

المحاضرة الحادية عشر

نماذج التقييم

أولاً: مفهوم النموذج.

لقد تعددت النماذج التي تهتم بالتقييم منها نماذج ركزت على فعالية الخدمات من وجهة نظر المستفيدين من تلك الخدمات ، وبعضها ركز على كفاءة الأجهزة من وجهة نظر مقدمي الخدمات ، في حين أن هناك جهات نظر ركزت على قياس كلاً من الكفاءة والفعالية معاً.

وقبل استعراض تلك النماذج كان من الضروري تناول مفهوم النموذج وأهمية وجود تلك النماذج. لقد ظهر للتقييم نماذج عديدة عبارة عن مجموعة حلول تجعل للتقييم أسلوبه الخاص ومنهجيته المتميزة وطريقته المحددة، وفي هذا الإطار فقد ظهرت بعض المحاولات لتعريف النموذج ومن هذه المحاولات:-

التعريف الأول : أساس لتنظيم الأفكار حول موضوع ما حتى يتسنى جمع معلومات ذات مغزى بطريقة منظمة تفيد في مواجهة المشكلات.

التعريف الثاني: عناصر متكاملة أو خطوات مترابطة تتعلق بالممارسة في مواقف مهنية محددة مرتبطة بإحدى مداخل الممارسة المهنية وتصلح للتعميم في المواقف المشابهة.

التعريف الثالث: بناء متكامل من المتغيرات أو العناصر المتكاملة التي تعتمد على القدرات الذهنية والخبرات المهنية يتم في ضوءها الحكم على مدى نجاح البرنامج وقياس كافة أبعاده كأساس لاتخاذ قرارات تطويره أو تعديله أو إيقافه. التعريف الرابع: النموذج ما هو إلا مدخل منهجي منظم لمساعدة صانع القرار في استقصاء المشكلة، والبحث عن الأهداف وتقييم البدائل عن طريق المقارنة بين نتائج استخدامات كل بديل منها لاختيار البديل الأمثل للتأثير في المشكلة والعمل على حلها.

التعريف الخامس: ويعرف النموذج بأنه عناصر متكاملة أو خطوات مترابطة أو محددات تتعلق بممارسة في مواقف مهنية محددة مرتبطة بإحدى مداخل الخدمة الاجتماعية وتصلح للتعميم في المواقف المشابهة.

ومن التعاريف السابقة يتضح الآتي:-

١. أن نموذج تقييم البرنامج يتضمن مجموعة من المتغيرات أو العناصر المتكاملة التي يمكن التوصل إليها بناء على قدرات ذهنية وخبرات مهنية.
٢. ينطلق النموذج من مدخل معين ويصلح للتعميم في المواقف المشابهة.
٣. يتضمن كل متغير بعض المؤشرات التي يتم الحكم في ضوءها على التغيرات والنتائج التي أحدثها البرنامج موضع التقييم.
٤. يسعى النموذج إلى الاستفادة من النتائج في مساعدة المشاركين والمسؤولين عن التقييم لاتخاذ أفضل القرارات بشأن تطوير البرنامج أو الإبقاء عليه أو إلغائه وإيقافه.

ثانياً: شروط بناء النموذج.

- من أهم الشروط التي ينبغي أن تراعى عند بناء النموذج ما يلي:-
 ١. البساطة والبعد عن التعقيد.
 ٢. ملائمة النموذج للمشكلة موضوع البحث.
 ٣. اختيار النموذج في ضوء ما يسفر عنه من نتائج.
 ٤. المراجعة المستمرة للنموذج قبل التنفيذ.

ثالثاً: أهمية النموذج.

١. أن أحد المميزات الأساسية لبناء نماذج في إطار المهنة هو الحاجة إلى وجود خريطة أو أطر تصورية نظرية تُعين وتُهدي الممارسين دون انتظار لتوجيه من رؤسائهم الذين قد لا تزيد معرفتهم الفنية من معرفة هؤلاء الممارسين.
٢. أن الممارس يواجه ألوأناً عديدة من المواقف المتغيرة والتي تتضمن في الغالب عناصر لم يسبق له التعامل معها أثناء دراسته أو خلال خبراته الميدانية السابقة وسوف يعجز عن التعامل معها بكفاءة إذا لم يكن مزوداً بمثل هذه الأطر أو الخرائط ولن ترتفع جهوده عن مستوى المحاولة والخطأ.
٣. أن النماذج تشكل التدخل المهني فتزود الباحث والممارس بمصفاة يتمكن من خلالها تحديد المداخل الملائمة لتقدير الموقف وتصميم التدخلات المهنية وزيادة إمكانية تقديم الخدمة.
٤. تساعد النماذج على التنبؤ بنتائج التدخل المهني كما تمكن من التفسير وإحداث تغييرات محددة في الموقف في ضوء النتائج الممكن توقعها وإلا أصبحت الممارسة في اغلب الأحوال مجالاً للتخمين ومجرد استجابة لانطباعات شخصية.
٥. تساعد النماذج في التعرف والفهم والتفسير للمواقف الجديدة كما تساعد في التعرف على ما هو متشابه وما هو مختلف في خبرتنا بالممارسة المتقدمة باستمرار.
٦. أن البناء النظري الدقيق للنماذج والمنسق قد يسمح لنا بتفسير نشاطاتنا للآخرين ، كما يسمح بنقل معارفنا ومهاراتنا بأسلوب يمكن اختياره ويمكن إثباته أو إقامة الدليل عليه ويسمح بفحص وتقوية أنشطتنا بواسطة الآخرين وتزداد بذلك قوة المهنة.
٧. أن النماذج تعطي ثقة للممارس المهني من خلال إعطائه أساس يعتمد عليه بأمان وثقة وبالتالي تزيد من فاعليته في الممارسة.
٨. كما يعتبر النموذج مدخل منهجي منظم لمساعدة صانع القرار في استقصاء المشكلة والبحث عن الأهداف وتقويم البدائل.

