

‘Beelden zeggen meer dan woorden’

□ Inge Lathouwers, Hanneke Knoop-van Nuland en Erik Roelofs

Cito ontwikkelt voor het vmbo praktijkgerichte examens waarin algemene beroepsvaardigheden worden beoordeeld. Om docenten te bekwamen in het betrouwbaar beoordelen van algemene beroepsvaardigheden en daarmee de examenkwaliteit te waarborgen, heeft Cito een online docententraining met videoprestatieankers ontwikkeld. In dit artikel wordt beschreven wat videoprestatieankers zijn en hoe de training is vormgegeven. Op de website van Cito kunnen docenten de training met videoprestatieankers sinds januari 2013 online volgen.

Veranderingen in toetsen en beoordelen: het cspe

De invoering van competentiegericht onderwijs heeft gezorgd voor grote veranderingen in toetsen en beoordelen. Er zijn nieuwe beoordelingsvormen ontstaan waarin het handelen van de leerling in complexe situaties centraal staat. Schriftelijke toetsing van geïsoleerde kennis en vaardigheden is langzaam aangevuld met beoordeling van competent handelen (Werkgeversvereniging onderzoekinstellingen, 2005). In de centraal schriftelijke en praktische examens (cspe's) voor het beroepsgerichte vmbo – ontwikkeld door Cito – wordt gebruikgemaakt van praktijkgerichte toetsen, waarin algemene beroepsvaardigheden en beroepsspecifieke vaardigheden worden beoordeeld. Waar algemene beroepsvaardigheden (bijvoorbeeld communicatieve en sociale vaardigheden) boven de individuele vakken uitstijgen en overdraagbaar zijn naar verschillende vakgebieden, zijn beroepsspecifieke vaardigheden

kenmerkend voor een bepaald vak. Met deze vorm van toetsing worden twee resultaten beoogd. Ten eerste, een betere aansluiting bij de eisen die maatschappij en arbeidsmarkt aan de leerling stellen. Ten tweede, een hulpmiddel voor doorstroomkwalificatie bieden, waarbij het eindniveau vmbo voor leerlingen geldt als eerste stap van het verdere vervolg in het beroepsonderwijs.

Hoe ziet de praktijk van een cspe eruit?

Tijdens een praktijkgericht examen moeten leerlingen hun kennis, vaardigheden en attitudes tonen in gesimuleerde praktijksituaties. Een examiner observeert het handelen van de leerling en geeft hieraan een beoordeling. De opdrachten in deze cspe's zijn zoveel mogelijk gestandaardiseerd. Een voorbeeld is een klantgesprek dat de rolbeschrijving voor de klant en het verstrekte voorbereidingsmateriaal voor de klant én kandidaat bevat. Daarnaast is het beoordelingsvoorschrift zoveel mogelijk gestandaardiseerd. Figuur 1 toont het beoordelingsvoorschrift voor de algemene beroepsvaardigheid 'communicatieve vaardigheden tijdens een klantgesprek'.

Gevolgen voor de beoordelaarsbetrouwbaarheid

Ondanks het standaardiseren van de opdrachten en beoordelingsvoorschriften blijkt uit analyses van de beoordelingen op een klantgesprek dat er aanzienlijke verschillen bestaan tussen beoordelaars als het gaat om één en dezelfde prestatie van een kandidaat (Roelofs, Hoogstraate & Knoop, 2011). De volgende beoordelaarsfouten zouden dit kunnen veroorzaken:

- Geringe spreiding in scores. Het komt nogal eens voor dat toegekende scores op complexe taken bij één bepaalde beoordelaar weinig variëren. De leerlingen komen al gauw uit bij een voldoende als ze in de ogen van de beoordelaars goed hun best hebben gedaan.
- Relatief beoordelen. Beoordelaars leggen een prestatie niet naast de scorevoorschriften, maar naast de prestaties van andere leerlingen in de klas. Hierdoor kan een leerling – als hij minder presteert



