

Таньков Николай Николаевич

канд. пед. наук, доцент

Булатова Альбина Олеговна

доцент

Усяев Александр Николаевич

старший преподаватель

Хомяков Евгений Алексеевич

канд. филол. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет»

г. Пенза, Пензенская область

О ЗАРУБЕЖНОМ ОПЫТЕ ОНЛАЙН-ОЦЕНИВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ УЧЕБНЫМ ПРОЦЕССОМ (НА ПРИМЕРЕ ВЕБ-САЙТА RATEMYPROFESSORS.COM)

***Аннотация:** в статье обоснована необходимость поиска эффективных методов и средств оценивания удовлетворенности учебным процессом. Исследовательские задачи решены в процессе изучения научной литературы, нормативных документов Министерства образования и науки РФ, анализа и обобщения зарубежного опыта включения обучающихся в систему оценки качества высшего образования. Выявлена специфика влияния рейтинговых веб-сайтов на отношение студентов к преподавателям и учебным дисциплинам.*

***Ключевые слова:** зарубежные исследования, удовлетворенность, оценивание студентом преподавателя, выбор учебной дисциплины, оценка качества, учебный процесс, высшее образование.*

В условиях компетентностного подхода, положенного в основу современных образовательных стандартов, удовлетворенность студентов учебным процессом является значимым показателем его качества. Методы оценки качества высшего образования, реализуемые Министерством образования и науки РФ (лицензирование, аккредитация, федеральное интернет-тестирование) направлены, как правило, на принятие административно-управленческих решений. К

сожалению, эффективных методов и инструментария измерения удовлетворенности студентов учебным процессом, необходимых вузам для совершенствования учебного процесса, недостаточно [1].

Всё это порождает проблему поиска эффективных методов и средств оценивания удовлетворенности учебным процессом. На наш взгляд, для решения обозначенной проблемы значимым является изучение зарубежного опыта включения обучающихся в систему оценки качества высшего образования.

В зарубежной научной литературе, опубликованной в XXI веке, оценка студентами качества учебного процесса является актуальным предметом научной дискуссии [8; 15; 17], что обусловлено увеличением объема информации, передаваемой посредством сети Интернет [18]. Зарубежными исследователями установлено, что рейтинговые веб-сайты влияют на отношение обучающихся к учебным дисциплинам и преподавателям [10; 15], уровень притязаний студентов [14], результативность учебного процесса [9]. Так, веб-сайт RateMyProfessors.com, существующий с 2001 г., позволяет студентам оценить преподавателей посредством различных критериев. Результаты онлайн оценивания сохраняются на протяжении неограниченного периода времени, влияя на формирование отношения студентов к преподавателям, вероятно, в большей степени, чем оценки обучающихся в процессе устной коммуникации. В работах [8; 10; 13; 14] выявлено, что размещенные на сайте RateMyProfessors.com количественные и качественные оценки способствуют принятию студентом решения о выборе определенной учебной дисциплины.

Реализация RateMyProfessors.com привела к публикации значительного числа работ, в которых исследованы надежность рейтинговой оценки профессорско-преподавательского состава, пути использования рейтинговых веб-сайтов, уровень информированности о подобных сайтах, качество аудиторного и онлайн оценивания, различия в рейтинговых оценках преподавателей между различными дисциплинами, факторы, влияющие на рейтинг профессорско-преподавательского состава [4–8; 11; 16; 20]. Большинство работ акцентирует внимание на корректности онлайн оценивания студентами дисциплин и

преподавателей, например, при сравнении с оцениванием в аудитории [7; 17; 20; 21]. Кроме того, выявлена устойчивая связь между публикуемыми оценками, уровнем сложности учебной дисциплины и сексуальной привлекательностью преподавателя [11]. Подобной поверхностности оценивания, по мнению специалистов, способствуют используемые веб-сайтом критерии, не являющиеся базовыми критериями оценивания учебного процесса [8; 12].

