

РАЗРАБОТКА РЕПЕРТУАРНОЙ РЕШЕТКИ ДЛЯ ЗАДАЧИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СЕРВИСА

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Буаро Н. С.

Ярмолик В. Н. – д-р. техн. наук, профессор

В настоящее время в области образовательных услуг высших учебных заведений большое влияние приобретает стремительно развивающаяся конкуренция. Возможность определения уровня предоставляемого образования и степени удовлетворенности им студентов являются одними из ключевых факторов для обеспечения конкурентоспособных услуг в данной области. Подобные возможности позволяют оценить существующие учреждения образования, выявить их слабые стороны и, имея данную информацию, разработать стратегию эффективного повышения качества образовательных услуг. Техника репертуарных решеток (Repertory Grid Technique) в данной ситуации позволяет получить от респондентов более полную и точную информацию.

Техника репертуарных решеток (Repertory Grid Technique) – это техника интервьюирования, базирующаяся на теории личных конструктов Дж. Келли (George Kelly) [1]. Данная техника позволяет выявить индивидуальные личностные конструкты, связанные с исследуемыми объектами.

Личностный конструкт (Personal Construct) – это оценочная система (двуполярная, например “хорошо” – “плохо”), которая используется индивидом для классификации различных объектов его жизненного пространства. Для формирования конструкта случайным образом выбирают три элемента в рамках заданного контекста, после чего респондента просят объяснить, в чем два любых элемента схожи и отличаются от третьего.

Для проведения исследования нужно определить цель исследования и целевую группу. В нашем случае темой исследования является качество услуг образовательного сервиса с точки зрения студентов (целевая группа). Далее требуется определить составные части репертуарной решетки [2]: элементы решетки, личностные конструкты и шкала оценки. Для задачи оценки образовательного сервиса предлагаются следующие элементы: инфраструктура учреждения образования, учебная программа, практическая деятельность студентов, исследовательская деятельность студентов, дополнительные услуги, организация обучения, уровень получаемых теоретических знаний, соответствие программы рынку труда, преподавательский состав.

Далее требуется выявить личностные конструкты. Для рассматриваемой задачи выбраны следующие конструкты: высокоприоритетный фактор / низкоприоритетный фактор, интересный / скучный, современный / устаревший, хорошо организован / плохо организован, соответствует ожиданиям / не соответствует ожиданиям, идеальный / неприемлемый, мотивирует к учебе / демотивирует.

В качестве шкалы выбрана шкала Ликерта [3]. Ее преимуществами являются ее широкое распространение, применимость к оценке различных метрик, высокая скорость проведения оценки и содержание оптимального количества элементов.

В результате получается решетка (см. рис. 1), которая предлагается респондентам для оценки каждого элемента. На данной решетке в каждой строке респонденту предлагается отметить уровень соответствия элемента конструкту, или же отметить значение «0» в случае, если конструкт не применим к рассматриваемому элементу.

	5	4	3	2	1	0	
Высокий приоритет							Не применим
Интересный							Не применим
Современный							Не применим
Хорошо организован							Не применим
Соотв-т ожиданиям							Не применим
Идеальный							Не применим
Мотивирует к учебе							Не применим
Низкий приоритет							
Скучный							
Устаревший							
Плохо организован							
Не соотв-т ожиданиям							
Неприемлем							
Демотивирует							

Рис. 1 – Решетка для оценки элемента.

Таким образом, была разработана методика интервьюирования для оценки качества образовательного сервиса, базирующаяся на технике репертуарных решеток Дж. Келли. Были определены элементы решетки, личностные конструкты и шкала оценки выбранных элементов.

Список использованных источников:

1. Kelly, G. The Psychology of Personal construct. // Norton, NY, USA, 1955.
2. Edwards, M. The repertory grid technique: Its place in empirical software engineering research. / M. Edwards, S. McDonald, M. Young – Information and Software Technology, 2009. – vol. 51, pp.785-798.
3. Likert, R. A Technique for the Measurement of Attitudes. // Archives of Psychology, 1932. – pp. 1-55.