رابعاً: نماذج التقويم.

- لقد تعددت المحاولات في تصنيف نماذج التقويم وفيما يلي عرض لبعض هذه التصنيفات:-

(١) التصنيف الأول

- ١- نموذج النظم: ويركز هذا النموذج على كفاءة الاتصال، وقضية توزيع الموارد الإنتاجية والمخرجات أو نتائج معينة، وهو من أنسب النماذج في عملية اتخاذ القرار.
 - ٢- نموذج تحقيق الهدف: وهو مشتق من نظريات الدافعية ونظريات المجالات ويستخدم كوسيلة تحليلية تنسم بالثقة والموضوعية ويستطيع قياس الأهداف النظرية المجردة، ولهذا النموذج نقاط قوة تتمثل في أنه يستطيع تقويم الأهداف الفردية في البرنامج بمعزل عن الأهداف الأخرى ، أما نقاط الضعف تتمثل في أن تحقيق الهدف قد يكون نتيجة العوامل البيئية التي لا يستطيع أن يتحكم فيها القائم بعملية التقويم كما أنه لا يقوم بالإحصاء الكافي للأهداف غير المتوقعة للنتائج.
 - ٣- نموذج التأثير: وهذا النموذج يتضمن تكوين الفروض القابلة للاختبار ويستخدم في الدراسات التجريبية حيث الفروض محددة في عبارات لمقارنة فاعلية المدخلات في أي مشروع.
 - ٤- النموذج السلوكي: وهو مشتق من البناء السلوكي ويؤكد على أهمية قياس تحقيق الهدف، والإستراتيجية الأساسية له في التقويم هي استخدام جماعة العلاج كجماعة ضابطة باستخدام القياس القبلي والبعدي.
- وهذه النماذج الأربعة السابقة تشكل الإطار المرجعي التحليلي الذي يتم من خلاله التقويم.

(٢) التصنيف الثاني:

- وهو تصنيف "بوفمان" ويحتوي:-
- نموذج إصدار تحقيق الهدف.

- نموذج إصدار الأحكام في ضوء محكات خارجية.
- نموذج إصدار الأحكام في ضوء محكات داخلية.
- نماذج تشكيل القرار.

(٣) التصنيف الثالث:

- ويشتمل على أربعة تصميمات :-
- ١- النماذج الكلاسيكية: وتؤكد على تقويم البرامج في ضوء مدى تحقيقها للأهداف المحددة بها.
- ٢- النماذج المعتمدة: وتركز على عمليات البرنامج.
- ٣- نماذج النظم: وتهتم تلك النماذج بالمعايير والمحكات والأهداف التي يتم تقويم البرامج بالمقارنة بها.

(٤) التصنيف الرابع:

١. نموذج تحديد القرارات.
٢. نموذج الأهداف الحرة.
٣. النموذج الدفاعي.
٤. نموذج تحديد الفائدة.
٥. نموذج الاستجابة.
٦. النموذج التجريبي.
٧. نموذج النظم.
٨. نموذج تحقيق الهدف.
٩. النموذج السلوكي.
١٠. نموذج التأثير.
١١. نموذج تحديد المستفيد.

(٥) التصنيف الخامس

(١) نموذج سوشمان:

يتضمن نموذج "سوشمان" لتقويم البرامج الاجتماعية خمسة معايير يمكن قياس كل معيار من خلال بعض المؤشرات ، كما حدد الأدوات المنهجية والإجراءات ونوعية المقاييس التي تستخدم في تحديد مدى توفر كل معيار من المعايير أو عدم توفره بالنسبة للبرنامج موضوع التقويم.

- وفيما يلي عرض لتلك المعايير والمؤشرات المحددة لها:-

أ- المعيار الأول: تقييم جهد البرنامج.

ركز هذا المعيار من التقييم على كمية ونوعية المدخلات الخاصة بالبرنامج الذي يتم تقييمه ويرتبط بافتراضين أساسيين هما:-

١. افتراض وجود علاقة منطقية وامبريقية بين الأهداف المحددة للبرنامج وبين الإجراءات المستخدمة أو المتبعة لتحقيق تلك الأهداف.

٢. افتراض أن البرنامج ينفذ على الوجه أو بالصورة المخططة له مسبقاً.