Communicatieve vaardigheden blijken moeilijk te beoordelen door de examiner

	ONDERDEEL A		
1a	De kandidaat communiceert professioneel met de klant.		
	De kandidaat maakt contact met de klant op een passend moment.		☐
	De kandidaat luistert actief.		☐
	De kandidaat licht de functies en werking van de producten toe.		☐
	De kandidaat zet argumenten pro en contra bepaalde opties naast elkaar.		☐
	De kandidaat toont belangstelling in de klant.		☐
	alle criteria juist per fout	2 -1	

Figuur 1. Gedeelte van een beoordelingsvoorschrift in een cspe

dan de rest van de klas - in een relatief goed presterende klas eerder een onvoldoende krijgen dan in een zwakker presterende klas.

- Gebruik van irrelevante beoordelingscriteria. Beoordelaars hanteren soms onbewust vreemde beoordelingscriteria die niet in het beoordelingsvoorschrift staan (Joosten-ten Brinke, Sluijsmans & Jochems, 2010).

Een belangrijke verklaring voor deze beoordelaarsfouten is het ontbreken van een prestatiespectrum bij de beoordelaar. Anders gezegd, hoe zien respectievelijk zwakke, voldoende, goede en optimale prestaties eruit? De verwachting is dat beoordelaars nauwkeuriger oordelen naarmate ze in hun carrière meer voorbeelden van prestaties hebben gezien, lopend van hele zwakke tot hele goede prestaties. Maar dat is niet genoeg. Veel gezien hebben garandeert niet een juiste scoretoekenning. Het toekennen van de meest passende score vraagt om gebruik van juiste standaarden, waarover deskundigen het eens zijn.

Het project videoprestatieankers

In 2010 is Cito gestart met het project videoprestatieankers voor de algemene beroepsvaardigheid 'communicatieve vaardigheden'. Beoogd wordt beoordelaars te helpen zichzelf te ijken in hun beoordelaarsgedrag. Beoordelaars worden geacht iedere prestatie op zijn eigen merites te beoordelen op een vooraf bepaalde meetlat met vaste prestatieankers. 'Beelden zeggen meer dan

woorden', is daarbij het devies. Het idee achter het gebruik van videoprestatieankers is dat beoordelaars na intensieve training en ervaring op den duur een 'gevisualiseerde meetlat' hanteren, waarop ze een leerlingprestatie kunnen plaatsen. Daarbij hebben ze voor elke score op het scorecontinuüm een mentaal prestatiebeeld beschikbaar.

Indicatoren

Tijdens twee vooronderzoeken zijn op twee vmbo-scholen video-opnames gemaakt van in totaal 31 leerlingen in de opleiding 'handel en verkoop' en 'mode en commercie'. Na afloop van een beoordelaarstraining hebben in totaal 14 beoordelaars de video-opnames per indicator voorzien van een oordeel. In het eerste jaar betrof dit uitsluitend Cito-interne beoordelaars, in het tweede jaar waren bovendien docenten als beoordelaars betrokken. Op grond van de bevindingen uit beoordelaarsstudies is het aantal indicatoren uiteindelijk teruggebracht tot vijf essentiële en betrouwbaar te beoordelen indicatoren (Van Ingen, Knoop, & Roelofs, 2011; Roelofs et al. 2011). De indicatoren zijn:

1. De kandidaat maakt contact met de klant op een passend moment.
2. De kandidaat luistert actief.
3. De kandidaat licht de functies en werking van de producten toe.
4. De kandidaat zet argumenten pro en contra bepaalde opties naast elkaar.
5. De kandidaat toont belangstelling in de klant.

De videoprestatieankers zijn verwerkt in een online training



De indicatoren worden gescoord van 'zwak' (score 0) tot 'optimaal' (score 3).

