

# KOMA SVO!

Geta hvataþættir úr tölvuleikjum haft jákvæða  
þýðingu fyrir virkni ferla innan skrifstofa?

Ritgerð til MS-gráðu

Nafn nemanda: Ásta Margrét Kristjánsdóttir

Leiðbeinandi: Runólfur Smári Steinþórsson

Haust – 2015



HÁSKÓLINN Á BIFRÖST

BIFRÖST UNIVERSITY

---

# EFNISYFIRLIT

Formáli .....	4
Útdráttur .....	5
Abstract .....	6
Efnisyfirlit .....	7
Töfluskrá .....	8
Myndaskrá.....	8
1   Inngangur .....	10
1.1   Lýsing á viðfangsefni .....	10
1.2   Rannsóknarspurningar og rannsóknarmarkmið .....	11
1.3   Fræðileg nálgun.....	12
1.4   Kynning á aðferðafræði rannsóknar .....	13
1.5   Rökstuðningur fyrir vali á viðfangsefni .....	14
1.6   Uppbygging ritgerðar .....	15
2   Fræðilegt yfirlit .....	17
2.1   Hvati .....	17
2.1.1   Innri og ytri hvati .....	17
2.1.2   Markmiðakenning ( <i>e. goal setting theory</i> ).....	18
2.1.3   Kenning um einkenni starfs .....	19
2.1.4   Hegðunarkenning.....	20
2.2   Árangursstjórnun .....	22
2.2.1   Hringrás árangursstjórnunar ( <i>e. performance management cycle</i> ) .....	26
2.2.2   Árangursstjórnun og helgun.....	27
2.3   Leikjavæðing ( <i>e.Gamification</i> ) .....	28
2.3.1   Leikjaramminn ( <i>e. the game frame</i> ) – rammi við hönnun hegðunarleikja	
29	
3   Útfærsla á fræðilegum ramma .....	40
3.1   Hvataþættir tölvuleikja í ferlum innan skrifstofa .....	40
3.2   Hvatamódel .....	44
4   Aðferðafræði rannsóknar .....	49
4.1   Tilgangur rannsóknar og rannsóknarnálgun.....	49
4.2   Lýsing á rannsóknaraðferðum, kostir og gallar.....	50
4.2.1   Eigindleg og megindleg rannsókn .....	50
4.2.2   Athafnarannsóknir.....	52
4.3   Framkvæmd Frumrannsóknar og takmarkanir hennar .....	54
4.4   Öflun og greining gagna.....	55
4.5   Staða rannsakanda innan rannsóknar og siðferðileg álitaefni .....	56

5	Frumrannsókn .....	58
5.1	Upphofleg staða.....	58
5.2	Framkvæmd rannsóknar.....	59
5.3	Upphoflegt ferli .....	60
5.4	Uppfært ferli.....	61
5.5	Mælingar .....	64
6	Svör við rannsóknarsprungum .....	66
6.1	Rannsóknarsprunging 1 .....	66
6.2	Rannsóknarsprunging 2 .....	71
7	Umræður og ályktanir .....	78
8	Heimildarskrá.....	84
9	Viðaukar.....	88
9.1	Tímasett verkáætlun .....	88
9.2	Viðauki 1 - Orðalisti.....	89
9.3	Viðauki 2 – Fundarboð til þáttakenda .....	90
9.4	Viðauki 3 – Kynning fyrir þáttakendur.....	91
9.5	Viðauki 4 – Mælingar .....	95