ويتضمن تقييم مدخلات البرنامج المؤشرات التالية :-

١. عدد ونوع العملاء المستهدف خدمتهم عن طريق البرنامج.
٢. نمط الموظفين العاملين في البرنامج وجهود كل منهم في تحقيق الأهداف.
٣. مصادر التمويل والإنفاق المالي المخصصة للبرنامج.
٤. نوعية التغيرات التي حدثت في طرق تقديم الخدمات التي تضمنها البرنامج.
٥. نوعية التغيرات التي حدثت نتيجة تنفيذ البرنامج سواء للمستفيدين أو المجتمع.
٦. مدى أداء أنشطة وخدمات البرنامج وفقاً للأصول الفنية التي يقرها الخبراء والمتخصصون.

ج- المعيار الثالث: تقييم كفاية البرنامج

- ويركز هذا المعيار على العلاقة بين جهد البرنامج وأدائه من ناحية وحاجة البيئة لأنشطة وخدمات البرنامج موضع التقييم من ناحية أخرى، ويشير المعيار إلى الدرجة التي يكون بها الأداء بالنسبة للدرجة الكلية لحاجة المجتمع إليه.

ويتضمن تقييم كفاية البرنامج المؤشرات التالية :-

١. مدى التلاؤم بين الجهود وحاجة البيئة لخدمات البرنامج.
٢. كفاية الأداء بالنسبة لمستوى الحاجة.
٣. تحديد العملاء المستفيدين من البرنامج مقارنة بجميع من كان يجب تقديم الخدمة لهم أو المستفيدين.
٤. مدى وعي المواطنين بالخدمات التي يحتاجها البرنامج.
٥. تحليل الخدمات المطلوبة أو الحاجات المتوقعة من البرنامج.

د- المعيار الرابع: تقييم كفاءة البرنامج:

- ويركز هذا المعيار على العلاقة بين الجهد والأداء والكفاءة حيث يهتم بفحص ودراسة الاستراتيجيات الخاصة بتقليل الجهد مع تعظيم أداء وكفاية البرنامج حيث تحقق أقصى كفاءة للبرنامج إذا تم تقليل مدخلات البرنامج مع الحصول على نفس القدر من المخرجات أو إذا تم الحصول على مخرجات أكبر دون زيادة مدخلات البرنامج.

ويتضمن تقييم كفاءة البرنامج المؤشرات التالية :-

١. مدى إنفاق الموارد المالية في الأنشطة المخصصة لها.
٢. مدى تحقيق البرنامج لأهدافه بتكاليف مقبولة.
٣. مدى تكلفة كل وحدة من وحدات الخدمة التي يوفرها البرنامج.
٤. مدى فعالية البرنامج لمختلف الفئات المستهدفة.
٥. مدى العلاقة بين التكلفة الكلية للبرنامج والجهد المبذول.

هـ- المعيار الخامس: تقييم عملية البرنامج:

- ويركز هذا المعيار على الميكانيزمات التي يتم بواسطتها ترجمة الجهد المبذول إلى مخرجات أي الوسائل التي يحقق بها البرنامج أهدافه.

ويتضمن تقييم عمليات البرنامج المؤشرات التالية :-

١. تحديد الميكانيزمات التي يتم من خلالها تحقيق أهداف البرنامج.
٢. تقرير أسباب القصور في الأداء وهل ترجع إلى الطريقة المستخدمة أم للعمالة أم لعوامل أخرى .
٣. تحديد العملاء المستفيدين من البرنامج واختلاف فعالية البرنامج تبعاً لاختلاف نوعية العملاء.
٤. تحديد الفئات التي يحقق البرنامج معها نتائج أفضل.
٥. تحديد الظروف التي يقدم البرنامج في ظلها أو المصاحبة للتشغيل الأفضل.
٦. تحديد نطاق وطبيعة الآثار المصاحبة للبرنامج وفترة استمرار التأثير وفقاً للإجراءات التي تتخذ لتحقيق الأهداف.
٧. تفسير العوامل المستقلة عن جهد البرنامج والتي يرجع إليها بعض النتائج التي حدثت ولم يتم تحديدها مسبقاً.

(٢) نموذج ميشيل أوستن:

- لقد حدد "ميشيل أوستن" عدة معايير لتقييم البرامج الاجتماعية كأساس لتحسين تلك البرامج بحيث تكون أكثر استجابة لإشباع احتياجات أفراد المجتمع ومواجهة مشكلاته، مع ضرورة أن يشترك في التقييم كل من العاملين في البرنامج من الفنيين والتخصصات المتعددة إلى جانب الإداريين والمشرفين على البرنامج والمهتمين به مع عدم إهمال رأي المستفيدين من الخدمات التي يوفرها البرنامج باعتبارهم أكثر من يستطيع التعبير عن مدى الاستفادة من البرنامج لمقابلة احتياجاتهم الفعلية.