Критика онлайн оценивания качества высшего образования находит выражение в скептическом отношении значительного числа зарубежных исследователей к RateMyProfessors.com и другим веб-сайтам, обеспечивающим рейтинговую оценку профессорско-преподавательского состава. По мнению С. Шерра и др., существуют три направления в исследовании проблемы онлайн оценивания преподавателей [19], сущность которых раскрыта в следующих положениях:

1) оценки и оценочные суждения студентов, публикуемые на рейтинговых веб-сайтах, могут способствовать формированию предвзятого отношения руководителей образовательной организации к преподавателям, затрудняющего профессиональное развитие личности, рассмотрение конкурсных дел и определение сроков трудового договора [7];

2) использование оценки с сайта RateMyProfessors.com как показателя качества обучения в сравнительных рейтингах вузов может привести к необъективности подобных рейтингов [5];

3) рейтинговые оценки, опубликованные на веб-сайте, влияют на отношение студентов к преподавателям и учебным дисциплинам, обуславливая выбор определенной дисциплины или уровень познавательной активности на учебном занятии [13].

Для нашего исследования интерес представляет зарубежный опыт изучения проблемы влияния рейтинговых веб-сайтов на отношение студентов к преподавателям и учебным дисциплинам.

Результаты зарубежных работ, изучающих валидность онлайн оценивания профессорско-преподавательского состава, указывают на то, что онлайн рейтинги в определенной степени влияют на использующих их студентов [6]. В

исследовании [10] экспериментально изучено влияние профиля, публикуемого RateMyProfessors.com, на уровень доверия и привлекательности преподавателя, мотивацию студентов, их отношение к реализуемым преподавателем дисциплинам. Испытуемым обеспечивали доступ к положительно и отрицательно оцененным онлайн профилям преподавателей с последующим показом видеолекций этих преподавателей. После этого методом интервьюирования определяли отношение испытуемых к учебному процессу. В результате исследования выявлена устойчивая связь между степенью воздействия онлайн профиля преподавателя и зависимыми переменными. В работе [9] экспериментально доказано, что изучение студентами положительно оцененного онлайн профиля способствует эффективной реализации учебного процесса.

Авторы исследования [14] установили, что чтение положительных комментариев на вебсайте RateMyProfessors.com способствует формированию позитивных межличностных отношений в учебной группе и удовлетворенности студентов процессом оценивания результатов их учебно-познавательной деятельности, помогает определить учебные дисциплины для дальнейшего освоения. В работе [15] предпринята попытка повлиять на степень воздействия профилей и комментариев, представленных на RateMyProfessors.com. Авторы провели сравнительный анализ влияния рейтингов, основанных на реализации поверхностных и научно обоснованных критериев оценивания. В результате анализа сделан вывод о том, что онлайн оценки, полученные на основе научно обоснованных критериев, оказывают более выраженное влияние на отношение студентов к преподавателю. Установлено, что степень выраженности позитивного влияния выше у оценок, полученных при использовании поверхностных критериев, негативного влияния – у оценок, полученных при использовании научно обоснованных критериев. В исследовании [9] показано, что рейтинговые веб-сайты влияют на уровень притязаний студентов, обуславливающий эффективность учебного процесса. Однако, это влияние не рассматривается в контексте формирования поведенческих установок студентов.

Авторы работы [19] акцентируют внимание на том, что веб-сайты, обеспечивающие оценку учебного процесса, содержат информацию двух типов: открытые комментарии о преподавателях и стандартизованные рейтинги, в которых используются оценочные шкалы, подобные оценкам, реализуемым учреждениями среднего образования (от одного до пяти-шести баллов). Такие оценочные шкалы представлены на вебсайте RateMyProfessors.com и позволяют студентам оценить сложность учебной дисциплины, личностные качества и профессиональную компетентность преподавателя, качество учебного процесса в целом. Совокупность оценок, полученных преподавателем, обеспечивает формирование среднего рейтингового показателя как основного компонента онлайн профиля. Всё это позволяет студентам, намеренным получить представление об определенном преподавателе, изучить отдельные комментарии, дополненные стандартизованными рейтингами, и краткое содержание всех оценок в форме средних рейтинговых показателей.

По мнению авторов исследования [22], средние рейтинговые показатели являются более надежным источником информации. Данная точка зрения противоречит выводу о том, что оценки профессорско-преподавательского состава и выбор учебной дисциплины в большей степени определяются «скабрезными» онлайн комментариями [2]. Этот вывод подтверждают результаты работ зарубежных ученых, исследующих единичные воздействия.