## **TÖFLUSKRÁ**

Tafla 1: Drifkraft skipt í tvenndir (Dignan, 2011) .....	32
Tafla 2: Uppsetning tilgátu rannsakanda .....	40
Tafla 3: Greining út frá markmiðasetningu innan hringrás árangursstjórnunar .....	41
Tafla 4: Greining út frá árangursmælingum innan hringrás árangursstjórnunar (1)....	42
Tafla 5: Greining út frá árangursmælingum innan hringrás árangursstjórnunar (2)....	43
Tafla 6: Greining út frá árangursmælingum innan hringrás árangursstjórnunar (3)....	43
Tafla 7: Greining út frá endurgjöf innan hringrás árangursstjórnunar .....	44
Tafla 8: Staðan á útistandandi málum í byrjun ferlis .....	61
Tafla 9: Staðan á útistandandi málum í lok ferlis .....	62
Tafla 10: Punktakerfi .....	63
Tafla 11: Stöðu kerfi .....	63
Tafla 12: Staðan á punktum og stöðu í lok ferlis .....	64
Tafla 13: Niðurstaða á mælingum á ferli sem snýr að liðnum dagsetningum .....	65

## **MYNDASKRÁ**

Mynd 1: Markmiðakenning Locke og Latham (2002) .....	19
Mynd 2: Þarfapíramídi Maslows (Maslow, 1943).....	21
Mynd 3: Þarfapíramídi Maslows með Tveggja þátta kenningu Herzberg (Herzberg, 1986) .....	22
Mynd 4: Hringrás árangursstjórnunar(Armstrong og Taylor, 2014) .....	26

Mynd 5: Leikjaramminn ( <i>e. the game frame</i> ), (Dignan, 2011) .....	29
Mynd 6: Leikjaramminn – Ytra lag (Dignan, 2011).....	30
Mynd 7: Leikjaramminn – Innra lag (Dignan. 2011) .....	33
Mynd 8: Leikjaramminn – Svarti kassinn (Dignan, 2011) .....	34
Mynd 9: Grunnur hvatamódelssins er hvatakenning Maslows (1943) og þeim kenningum sem Herzberg byggði á því. (1987).....	46
Mynd 10: Ofan á grunnlög hvatamódelssins kemur hringrás árangursstjórnunar þeirra Armstrong og Taylor (2014).....	46
Mynd 11: Efsta lag hvatamódelssins eru þeir 19 hvataþættir sem kom út frá leikjaramma Dignan (2011). .....	48
Mynd 12: Hringferli athafnatengdra rannsókna (Zuber-Skerritt, 2012) .....	53
Mynd 13: „Action punktar“ á þeim atriðum sem þarf að leggja áherslu á. ....	60
Mynd 14: Heildarstaða „action punkta“.....	60
Mynd 15: Fjöldi „action punkta“ í byrjun ferlis .....	62
Mynd 16: Fjöldi „action punkta“ í lok ferlis.....	63
Mynd 17: Hvatomódel notað sem leiðarvísir við gerð ferlis .....	71
Mynd 18: Hvatomódel rannsakanda .....	73
Mynd 19: Vika 1 – staðan í lok ferlis .....	95
Mynd 20: Vika 1 – punktastaða og staða inna hóps .....	95
Mynd 21: Vika 1 – fjöldi „action punkta“ í lok ferlis.....	95
Mynd 22: Vika 1 – samanburður milli ferla .....	95
Mynd 23: Vika 1 – sundurliðun á samanburði milli ferla.....	95
Mynd 24: Vika 2 – staðan í lok ferlis .....	96
Mynd 25: Vika 2 – punkta staða og staða.....	96
Mynd 26: Vika 2 – fjöldi „action punkta“ í lok ferlis.....	96
Mynd 27: Vika 2 – samanburður milli ferla .....	96
Mynd 28: Vika 2 – sundurliðun á samanburði milli ferla.....	96
Mynd 29: Vika 3 – staðan í lok ferlis .....	97
Mynd 30: Vika 3 – punkta staða og staða.....	97
Mynd 31: Vika 3 – fjöldi „action punkta“ í lok ferlis.....	97
Mynd 32: Vika 3 – samanburður milli ferla .....	97
Mynd 33: Vika 3 – sundurliðun á samanburði milli ferla.....	97