Visualisering van een prestatieniveau

Voor de vijf indicatoren zijn videoprestatieankers ontwikkeld. Een videoprestatieanker is een visualisering van een prestatieniveau op een indicator. Hierbij zijn per indicator die filmpjes gekozen waarvan het gemiddelde oordeel betrouwbaar is en waarvan de scores dichtbij de scores 0, 1, 2, en 3 liggen. Zo zijn ankers ontwikkeld voor vier prestatieniveaus. Daarnaast zijn in het uiteindelijke beoordelingsvoorschrift de scoreniveaus in woorden beschreven. Per indicator zijn gedragingen van leerlingen, behorend bij de verschillende scoreniveaus, genoteerd. Voor elk scoreniveau zijn de gemeenschappelijke, meest illustratieve

gedragingen gebruikt in het beoordelingsvoorschrift. Figuur 2 geeft een voorbeeld.

Training met videoprestatieankers

De videoprestatieankers zijn verwerkt in een online training, waarin docenten zichzelf kunnen bekijken in het beoordelen van communicatieve vaardigheden tijdens een klantgesprek. In deze online training krijgen docenten zowel de schriftelijke omschrijvingen van de beoordelingscriteria als de videoprestatieankers te zien. Wanneer zij met de muis op een scoreniveau van een indicator klikken, wordt de passende niveaubeschrijving zichtbaar en kan een illustratief filmpje worden gestart. Na het bestuderen van de videoprestatieankers kunnen docenten oefenen met het beoordelen van op video

1. De kandidaat maakt contact met de klant op een passend moment			
zwak (score 0)	voldoende (score 1)	goed maar niet optimaal (score 2)	optimaal (score 3)
De kandidaat: - volgt de bezigheden van de klant niet; - legt geen enkel oogcontact met de klant, bij uitingen van de klant die een hulpvraag uitdrukken. De klant: - kan het gevoel tonen niet welkom te zijn; - kan geremd worden in het uiten van zijn wensen.	De kandidaat: - groet de klant; - opent het gesprek niet: stelt geen vraag; - wacht tot de klant het gesprek opent. De klant: - groet terug; - kijkt wat rond; - opent zelf het gesprek en geeft aan waar hij/zij naar op zoek is.	De kandidaat: - maakt oogcontact en groet de klant; - opent het gesprek en stelt aarzelend een vraag, zoals: uhh, wat wilt u kopen? Wilt u een I-pod kopen?; - let niet op gedragingen van de klant, maar stelt meteen een vraag (te snel, de klant is nog niet bij de toonbank). De klant: - groet terug; - geeft aan waar hij/zij naar op zoek is.	De kandidaat: - maakt oogcontact en groet de klant; - legt oogcontact met de klant en stelt zelfverzekerd een duidelijke vraag zoals: 'Kan ik u ergens mee helpen?' De klant: - groet terug; - geeft aan waar hij/zij naar op zoek is.
videoprestatieanker score 0	videoprestatieanker score 1	videoprestatieanker score 2	videoprestatieanker score 3
			

Figuur 2. Gedeelte van het beoordelingsvoorschrift met videoprestatieankers



Videoprestatieankers verhogen de kwaliteit van de beoordeling van competent handelen in praktijkexamens

vastgelegde prestaties. Dit gebeurt door drie leerlingen te beoordelen die een klantgesprek voeren. Na iedere beoordeling ontvangen de docenten feedback en een toelichting op hun beoordeling. Hierbij wordt de afstand tussen de eigen scores en die van een referentiegroep beoordelaars weergegeven.

Effect van de training

Onderzocht is of beoordelaars er als collectief in slagen de leerlingprestatie, zoals vastgelegd op video, betrouwbaar te scoren. Om uitspraken te doen over het effect van de training met videoprestatieankers is een vergelijkingsgroep samengesteld. Docenten in de vergelijkingsgroep ontvingen uitsluitend het beoordelingsvoorschrift met geschreven prestatieankers. Uit de resultaten blijkt dat de beoordelaarsbetrouwbaarheid op drie van de vijf indicatoren hoger is bij docenten die de online training volgden vergeleken met hen die uitsluitend een geschreven beoordelingsvoorschrift hanteerden. Het effect geldt voor de indicatoren 'actief luisteren', 'product toelichten' en 'argumenten geven' (zie figuur 3).