ولقد حدد عشر معايير لتقييم أي برنامج من البرامج الاجتماعية، وتضمنت تلك المعايير التوصل إلى إجابة على التساؤلات التالية:-

١. هل ساهم البرنامج في إشباع احتياجات العملاء المستهدفين منه؟
٢. هل تتوفر المصادر المستخدمة في تحقيق أهداف البرنامج؟
٣. هل البرنامج مكلف من الناحية المادية مقارنة بما يوفره من خدمات؟
٤. هل استطاع البرنامج أن يغطي المنطقة أو الحيز الجغرافي المستهدف في إطار محدودية أو اتساع البرنامج؟
٥. هل الخدمات التي يوفرها البرنامج فعالة في جانبها المادي والمعنوي؟
٦. هل قرارات التمويل حول المستقبل قائمة على بيانات مرتبطة بتقويم البرنامج؟
٧. هل تستخدم الطاقة البشرية (العاملين) بالبرنامج استخداماً جيداً؟
٨. هل تم استخدام الأدوات المناسبة لتقويم تكلفة البرنامج حتى تصل لأفضل وأدق النتائج التقويمية؟
٩. ما التأثير المتبادل بين البرنامج وبين المجتمع؟
١٠. ما مستوى رضا العاملين عن البرنامج؟

ولقد أوضح ضرورة وضع مؤشرات لقياس كل متغير أو الإجابة على كل تساؤل من التساؤلات السابقة في ضوء تدرج ثلاثي أو خماسي لتحديد نتائج تقويمية يمكن في ضوءها اتخاذ الإجراءات التصحيحية أو تطوير البرنامج الحالي أو وضع برامج مستقبلاً.

(٣) نموذج تحقيق الهدف

ترجع أهمية تحقيق الأهداف إلى أنها من أهم خطوات وضع برنامج التقويم، إذ أنه ما لم نتأكد من صحة الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها، فإن كل خطوة بعد ذلك لا تعني شيئاً، لأنها تقوم على أساس غير سليم، ومن هنا فإن نموذج تحقيق الهدف أحد النماذج التي تستخدم لقياس الانجاز والمحاسبية بالمنظمة، ومن ثم فإن نموذج تحقيق الهدف يعتبر أحد أشكال دراسة فعالية المنظمات حيث أن أحد الوسائل المستخدمة في تقويم الفعالية هو تحقيق الهدف. ويعتمد نموذج تحقيق الهدف على افتراضات واضحة وصريحة، لذلك فإن أهداف أي منظمة ينبغي أن تحدد وتبنى بشكل جيد كما ينبغي الإعداد الجيد للمصادر المالية والبشرية اللازمة للمساهمة في انجاز الأهداف المعطاة، والواقع أن تحديد الأهداف بطريقة واضحة محددة يجبر الناس على أن يصبحوا أكثر واقعية فيما يبيغون تحقيقه، حيث تتم عمليات تقويم البرامج والخدمات بهدف التعرف على ما حققه البرنامج أو الخدمة من أهدافه التي وضعت مسبقاً.

ورغم ذلك فهناك انتقادات قوية لهذا النموذج ومنها:-

١. أن الاعتماد على الأهداف كمعيار فردي لتقويم المنظمة، وأن ثمة تناقضاً بين الأهداف (حالات مثالية) وبين الانجاز (حالات واقعية).
٢. أن بعض المنظمات قد يكون لها وظائف متعددة ومن ثم يصبح لها أهداف مختلفة في نفس الوقت ومن ثم فإن تحقيق أحد هذه الوظائف قد يتداخل مع الآخر وفي ضوء ذلك فإن نموذج تحقيق الهدف يرى أن المنظمة لا تصبح فعالة إذا لم تحقق كل أو معظم أهدافها.

(٤) نموذج النسق:

النسق هو وحدة Unit تتكون من أجزاء أو وحدات متباينة ومتماسكة معاً، حيث كل وحدة منضبطة بواسطة أو معتمدة على حالة سائر الوحدات، فهناك النسق الشمسي والأنساق الحية وهكذا، وفي كل من هذه الأنساق توجد مكونات تشترك في خصائص عامة وتتفاعل هذه المكونات مع بعضها البعض لينتج عنها إطار كلي في النهاية وهو النسق والذي هو أكبر من مجموع أجزائه المعتمدة داخلياً على بعضها.

ومفهوم النسق يقوم على مجموعة عناصر لها شكل قابل للتحديد بينها اعتماد متبادل مشترك تشكل مع بعضها مركب أو وحدة كلية، وفقاً لهذا المفهوم فإن نموذج نسق الموارد يعطي اهتماماً متزايداً بأساليب قياس الفعالية، وهو يركز أكثر على

التفاعل بين المنظمة والبيئة حيث يرى أن المنظمة ينبغي أن يكون لها علاقة ايجابية قوية مع المحيطات الخارجية المرتبطة بها.

وبصفة خاصة تلك العلاقة التي تسهل للمنظمة الاستفادة من الموارد المختلفة مثل (التسهيلات المادية، الأفكار، الإدارة، الميزانية،... الخ) وتحويلها إلى مخرجات تستفيد منها البيئة الخارجية (كمنتجات أو خدمات) حيث يساعد ذلك المنظمة على خلق علاقة قوية بين مدخلاتها ومخرجاتها.