Основное положение данного направления исследований сводится к тому, что единичные факты просты для восприятия и осмысления по сравнению с усредненными статистическими данными, обладающими валидностью [22]. В исследовании [3] сформулирована гипотеза о том, что при формировании представлений индивиды ошибочно полагаются на единичные факты, игнорируя статистику. В ряде экспериментов эта гипотеза была подтверждена для различных зависимых переменных: мнения группы и индивида, целей деятельности [23].

Выводы, сформулированные авторами [2], по мнению С. Шерра и др., позволяют принять данную гипотезу в отношении рейтинговых веб-сайтов. В работе [19] исследователи приходят к заключению, что профили преподавателей

на рейтинговых веб-сайтах оказывают ярко выраженное влияние на формирование представлений студентов об удовлетворенности учебным процессом по сравнению с менее выраженным воздействием на их субъективное отношение к преподавателю и намерения в отношении выбора учебной дисциплины. Единичный онлайн комментарий определяет общую тенденцию оценки преподавателя, сдерживаемую, как правило, дополнительными средними рейтинговыми показателями, основанными на оценках всех студентов. Для позитивных средних рейтинговых показателей наблюдается эффект потолка: они практически не способствуют формированию позитивных оценок. Негативные средние рейтинговые показатели оказывают отрицательное воздействие на все зависимые переменные (представления студентов об удовлетворенности учебным процессом, их индивидуальное отношение к преподавателю, намерения в отношении выбора учебной дисциплины). Однако, все значения остаются, как правило, в пределах средних, указывая на то, что позитивная и негативная информация веб-сайта, обеспечивающего оценку профессорско-преподавательского состава, оказывает одинаково сильное влияние на отношение студентов к преподавателю и намерения в отношении выбора учебной дисциплины [19].

В результате анализа зарубежных исследований проблемы влияния рейтинговых веб-сайтов на отношение студентов к преподавателям и учебным дисциплинам мы сформулировали ряд выводов:

- средняя рейтинговая оценка преподавателя, сформированная на основе научно обоснованных стандартизованных критериев, и оценки, выставленные преподавателю отдельными студентами, значимы в процессе оценивания удовлетворенности учебным процессом;

- полученная научно обоснованными методами средняя рейтинговая оценка преподавателя, являясь надежным показателем качества обучения, оказывает, как правило, такое же ярко выраженное влияние на формирование отношения студентов к учебному процессу, как субъективные эмоционально окрашенные оценочные суждения отдельных обучающихся;

– оценочные суждения отдельных обучающихся влияют на формирование отношения к преподавателю и учебной дисциплине: позитивно окрашенные суждения способствуют формированию положительного отношения, негативно окрашенные – отрицательного. Это может привести к некорректной оценке преподавателя и учебного процесса, ошибкам при выборе студентом дисциплины;

– степень влияния отдельных оценочных суждений на формирование отношения к преподавателю и учебной дисциплине, как правило, снижается при сочетании с противоречащей этим суждениям средней рейтинговой оценкой преподавателя.

Сформулированные выводы могут, на наш взгляд, служить основанием для совершенствования методов и средств оценивания удовлетворенности учебным процессом в вузах России.

Список литературы

1. Таньков Н.Н. Мониторинг удовлетворенности студентов учебным процессом по дисциплине как компонент оценки качества высшего образования // Вестник Томского государственного педагогического университета (Tomsk State Pedagogical University Bulletin). – 2016. – №6 (171). – С. 106–111.

2. Babad E. Developmental aspects in students' course selection / Babad E., Darley J. M., Kaplowitz H. // Journal of Educational Psychology. – 1999. – V. 91. – №1. P. 157–168.

3. Bar-Hillel M. The base-rate fallacy in probability judgments // Acta Psychologica. – 1980. – V. 44. – №3. – P. 211–233.

4. Bleske-Rechek A. Student consensus on RateMyProfessors.com / Bleske-Rechek A., Fritsch A. // Practical Assessment, Research & Evaluation. – 2011. – V. 16. – №18 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pareonline.net/getvn.asp?v=16&n=18> (дата обращения: 08.04.2018).

5. Bleske-Rechek A. RateMyProfessors.com: testing assumptions about student use and misuse / Bleske-Rechek A., Michels K. // Practical Assessment, Research & Evaluation. – 2010. – V. 15. – №5 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pareonline.net/getvn.asp?v=15&n=5> (дата обращения: 08.04.2018).

