007). Vår erfarenhet är dock att det är svårt att hitta nya metoder för att göra studenter aktiva under föreläsningen. Dessutom är det mycket resurskrävande att examinera studenter. Att testa och ge återkoppling på studenters kunskaper slukar en stor del av kursbudgeten. I nuläget kan det hända att vi tvingas välja bort att fortlöpande testa studenters kunskaper, därför att kursbudgeten helt enkelt är för snäv. På denna kurs, där vi har en stor studentgrupp, är det därför av största intresse att finna resurseffektiva pedagogiska verktyg som både kan testa studenternas kunskaper och ge omedelbar återkoppling.

Ett sådant resurseffektivt verktyg är så kallade clickers. Detta verktyg aktiverar studenterna under föreläsningen, ger dem omedelbar återkoppling på vad de kan och inte kan samt underlättar deras inläsning av kurslitteraturen (Vickrey et al. 2015). Dessa tre faktorer är av avgörande betydelse för vårt initiativ att använda clickers under våra föreläsningar. Dessutom visar Vickrey et al. (2015) att clickers såväl stärker relationen mellan lärare och student som ökar studentens egen effektivitet. Andra studier (Mollborn och Hoekstra, 2010) visar att clickers också bidrar till att öka studenters närvaro vid föreläsningar, skapa aktivt deltagande vid föreläsningar, stärka det kritiska tänkandet samt skapa bättre dynamik i klassrummet. Samtidigt som clickers ger studenterna omedelbar återkoppling, hjälper de även lärarna att minska den tid de annars måste lägga på att skriva individuella återkopplingar.

Som vi har diskuterat ovan kräver dock användningen av clickers en hel del förberedelser. Vickrey et al. (2015) visar hur viktigt det är att läraren tänker igenom vilket lärandemål man vill nå med sina frågor, processordningen i klassrummet och huruvida man ska ge studenterna poäng för rätta svar eller ej. Som stöd i hur vi använder clickers i undervisningen har vi

tagit hjälp av de guidelines som utvecklats av Mazur (1997).

När vi idag vill aktivera studenterna under föreläsningarna, använder vi oss av frågor som studenterna ska diskuteras parvis i en så kallad bikupa. Paren kan sedan välja att redovisa sina svar för resten av klassen. Detta fungerar mindre bra i de stora studentgrupper om cirka 300 studenter som vi har på denna kurs. Det är få studenter som räcker upp handen och alla hör inte heller de svar som ges i de stora föreläsningssalarna. Vi menar därför att användningen av clickerverktyg är högst relevant på vår kurs, eftersom de möjliggör för alla studenter att delta i kunskaps-test och återkoppling. Eftersom svaren visas digitalt kan alla också ta del av varandras svar, oavsett var i salen de sitter. Ingen student behöver heller riskera att genera sig om den svarar fel, då alla deltar anonymt. Vi behöver dock fundera vidare på, och vara vaksamma inför, hur användningen av clickers integreras med de andra läraaktiviteterna vi använder (jfr. Shapiro et al., 2017).

### Utformning av frågor

Utformningen av de frågor som studenterna ska svara på med hjälp av clickers är, som vi beskrivit tidigare, central för att säkerställa att vi testar rätt kunskaper utifrån kursens lärandemål. Mollborn och Hoekstra's (2010) bidrar med kunskap kring hur frågor kan utformas beroende på vilket lärande vi vill uppnå på kursen. Vi menar också att deras modell för hur man kan designa frågor, passar vår samhällsvetenskapliga kurs och utbildning bättre än flera andra modeller vi har läst om. Som vi beskrivit ovan, visar mycket av den forskning vi tagit del av att clickers ursprungligen utvecklades för att användas på naturvetenskapliga program och kurser (Mazur, 1997). Vi behöver därför öka vår kunskap om hur man kan utveckla och designa frågor och svar inom samhällsvetenskap. Vi tänker oss här att vi exempelvis behöver utveckla bra digitala former för interaktionen mellan studenterna genom diskussioner i par (enligt Mazurs "peer-teaching-modell"), något som ger en djupare bearbetning och diskussion. Detta är ett arbete som vi måste göra under våren 2018.

Vår avsikt är att använda tre olika typer av frågor. Den första, är frågor som syftar till att testa studentens förståelse av teorier och framförallt teoretiska begrepp. Den andra, är frågor som testar studentens förmåga att förhålla sig kritisk till teorier och teoretiska begrepp. Den tredje, är frågor som undersöker om studenten kan relatera sina egna erfarenheter

till de teorier och teoretiska begrepp som vi introducerar dem för. Svaren på frågorna ger inte bara studenterna omedelbar återkoppling på vad de lärt sig, de hjälper också oss lärare att peka ut vilka teoretiska områden och/eller begrepp som studenterna behöver läsa in sig mer på. Vi får således en direkt återkoppling av vad studenterna verkar ha svårt med och kan anpassa innehållet i resterande föreläsningar eller, om en sådan snabb anpassning inte är möjlig, använda kunskapen till utveckling av kursen i framtiden. Nedan visar vi några förslag på hur vi kan utforma de tre olika typerna av frågor (figur 4).