ووفقاً لنموذج النسق (نسق الموارد) فإن أي منظمة تصبح فعالة بمنتجاتها وتدير مواردها إلى أعلى درجة، وفي ضوء ذلك فإن الحقيقة الهامة التي يعتمد عليها نموذج نسق الموارد هي الاعتماد المتبادل بين المنظمة والبيئة، وهذا ما أدى إلى تسميته بنموذج نسق الموارد نظراً لأن المنظمة وفقاً لهذا النموذج تعتمد في فعاليتها على البيئة على اعتبار أن المنظمة نسق مفتوح .

ورغم أن نموذج نسق الموارد يمثل نموذجاً مفتوحاً على البيئة التي يستطيع من خلالها (البيئة) تحقيق نجاحه إلا أن هناك عدد من الانتقادات وجهت لهذا النموذج وهي:-

1. أن المدير وفقاً لنموذج موارد النسق ينبغي أن يضع في الحسبان أن المنظمات تعتمد على البيئة المحيطة لتحقيق التوازن بين البيئة والمنظمة، لكن السؤال الذي يطرح نفسه هنا وقد لا يجد إجابة هو كيف يعرف الفرد متى يساعد النسق أو يعرقل تحقيق الدرجة العظمى من المدخلات أو الاستثمار الأمثل للموارد؟
2. فشل ذلك النموذج في تحديد الموارد التي لها قيمة والتي يمكن الاعتماد عليها كأساس لتحقيق التقدير المقارن أو المفرد لفعالية المنظمات.
3. على الرغم من أن مؤيدي مدخل موارد النسق يعترفون بأهمية الحاجة إلى مقاييس عامة ومتعددة لقياس فعالية الموارد إلا أنهم لم يستخدموا مثل هذه المقاييس في نموذج موارد النسق.
4. أن الفعالية لا تشير إلى نفس الدرجة من الكفاءة بالنسبة للمنظمات وهذا يدل على وجود فجوة بين قياس الفعالية والكفاءة من وجهة نظر هذا النموذج.

(5) نموذج ريتشارد جرينيل:

لقد حدد هذا النموذج أن تقييم البرامج والمشروعات الاجتماعية ينبغي أن يركز على تقييم خمسة متغيرات أو عناصر أساسية، وهذه المتغيرات هي:

1. المتغير الأول: تقييم مدى وضوح أهداف البرنامج.
2. المتغير الثاني: تقييم أساليب تقدير احتياجات المستفيدين من البرنامج.
3. المتغير الثالث: تقييم العملية المرتبطة بمستوى وطريقة تقديم الأنشطة التي يتضمنها البرنامج للعملاء.
4. المتغير الرابع: تقييم العائد الاجتماعي للبرنامج.
5. المتغير الخامس: تقييم العائد الاقتصادي للبرنامج.

(6) نموذج المدخلات والمخرجات:

• في هذا النموذج يتم تقييم المنظمات الاجتماعية بناءً على العناصر التالية:-

- 1- تقييم مدخلات المنظمات الاجتماعية: يتم هذا العنصر بتقييم مدى توافر الموارد البشرية والمالية والتنظيمية من حيث الكم والنوع اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة.
- 2- تقييم مخرجات المنظمات الاجتماعية: يتم هذا العنصر بتقييم الخدمات والبرامج والأنشطة التي تقدمها المنظمة لعملائها ومدى تحقيقها للأهداف المطلوبة منها.
- 3- تقييم التغذية العكسية: ويهتم هذا العنصر بتقييم عملية الاهتمام بالتغذية العكسية وعملية الاستفادة منها في تحسين المدخلات وبالتالي العمليات التحويلية بما يساهم في تحسين المخرجات والمتمثلة في الخدمات والبرامج والأنشطة التي تقدم لعملاء المنظمة في المستقبل.

(٧) نموذج شيرود:

ويسمى هذا النموذج أو يعرف بنموذج تحقيق الهدف أو التقويم بالرجوع للأهداف حيث يرتبط بأن عمليات تقويم البرامج الاجتماعية تستهدف التعرف على ما حققه البرنامج من أهدافه التي وضعت مسبقاً في إطار ما يوفره من خدمات تشبع احتياجات المستفيدين وتسهم في مواجهة مشكلاتهم. ويعتمد هذا النموذج في تحديد مدى نجاح أو فشل البرنامج في تحقيق أهدافه على أساس منطقي هو أنه إذا تحقق الهدف النهائي أو الأساسي للبرنامج فإن ذلك يعتبر دليلاً على أن كل الانجازات السابقة عليه كانت محققة لأهدافها.

(٨) نموذج التقويم الشامل:

ويتم من خلاله القيام بثلاثة أنواع من التقويم هي:-

١. تقويم المحتوى: يوفر معلومات خاصة بالاحتياجات التي من خلالها تتشكل الأهداف.
٢. تقويم المدخلات: يوفر معلومات حول نقاط القوة والضعف.
٣. تقويم العمليات: يتم من خلاله متابعة عملية البرنامج مثل دورها كأداة للتخطيط بأنها تسمح للتحكم في استخدام الموارد، فبمجرد النظر إلى الموارد والحصول على هذه المعلومات يعتبر هاماً خاصة عندما لا يمكن البدء بنشاط معين قبل الانتهاء من آخر نشاط.