Opmerkelijk is dat beoordelaars in de vergelijkingsgroep de indicator 'belangstelling tonen' betrouwbaarder scoren dan de beoordelaars in de trainingsgroep met videoprestatieankers. Het is lastig om hiervoor op basis van de verzamelde data een verklaring te geven.

Online training videoprestatieankers

Op grond van de overwegend positieve resultaten is deze training sinds januari 2013 online beschikbaar (<http://videoprestatieankers.cito.nl>). Hiervan zullen zowel docenten als Cito profijt hebben. Enerzijds kunnen docenten op een zelfgekozen tijdstip hun beoordelingsvaardigheid trainen. Anderzijds hoopt Cito op den duur de beschikking te krijgen over nieuwe beoordelingsdata, feedback, en suggesties, zodat de training kan worden geoptimaliseerd.

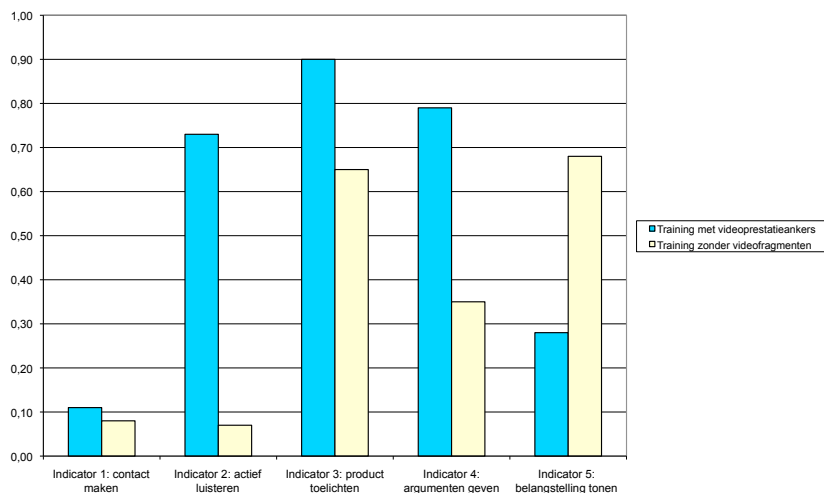
Tot slot

Videoprestatieankers bieden docenten de mogelijkheid zich periodiek te laten 'ijken' door een aantal opnames te beoordelen en daarmee de kwaliteit van de beoordeling van competent handelen in praktijkexamens te verhogen. Uiteraard zijn er meer maatregelen denkbaar om deze kwaliteit te verhogen, zoals het laten uitvoeren van veel meer verkooptaken en het toevoegen van een tweede of zelfs derde beoordelaar. Met videoprestatieankers wordt in ieder geval één bron van beoordelingsfouten aangepakt.

Literatuur

- Ingen, K. van, Knoop, H. & Roelofs, E. (2011). *Video-prestatieankers. Beoordelen van verkoopgesprekken bij de csp's beroepsgericht vmbo*. Arnhem: Cito.
- Joosten-ten Brinke, D., Sluijsmans, D.M.A. & Jochems, W.M.G. (2010). Assessors' approaches to portfolio assessment in Assessment of Prior Learning procedures. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 35, 55-70.
- Roelofs, E., Hoogstraate, R. & Knoop, H. (2011). *Ontwikkeling van prestatieankers voor de objectivering van procesgerichte beoordeling in de vmbo-praktijkexamens*. Arnhem: Cito.
- Werkgeversvereniging onderzoekinstellingen (WVOI) (2005). *Competentiegericht leren en beoordelen in vmbo en mbo*. Verkregen op 26 september 2012 van <http://edepot.wur.nl/118200>.

□ Mw. I. Lathouwers, MSc en mw. dr. H. Knoop-van Nuland zijn werkzaam bij de afdeling Centrale Examens, vmbo beroepsgericht van Cito. De heer dr. E. Roelofs is werkzaam bij de afdeling POK, Psychometrisch onderzoek- en kenniscentrum van Cito. E-mail: Inge.Lathouwers@cito.nl.



Figuur 3. Beoordelaarsbetrouwbaarheid per indicator