Detta är endast ett första utkast till utformning av frågor. Mer arbete behöver göras för att säkerställa att vi testat de kunskaper som studenterna behöver för att nå kursens lärandemål. Det blir här viktigt att vi tänker igenom frågorna och deras karaktär. Vi måste säkerställa att vi har kontroll över när det är mest effektivt att ställa rena faktafrågor respektive när det passar bättre att ställa frågor som leder till aktivitet eller som är av en mer resonerad eller problemlösande art. Är vi inte observanta här skulle till exempel felaktigt använda faktafrågor kunna påverka studenternas lärande negativt (jfr. Shapiro et al., 2017).

## Implementering

De föreläsningar som vi har beskrivit ovan genomförs under kursens första del. För att utveckla användningen av digitala inslag i hela den aktuella kursen, behöver vi "sälja in" våra idéer till de övriga lärarna på kursen. Vi är idag cirka 15 lärare som arbetar på kursen, vilket innebär lika många kritiska vänner. Eftersom det är ett stort lärarlag, behöver vi påbörja planeringen av förändringar tidigt. Den 6 mars 2018 samlade vi lärarlaget för kursens andra del ("Grundläggande företagsekonomiska begrepp inom redovisning och ekonomistyrning") för att bland annat diskutera möjligheterna att införa digitala inslag också på denna del av kursen. Innan sammankomsten fick alla lärarna ta del av utkastet till denna projektrapport. Diskussionen var positiv och ledde fram till att även denna del av kursen ska ta hjälp av digitala verktyg redan till hösten 2018. Lärarna kommer här att använda en eller flera kortare videofilmer, där studenterna vägleds i att göra centrala ekonomiska beräkningar. I sammanhanget kan också nämnas att av lärarna har anmält sig till den kommande pedagogiska kursen i "Kursdesign med fokus på blended learning".

### 1. Teorier/teoretiska begrepp

*Sant eller falskt*

Kan en deltidsmarknadsförare arbeta heltid?

Kan jag vara kund fast jag inte varit i kontakt med organisationen de senaste tre åren?

Kan en organisation påverka sin image?

*Fyll i begrepp*

Ett annat begrepp för integrering av aktörers resurser är...

Ett motsatt begrepp till kundens subjektiva värdeskapande är...

### 2. Förhålla sig kritiska till teorier och begrepp

*Korta svar (pratbubblor/moln)*

Grönroos (2015) menar att en förutsättning för det goda servicemötet är att personalen är på ett gott humör. Nämn ett huvudsakligt problem med ett sådant påstående.

Skälén (2016) menar att tjänsteperspektivet kan användas för att förstå värdeskapande i alla former av organisationer. Nämn ett huvudsakligt problem med offentliga organisationer.

### 3. Att kunna relatera egna erfarenheter till teorier/teoretiska begrepp

*Flervalsfrågor*

Hur mycket tror du (personligen) att din chef påverkar hur du agerar/hanterar en missnöjd kund i ett servicemöte?

Svarsalternativ:

Inget

Inte alls mycket

Ganska mycket

Väldigt mycket

Allt

Figur 4: Förslag på typen av frågor som kan ställas med hjälp av clickers.

## ÅTERKOPPLING FRÅN ANDRA

Under kursen gång har vi fått återkoppling på våra idéer från kursdeltagare som ingått i andra grupper och från kursledningen. Redan vid det första kurstillfället gav vi muntlig återkoppling till varandras grupper. Den stora poängen med löpande återkoppling för oss har varit att vi blivit tvungna att kommunicera och testa våra tankar och resonemang hela tiden. Denna löpande återkoppling har varit värdefull och minst eftersom att vi har omformulerat det som vi hade tänkt göra från första början (flippat klassrum).

Våra två kritiska vänner, utanför kursen, som har läst och gett synpunkter på utkastet till denna projektrapport är en lärare vid Institutionen för service management och tjänstvetenskap (Malin Espersson)

och en student som läser på programmet för service management (Malin Svensson). Läraren menar att våra förslag på digitala inslag på kursen är poängrika och välgrundade. Exempelvis skriver läraren följande i sina kommentarer: "Mycket intressant läsning och spännande idéer kring pedagogisk utveckling. Passar mycket bra på introduktionskursen. Vålargumenterat" Dessutom betonar läraren att videofilmerna är att betrakta som en form av empiriskt material om servicesituationer som gör att studenterna tränas i att göra (enkla) vetenskapliga analyser redan tidigt på kursen.