(٩) نموذج التأثير:

لديه رؤية أكبر، فهو يركز حيث يكون الهدف هنا هو توضيح كل ما يتعلق بالهدف العام موضوع التقويم. كما أوضحه "سكريفن" على أنه أحياناً يشار إليه على أنه نموذج الهدف الحر ، وقد وجهت العديد من الانتقادات له لضعف المعايير التي يستند عليها في التقويم ، ولكن يمكن للمقوم تقادي هذه المشكلة خلال تنفيذ النموذج بإجراء تحليل قبلي/ بعدي، على سبيل المثال تحليل مجال المنظمة قبل وبعد الأداء وتنفيذ البرنامج أو المنظمة.

(١٠) نموذج سكريفن:

يؤكد هذا النموذج على وضع معايير خارجية على الظاهرة محل الدراسة والتقويم، وهذا النموذج يتضمن مرحلتين هما:-

١. الأولى: التقويم أثناء سير البرنامج : ويتضمن مدى التقدم الذي أحرزه الذي تم إحراره في ضوء المعايير الموضوعية، وكذلك يستخدم كتغذية عكسية لتحديد نواحي القصور توفيراً للجهد والمال، وهذا يلزم الإجابة على الأسئلة التالية: (هل العمل في البرنامج يسير طبقاً للخطة الموضوعية؟ هل كل عناصر البرنامج تعمل بفاعلية أم أن بعضها يحتاج إلى مراجعة).
٢. الثانية: التقويم النهائي: يستخدم في نهاية البرنامج لمعرفة مدى تحقيق البرنامج للأهداف، وفي نفس الوقت وضع توصيات لتعديل أو تغيير ليصبح أكثر فعالية ، وهنا تبرز عدة أسئلة (ماذا يعرف الدارسون عن الموضوعات التي تمت دراستها عن البرنامج؟ إلى أي مدى تغيرت اتجاهات وسلوكيات الأفراد طبقاً للنتائج المتوقعة من البرنامج؟ هل تحققت أهداف البرنامج التي وضعها المخططون؟).

ويمكن للمؤلف أن يحدد بعض المتغيرات التي يمكن أن يتضمنها تقويم أي برنامج اجتماعي في إطار هذا النموذج في ضوء المتغيرات التالية:-

- مدى تحقيق أهداف البرنامج ووضوحها.
- مدى واقعية الأهداف وقابليتها للقياس.
- مدى وجود اتفاق بين المشاركين في البرنامج حول أهدافه.
- مدى ترابط أهداف البرنامج وتكاملها.
- مدى مشاركة المسؤولين عن البرنامج في تحديد الأهداف.
- مدى إدراك العاملين في البرنامج لأدوارهم في تحقيق الأهداف.

- مدى تحديد جدول زمني لتحقيق أهداف البرنامج.
- مدى الاستخدام الأمثل للموارد في تحقيق الأهداف.
- مدى قدرة الأهداف على إشباع احتياجات المستفيدين ومواجهة مشكلاتهم.
- مدى تحديد مسؤوليات المشاركين في تحقيق الأهداف الجزئية للبرنامج.
- مدى وجود تنسيق لتحقيق أهداف البرنامج.
- مدى تحقيق البرنامج للأهداف ذات الأولوية وفقاً لتحديد مسبقاً.
- مدى توافق إجراءات تنفيذ البرنامج مع الأهداف.
- مدى توافق الأهداف الخاصة للعاملين مع أهداف البرنامج.
- مدى وجود توازن في أنشطة البرنامج وفقاً لأهدافه.

ويلاحظ أن استخدام هذا النموذج في تقييم البرامج الاجتماعية يساهم في تقييم الأهداف الجزئية للبرنامج، وهدف البرنامج الذي يتم تقييمه بمعزل عن أهداف البرنامج الأخرى، كما يستخدم كوسيلة تحليلية تتسم بالدقة والموضوعية حيث لا تتدخل فيها قيم المقيوم الخاصة في الحكم على مدى تحقيق الأهداف.

و- التصنيف السادس: ويشمل على :-

(١) النموذج القائم على الهدف: يرتبط نموذج التقييم بالأهداف باسم "رالف تايلور" وربما كان هذا النموذج هو أقدم نماذج التقييم ويسعى التقييم الذي يجري وفق هذا النموذج إلى إجراء مقارنات بين النتائج المستهدفة والنتائج الفعلية، ويتضمن هذا النموذج النتائج المقصودة (الأهداف الرسمية) للمشروع التي تؤثر بشكل عالٍ في تحديد درجة انجاز المشروع لهذه الأهداف، إذ يعمل المقيومون مع طاقم العاملين على تحديد أهداف المشروع بشكل واضح لا لبس فيه، ثم يتم قياس درجة تحقيق هذه الأهداف.

