

# ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНИКИ РЕПЕРТУАРНЫХ РЕШЕТОК ДЛЯ ЗАДАЧИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ

Бугро Н. С.

Кафедра программного обеспечения информационных технологий, Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники

Минск, Республика Беларусь

E-mail: n.buhro@gmail.com

*В данной работе рассмотрена техника репертуарных решеток Дж. Келли и описана разработанная на ее основе методика интервьюирования для задачи оценки качества образовательного сервиса.*

## ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время в области образовательных услуг высших учебных заведений большое влияние приобретает стремительно развивающаяся конкуренция. Современное высшее образование – это глобальный продукт, предлагаемый различными образовательными учреждениями по всему миру. Их многообразие и широкий спектр предлагаемых ими образовательных услуг способствуют развитию конкуренции, как за уровень подготовки абитуриентов, так и за их количественный состав. Для этого предлагаются новаторские, творческие подходы для удовлетворения потребностей и предпочтений студентов, как в части качества образовательных услуг, так и сопутствующих факторов.

Возможность определения уровня предоставляемого образования и степени удовлетворенности им студентов являются одними из ключевых факторов для обеспечения конкурентоспособных услуг в области высшего образования. Данные возможности позволяют оценить существующие учреждения образования, выявить их слабые стороны и, имея данную информацию, разработать стратегию эффективного повышения качества образовательных услуг.

В данной ситуации техника репертуарных решеток позволяет разработать технику интервьюирования, которая способствует более глубокому анализу характеристик образовательного сервиса и получению более полной и точной информации от респондентов, что является важным фактором для получения актуальной итоговой оценки.

## I. ОБЗОР МЕТОДИКИ

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. Каждая репертуарная решетка формируется вокруг темы, которая определяет объект исследования и целевую группу, с точки зрения которой требуется получить оценку.

Построение репертуарной решетки состоит из 3-х этапов [2]. Первый этап включает определение некоторого количества (обычно от 6 до 12) элементов, которые являются характеристиками объекта исследования. После того, как элементы выбраны, формируется список триад элементов. Для этого элементы группируются по три таким образом, чтобы каждый элемент использовался, по крайней мере, дважды. Для выделения триад элементов удобно использовать таблицу (см. табл. 1), в которой столбцы обозначают элементы, а каждая триада представлена строкой таблицы, в которой отмечены выбранные характеристики.

Таблица 1 – Выделение триад элементов

Сходство	1	2	3	4	5	6	Отличие
	*	*	*				
				*	*	*	
	*		*		*		
		*		*		*	
	*			*	*		
		*	*			*	

Второй этап – выделение личностных конструктов. Личностный конструкт – это оценочная система (двуполярная, например «хорошо» – «плохо»), которая используется индивидом для классификации различных объектов его жизненного пространства. Для формирования конструкта берут триаду элементов и просят респондента объяснить, в чем два любых элемента триады схожи и отличаются от третьего. Полученная пара «Сходство» – «Отличие» и будет являться конструктом.

Третий этап – определение шкалы оценки. В ходе интервьюирования респонденты оценивают выбранные элементы в рамках полученных конструктов, для чего требуется определить шкалу оценки. Дж. Келли использовал двухзначную шкалу оценки, однако сейчас некоторые исследователи используют даже 16-значные шкалы. Кроме того, возможно расширение шкалы за счет дополнительного значения, обозначающего, что заданный конструкт не применим к данному элементу.

На основании выбранных элементов и полученных личностных конструктов составляет-

ся решетка, в которой столбцы обозначают элементы, а строки – полученные личностные конструкты (см. табл. 2). После составления решетки респондентов просят оценить, в какой степени элементы могут быть охарактеризованы конструктами. Полученные значения записываются в ячейки таблицы.

Таблица 2 – Структура репертуарной решетки

Элементы	1	2	3	...	N
Конструкт 1					
Конструкт 2					
Конструкт 3					
...					
Конструкт M					

## II. РАЗРАБОТКА РЕШЕТКИ

В рамках задачи оценки качества образовательного сервиса объектом исследования является сам образовательный сервис (представителем которого, например, может выступать высшее учебное заведение). В качестве элементов решетки в данной ситуации могут быть выбраны следующие характеристики образовательного сервиса:

- организация обучения;
- преподавательский состав;
- учебная программа;
- техническое обеспечение;
- студенческая научная и исследовательская активность и др.

Далее требуется выявить личностные конструкты. В рамках поставленной задачи респонденту могут быть предложены элементы «преподавательский состав», «учебная программа», «студенческая научная и исследовательская активность» и задан вопрос: «В чем два элемента схожи и отличаются от третьего?». В данном случае заинтересованный в получении хорошей работы студент может дать ответ, что хороший преподавательский состав и учебная программа очень важны для удовлетворения требований рынка труда, в то время как студенческая научная и исследовательская активность менее важны. Этот ответ позволяет составить конструкт «Удовлетворяет требованиям рынка труда» – «Не удовлетворяет требованиям рынка труда». Таким способом могут быть составлены 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.

Заключительным компонентом для составления репертуарной решетки является выбор шкалы оценки элементов (характеристик образовательного сервиса). В работе [4] показано, что шкала Ликерта [3] в наибольшей степени удовлетворяет требованиям данной задачи. Ее преимуществами являются:

- широко распространена;
- применима к оценке различных метрик;
- не требует большого количества времени для ответа;
- содержит оптимальное количество элементов.

В результате получается решетка (см. рис. 3), 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.

Таблица 3 – Решетка для оценки элемента

	5	4	3	2	1	0
Выс. приор.						Низ. приор.
Интересный						Скучный
Современный						Устаревший
...						...

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом техника репертуарных решеток Дж. Келли позволяет более глубоко проанализировать характеристики образовательных сервисов и выделить элементы для оценки, определить личностные конструкты, в рамках которых респонденты оценивают данные элементы, составить решетку для интервьюирования респондентов. В целом это приводит к более полному и качественному исследованию образовательных сервисов, что позволяет сделать более точную оценку. Кроме того, данная техника позволяет автоматизировать сбор и обработку информации, что упрощает и ускоряет процесс оценки образовательных сервисов.

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.
4. Бугро, Н. С. Анализ методов оценки характеристик образовательных услуг. / Н. С. Бугро // Современные проблемы радиотехники и телекоммуникаций РТ-2013: материалы 9-й международной молодежной научно-технической конференции, Севастополь, 22–26 апреля 2013 г. / Севастопольский национальный технический университет; редкол.: Э. В. Пашков [и др.]. – Севастополь, 2013. – С. 422.