Studentens synpunkter handlar bland annat om att korta videofilmer kan hjälpa till att göra litteraturen mindre abstrakt, sortera i litteraturen och underlätta att se servicesituationer från olika perspektiv. Studenten skriver exempelvis följande i sina kommentarer: "Med hjälp av videos för att demonstrera och exemplifiera tjänstesituationer som beskrivs i litteraturen, blir det lättare för studenten att få ett förhållnings-sätt till det i praktiken och kan lättare skapa en relation till det." Studenten lyfter också fram att i kursen andra del kan instruktioner till praktikfall med mera ges via kortare videofilmer.

## UTVÄRDERING AV EFFEKTER

Ett viktigt fortsatt arbete för oss är att kunna utvärdera om och i så fall hur välkomstfilmen, inledningsfilmen, filmerna om servicesituationer samt clickerverktygen underlättar studenternas inläring. En viktig fråga är därför hur vi kan mäta och förstå effekterna av den förändring vi vill genomföra. Svaret på den frågan kan sökas på flera olika sätt, till exempel genom att analysera förändringar i genomströmning, avhopp eller liknande. Men för att få fördjupad förståelse för hur de nya digitala inslagen på kursen underlättar studenternas inläring, måste vi självfallet fråga studenterna själva. För att öka vår egen kunskap och förståelse för de digitala verktygens effekter, behöver vi helt enkelt få möjlighet att ta del av studenternas upplevelser. Detta sätt att utvärdera pedagogiska metoder, beskrivs av Laurillard (2012, s. 5) på följande vis:

Every individual teacher has the opportunity in their interaction with students to discover which methods or techniques work best, and in that sense the feedback loop between teaching design and learning outcome may be completed. But the knowledge they develop

is not articulated and shared – this is the big difference from science.

De vetenskapliga metoder som vi anser är lämpliga att använda för att ta del av studenternas upplevelser är fokusgrupper och enkäter. För att komma åt en djupare förståelse av studenternas upplevelse såväl som deras förslag till utveckling, planerar vi att genomföra två till fyra fokusgrupper med åtta studenter i varje grupp. Förutom fokusgrupperna, kommer vi också att använda en enkät. Enkäten kommer sändas ut till samtliga studenter på kursen och syftar till att fånga in studenternas uppfattningar om sådant som betydelsen av de digitala inslagen på kursen samt på vilket sätt de menar att dessa har (eller inte har) underlättat deras inläring. Men hjälp av enkäten kan vi samla in ett bredare och mer statistiskt underlag för det fortsatta utvecklingsarbetet.

## Framåtblick

Givetvis är det så att vi tror att såväl det arbete vi redan har genomfört, som det vi planerar att lägga ner på videofilmerna och clickers, kommer att underlätta för studenterna att förstå och ta till sig kurslitteraturen. Men vi vill också framhålla att även vi som lärare har utvecklat vårt sätt att förhålla oss till kurslitteraturen. De digitala verktyg som vi har valt, har "tvingat" oss att bli ännu tydligare med vad som är centrala teoretiska begrepp och modeller i litteraturen. När vi har valt servicesituationer att spela in samt frågor att ställa med hjälp av clickers, har vi varit tvungna att dels fånga innebörden i begrepp och modeller, dels att ta fram frågor/test som prövar dessa.

I vårt arbete med att utveckla det "moderna klassrummet" behöver vi dock ständigt bära med oss frågan om hur studenter lär sig. Därför blir det viktigt att också framöver följa utvecklingen inom pedagogisk forskning. Det finns exempelvis forskning som menar att digitala verktyg i klassrummet kan ge studenter många kognitiva fördelar. Samtidigt finns det kunskaper inom neurovetenskap som visar att digitala verktyg omstrukturerar hur våra studenter läser och tänker, och inte nödvändigtvis till det bättre (se t.ex. Cavanaugh, Giapponi och Golden, 2016; Kirschner och van Merriënboer, 2013). Denna forskning, som rör intensiv användning av digitala verktyg (digitala skärmar), visar att en sådan användning gör något med studenters hjärnor. Vissa kognitiva färdigheter uppnås medan andra, som förmågan till "djuptän-

kande”, får stå tillbaka (Cavanaugh, Giapponi och Golden 2016, p. 391).

Med andra ord får vi inte äventyra studenternas träning i djupt (analytiskt) tänkande för att vi tror att digitala verktyg hjälper till att tillgodose andra behov. Våra studenter, som kommer möta en uppsjö av utmaningar i arbetslivet kring hållbarhets- och arbetsmiljöfrågor, etik- och värderingsfrågor med mera, behöver utveckla förmåga till djuptänkande. Men om vi samtidigt blir skickliga på utvärdera vilka effekter som vi uppnår med hjälp av olika digitala verktyg kan vi öka vår kunskap på institutionen om vilka verktyg som underlättar för vad.