(٢) النموذج الخالي من الهدف: ابتكر فكرة التقييم دون التقيد بالأهداف "مايكل سكريفن" حيث يرى أننا عند تركيزنا على الأهداف المعلنة يصبح سعينا مركزاً وبالكاملاً على كشف التأثيرات الحقيقية للمشروعات، أي الآثار التي أردنا أن نحدثها في إطار الأهداف المتفق عليها للمشروع، وأصبح هذا التركيز محدداً لغايات محددة.

ويرى "سكريفن" أننا ينبغي أن نفتش عن التأثيرات الحقيقية للمشروعات، أي التأثيرات التي تكون قد حدثت بالفعل سواء أكانت مقصودة أو غير مقصودة، ويعتقد أنه بالإمكان تحقيق ذلك لو أننا وضعنا تصوراً لتقييم متحرر من الأهداف، لا يرتبط بالأهداف المعلنة للمشروع، وحينذاك يمكن الجمع بين النتائج المتحصلة من التقييم بالأهداف والتقييم غير المقيوم بالأهداف في أي مشروع.

في هذا النموذج يحدد المقيوم جوانب المشكلة عن طريق مقارنة أداء المشروع - أي ما أنجزه المشروع - بنموذج معياري تم وضعه للمشروع، وتوضح الفروق والاختلافات القائمة بين ما يعتقد المخططون حدوثه، وبين ما يحدث بالفعل على أرض الواقع، وينصح "بروفوس" بأنه عند حدوث فروق أن يتم إحداث تغييرات في أداء المشروع أو في المعايير التي يتم على أساسها تصميم المشروع.

ويشير هذا النموذج وفق عدد من الخطوات لتقييم المشروع، وهي:-

١. تحديد المشروع الذي نرغب في تقييمه.
٢. تحديد أهداف المشروع.
٣. وضع خطة للتقييم تتضمن المعلومات التي نرغب في الحصول عليها.
٤. تنفيذ خطة التقييم لجمع المعلومات عن المشروع.
٥. تحديد الفروق بين أهداف المشروع وما أنجزه المشروع بالفعل.
٦. وضع خطة لما سيتم عمله بعد ذلك، تتضمن مراجعة أهداف المشروع ومراجعة ما تم انجازه والتعديل في أي منهما بحيث يصبحا متسقين.

٣) نموذج صناعة القرار:

في هذا النموذج يؤدي المقوم عدداً من الوظائف الهامة، حيث أن تقويم يقيم الاحتياجات ، المشكلات، والفرص في بيئة محددة، وذلك لمساعدة مستخدمي التقويم على تحديد وتقييم الأهداف ثم الرجوع إلى احتياجات المستفيدين التي تم تقييمها للحكم على المشروع ، أما تقويم المدخلات فيعمل على تقييم الاستراتيجيات المتنافسة وخطط العمل ومنهجية الصرف (الميزانية) التي تم اختيارها لتنفيذ المشروع.

وهذا يساعد مستخدمي التقويم في تصميم جهود التطوير ووضع مقترحات للتمويل يمكنهم الدفاع عنها، ووضع تفاصيل لخطط العمل، وتسجيل الخطط البديلة التي تم وضعها في الاعتبار ، وتسجيل أساس اختيار منهج معين (في تنفيذ المشروع) عوضاً عن المناهج الأخرى ، أما تقويم العمليات فالهدف منه هو متابعة وتوثيق وتقييم الأنشطة ، وهو يساعد مستخدمي التقويم في تنفيذ جهود التطوير والتحسين والمحافظة على سجلات المسائل الخاصة بتنفيذهم لخطط العمل. في حين أن تقويم النتائج يحدد ويقيم المخرجات قصيرة الأجل وطويلة الأجل، المقصودة وغير المقصودة، وهو يساعد مستخدمي التقويم في المحافظة على تركيزهم على مقابلة احتياجات المستفيدين، وتقييم وتسجيل مستوى نجاح المشروع في تحقيق الاحتياجات المستهدفة للمستفيدين من المشروع ، وتحديد الآثار الجانبية المقصودة وغير المقصودة، واتخاذ قرارات بشأن استمرار أو إيقاف أو تطوير وتحسين المشروع.

ووفقاً لهذا النموذج يعمل المقوم على تحديد القرارات التي يجب على مدير المشروع اتخاذها، ويقوم بجمع معلومات كافية عن ايجابيات وسلبيات كل قرار من القرارات البديلة من أجل تمكين متخذ القرار من التوصل إلى حكم يتعلق بأفضل البدائل من حيث معيار معين، ومن ثم يصبح التقويم وظيفة مشتركة تعتمد على العمل الجماعي الجيد بين المقومين ومتخذ القرار.

وفضلاً عن النماذج السابقة يمكن التمييز بين عدة أنواع من نماذج التقويم تختلف فيما بينها تبعاً للهدف، وهذه الأنواع هي:-

١) تقويم المخرجات أو التأثيرات: وهو النمط الكلاسيكي لتقويم المشروع، ويعني بشكل خاص بمدى تحقيق الأهداف التي خططت للمشروع، إضافة إلى مجمل ما ترتب على انجاز المشروع من انعكاسات ايجابية كانت أو سلبية، ويعرف أحياناً بالتقويم الإجمالي وهو التقويم الذي يعني بحصر كامل المحصلة النهائية للمشروع بعد تنفيذه.