6. Brown M.J. Rating RateMyProfessors.com: a comparison of online and official student evaluations of teaching / Brown M.J., Baillie M., Fraser S. // *College Teaching*. – 2011. – V. 57. – №2. – P. 89–92.

7. Coladarci T. RateMyProfessors.com versus formal in-class student evaluations of teaching / Coladarci T., Kornfield I. // *Practical Assessment, Research & Evaluation*. – 2007. – V. 12. – №6 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pare-online.net/getvn.asp?v=12&n=6> (дата обращения: 08.04.2018).

8. Davison E. How do we rate? An evaluation of online student evaluations / Davison E., Price J. // *Assessment & Evaluation in Higher Education*. – 2009. – V. 34. – №1. – P. 51–65.

9. Edwards A. Computer-mediated word-of-mouth communication on RateMyProfessors.com: expectancy effects on student cognitive and behavioral learning / Edwards A., Edwards C., Shaver C., et al. // *Journal of Computer-Mediated Communication*. – 2009. – V. 14. – №2. – P. 368–392.

10. Edwards C. The influence of computer-mediated word-of-mouth communication on student perceptions of instructors and attitudes toward learning course content / Edwards C., Edwards A., Qingmei Q., et al. // *Communication Education*. – 2007. – V. 56. – №3. – P. 255–277.

11. Felton J. Attractiveness, easiness and other issues: student evaluations of professors on RateMyProfessors.com / Felton J., Koper P.T., Mitchell J., et al. // *Assessment & Evaluation in Higher Education*. – 2008. – V. 33. – №1. – P. 45–61.

12. Freng S. Turning up the heat on online teaching evaluations: does «hotness» matter? / Freng S., Webber D. // *Teaching of Psychology*. – 2009. – V. 36. – №3. – P. 189–193.

13. Kindred J. He will crush you like an academic ninja!: exploring teacher ratings on Ratemyprofessors.com / Kindred J., Mohammed S.N. // *Journal of Computer-Mediated Communication*. – 2005. – V. 10. – №3.

14. Kowai-Bell N. Rate my expectations: how online evaluations of professors impact students' perceived control / Kowai-Bell N., Guadagno R. E., Little T., et al. // *Computers in Human Behavior*. – 2011. – V. 27. – №5. – P. 1862–1867.

15. Lewandowski G. W. Just a harmless website?: an experimental examination of RateMyProfessors.com's effect on student evaluations / Lewandowski G.W., Higgins E., Nardoni N.N. // *Assessment & Evaluation in Higher Education*. – 2012. – V. 37. – №8. – P. 987–1002.
16. Legg A.M. RateMyProfessors.com offers biased evaluations / Legg A.M., Wilson J.H. // *Assessment & Evaluation in Higher Education*. – 2012. – V. 37. – №1. – P. 89–97.
17. Otto J. Does ratemyprofessor.com really rate my professor? / Otto J., Sanford D.A., Ross D.N. // *Assessment & Evaluation in Higher Education*. – 2008. – V. 33. – №4. – P. 355–368.
18. Rafaeli S. Information sharing online: a research challenge / Rafaeli S., Raban D.R. // *International Journal of Knowledge and Learning*. – 2005. – V. 1. – №1/2. – P. 62–79.
19. Scherr S. Single comments or average ratings: which elements of RateMyProfessors.com™ shape university students' judgments and course choice intentions? / Scherr S., Müller P., Fast V. // *Educational Assessment, Evaluation and Accountability*. – 2013. – V. 25. – №2. – P. 131–141.
20. Sonntag M.E. An empirical test of the validity of student evaluations of teaching made on ratemyprofessors.com / Sonntag M.E., Bassett J.F., Snyder T. // *Assessment & Evaluation in Higher Education*. – 2009. – V. 34. – №5. – P. 499–504.
21. Timmerman T. On the validity of RateMyProfessors.com // *The Journal of Education for Business*. – 2008. – V. 84. – №1. – P. 55–61.
22. Tversky A. Judgment under uncertainty: biases in judgments reveal some heuristics of thinking under uncertainty / Tversky A., Kahneman D. // *Science*. – 1974. – №185. – P. 1124–1131.
23. Zillmann D. Exemplification in communication: the influence of case reports on the perception of issues / Zillmann D., Brosius H.-B. – Mahwah: Erlbaum, 2000.