## Referenser

---

- Abeysekera, L., & Dawson, P. (2015). Motivation and cognitive load in the flipped classroom: definition, rationale and a call for research. *Higher Education Research & Development*, 34, 1–14.
- Biggs, J., & Tang, C. (2011). *Teaching for quality learning at university*. Philadelphia: Open University Press.
- Bligh, D. A. (2000). *What's the use of lectures?* San Francisco: Jossey-Bass.
- Burgan, M. (2006). In defense of learning. *Change*, 38 (6), 30-34.
- Cavanaugh, J., Giapponi, C. C., & Golden, T. D. (2016). Digital Technology and Student Cognitive Development. *Journal of Management Education*, 40 (4), 374–397.
- Elmgren, M., & Henriksson, A-S. (2013). *Universitetspedagogik*. Lund: Studentlitteratur.
- Forsberg, Å., & Wahlgren, I. (2017). *Hur upplever studenter med funktionsvariation sin studievardag? En mindre studie vid Lunds universitet, höstterminen 2016*. Universitetsbiblioteket, Lunds universitet.
- Jensen, J. L., Kummer, T. A., & Godoy, D. D. M. P. (2015). Improvements from a flipped classroom may simply be the fruits of active learning. *CBE–Life Sciences Education*, 14, 1–12.
- Grant, S. (2016). Peer Review Process Completion Rates and Subsequent Student Perceptions within Completely Online versus Blended Modes of Study. *System*, 62, 93–101.
- Kinoshita, T. J., Knight, D. B., & Gibbes, B. (2015). The positive influence of active learning in a lecture hall: an analysis of normalised gain scores in introductory environmental engineering, *Innovations in Education and Teaching International*, 54 (3), 275-284.
- Kirschner, P. A., & Merriënboer, J. J. G. V. (2013). Do Learners Really Know Best? Urban Legends in Education. *Educational Psychologist*, 48, 169–183.
- Laurillard, D. (2012). *Teaching as a Design Science: Building Pedagogical Patterns for Learning and Technology*. New York, NY: Routledge.
- López-Pérez, M. V., Pérez-López, M. C., & Rodríguez-Ariza, L. (2011). Blended learning in higher education: Students' perceptions and their relation to outcomes. *Computers & Education*, 56, 818–826.
- Mazur, E. (1997). *Peer instruction*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Mollborn, S., & Hoekstra, A. (2010). "A Meeting of Minds": Using clickers for critical thinking and discussion in large sociology classes. *Teaching Sociology*, 38, 18–27.
- Mostert, M., & Snowball, J. D. (2013). Where angels fear to tread: online peer-assessment in a large first-year class. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 38, 674–686.
- Nicol, D. J., & Macfarlane Dick, D. (2007). Formative assessment and selfregulated learning: a model and seven principles of good feedback practice. *Studies in Higher Education*, 31 (2), 199-218.
- Ramsden, P. (2003). *Learning to teach in higher education*. London: Routledge.
- Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Singapore: Ashgate.
- Schön, D. A. (1987). *Educating the reflective practitioner*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Shapiro, A. M., Sims-Knight, J., O'Rielly, G. V., Capaldo, P., Pedlow, T., Gordon, L., & Monteiro, K. (2017). Clickers can promote fact retention but impede conceptual understanding: The effect of the interaction between clicker use and pedagogy on learning. *Computers & Education*, 111, 44–59.
- Vaughan, N. (2007). Perspectives on blended learning in higher education. *International journal on e-learning*, 6, 81–94.
- Vickrey, T., Rosploch, K., Rahmanian, R., Pilarz, M. & Stains, M., (2015). Research-Based Implementation of Peer Instruction: A Literature Review *CBE Life Sciences Education*, 14.
- Westrup, U., & Planander, A. (2012). Role-Play as a pedagogical method to prepare students for practice. The students' voice. *Högskoleutbildning*, 3 (3). 199–210.

# Digitala verktyg som pedagogiska hjälpmedel i föreläsningrummet

---

Som ett led i vår egen fortbildning inom blended learning (blandade lärmiljöer), har vi valt att utveckla nya digitala verktyg inom en kurs som heter "Introduktionskurs i service management". Målet med att införa nya digitala verktygen är att underlätta för studenterna att skapa förståelse för kurslitteraturen (teorier, begrepp och modeller) på kursens första del "Tjänsteperspektivet".



**LUNDS**  
UNIVERSITET

ISBN: 978-91-982330-8-7

[www.ism.lu.se](http://www.ism.lu.se)

LUNDS UNIVERSITET

Institutionen för service  
management och tjänste-  
vetenskap

Box 882  
251 08 Helsingborg

[www.ism.lu.se](http://www.ism.lu.se)