٢) التقويم المرحلي أو التنفيذي أو التكويني للمشروع: ويعني بتقويم المشروع أثناء فترة انجاز وقبل أن يكتمل بهدف الاطمئنان والتأكد من مدى سلامة مسيرة تنفيذ المشروع بما يسمح بتصحيح الأخطاء والانحرافات التي يمكن أن تكون قد طرأت على تنفيذ المشروع ، كما يسمح بإجراء التعديلات اللازمة في ضوء أية مستجدات طرأت فيما يتصل بالمشروع سواء كانت مستجدات داخلية أو مستجدات خارجية متصلة ببيئة المشروع أو الظروف والعوامل المحيطة به.

ويعود الفضل إلى "مايكل سكريفن" في التمييز بين التقويم التكويني والتقويم الإجمالي (الذي سبق الإشارة إليه) فالتقويم التكويني يعني بتحليل مراحل تنفيذ المشروع، من أجل تزويد المسؤولين عنه وأصحاب المصالح بالنصيحة بقصد تحسين مستوى المشروع على الأرض، في حين أن التقويم الإجمالي يعني بما إذا كان المشروع قد حقق أهدافه المقصودة أم لا؟

٣) تقويم العمليات: وهو التقويم الذي يعني بصفة خاصة بكيفية عمل المشروع، أي هو تقويم لأداء المشروع من حيث ما خطط له من أنشطة وعمليات وفعاليات، وما إذا كان المشروع يقوم فعلاً بالأنشطة والعمليات التي خططت له وبنفس المستوى المطلوب أم لا؟

٤) تقويم الحاجات: ويعني إعادة تقويم حاجات الناس المستفيدين من المشروع بهدف معرفة اثر هذه المشروعات في قائمة حاجاتهم وما إذا كانت المشروعات قد حققت أهدافها في تلبية هذه الحاجات.

٥) تقويم التكلفة والعائد: وهو يقوم على أساس مقارنة قيمة ما تحقق من نتائج بمقدار ما أنفق على المشروع من أموال وموارد ، وهو يعرف بتحليل التكلفة والعائد.

أسئلة المحاضرة

السؤال الأول

اشرح / اشرح شروط بناء النموذج؟

الإجابة

من أهم الشروط التي ينبغي أن تراعى عند بناء النموذج ما يلي:-

١. البساطة والبعد عن التعقيد.
٢. ملائمة النموذج للمشكلة موضوع البحث.
٣. اختيار النموذج في ضوء ما يسفر عنه من نتائج.
٤. المراجعة المستمرة للنموذج قبل التنفيذ.

السؤال الثاني

ناقش / ناقش أهمية بناء النموذج؟

الإجابة

١. أن أحد المميزات الأساسية لبناء نماذج في إطار المهنة هو الحاجة إلى وجود خريطة أو أطر تصورية نظرية تُعين وتُهدي الممارسين دون انتظار لتوجيه من رؤسائهم الذين قد لا تزيد معرفتهم الفنية من معرفة هؤلاء الممارسين.
٢. أن الممارس يواجه ألوأناً عديدة من المواقف المتغيرة والتي تتضمن في الغالب عناصر لم يسبق له التعامل معها أثناء دراسته أو خلال خبراته الميدانية السابقة وسوف يعجز عن التعامل معها بكفاءة إذا لم يكن مزوداً بمثل هذه الأطر أو الخرائط ولن ترتفع جهوده عن مستوى المحاولة والخطأ.
٣. أن النماذج تشكل التدخل المهني فتزود الباحث والممارس بمصفاة يتمكن من خلالها تحديد المداخل الملائمة لتقدير الموقف وتصميم التدخلات المهنية وزيادة إمكانية تقديم الخدمة.
٤. تساعد النماذج على التنبؤ بنتائج التدخل المهني كما تمكن من التفسير وإحداث تغييرات محددة في الموقف في ضوء النتائج الممكن توقعها وإلا أصبحت الممارسة في اغلب الأحوال مجالاً للتخمين ومجرد استجابة لانطباعات شخصية.
٥. تساعد النماذج في التعرف والفهم والتفسير للمواقف الجديدة كما تساعد في التعرف على ما هو متشابه وما هو مختلف في خبرتنا بالممارسة المتقدمة باستمرار.
٦. أن البناء النظري الدقيق للنماذج والمنسق قد يسمح لنا بتفسير نشاطاتنا للآخرين ، كما يسمح بنقل معارفنا ومهاراتنا بأسلوب يمكن اختياره ويمكن إثباته أو إقامة الدليل عليه ويسمح بفحص وتقوية أنشطتنا بواسطة الآخرين وتزداد بذلك قوة المهنة.
٧. أن النماذج تعطي ثقة للممارس المهني من خلال إعطائه أساس يعتمد عليه بأمان وثقة وبالتالي تزيد من فاعليته في الممارسة.
٨. كما يعتبر النموذج مدخل منهجي منظم لمساعدة صانع القرار في استقصاء المشكلة والبحث عن الأهداف وتقويم البدائل.