المحاضرة التاسعة نماذج التقويم

مقدمة

يستخدم الإنسان مفهوم النموذج في عمليات القياس والمعايرة والتصنيف منذ أن خلقه الله في أرضه، غير أن هذا الاستخدام يأخذ بالتطور دائماً وعلى نحو مستمر، فتنمو المفاهيم الخاصة بكل نموذج يوماً بعد آخر، فيكتسب جملة من الصفات التي تجعله أكثر تطوراً من ذي قبل، وأقرب إلى الاكتمال، في الوقت الذي تنشأ أيضاً، وفي كل يوم نماذج جديدة لموضوعات ومفاهيم لم تكن معروفة في السابق، وإذا كانت عملية تطوير النماذج ذات أهمية كبيرة في تاريخ العلم فإنها اليوم تكتسب أهمية أكبر، ذلك أن الوقائع الجديدة تدفع الباحثين في العلوم المختلفة إلى تطوير النماذج التي توافقها بغية رصدها وتحليلها على نحو أفضل.

يعد تعبير «النموذج» *le modèle* واحداً من المفاهيم التي يكثر استخدامها في المجالات المتعددة، العلمية منها والتجارية والصناعية والصحية والثقافية، فضلاً عن استخدامه الواسع في سياق العلاقات الاجتماعية بين الناس على اختلاف شرائحهم ومجالات عملهم، وينطوي على معنيين :

أولهما المعنى المادي،

- والآخر المعنوي أو الفكري.

أما الأول فيراد به الشكل أو الصورة التي تتخذ معياراً للحكم على الأشياء الأخرى المماثلة له بالتوافق معها أو عدمه، ويعد الأساس في المقارنات التي يمكن من خلالها تقييم الأشياء وبيان الصالح منها والفساد، والتي تستخدم كثيراً في المجالات الاقتصادية والاجتماعية، وفي عمليات البيع والشراء

وتبادل المنافع، فيصعب على المرء تقييم الأشياء وتقويمها إلا في ضوء نماذج مشابهة لها في الوظائف ونوعيتها وسهولة الحصول عليها، وغير ذلك من المعايير التي تجعل من النموذج مرجعاً يعتمد عليه في عملية التقويم والتبادل.

وفي المعنى المجازي أو الفكري يستخدم تعبير

النموذج بمعنى التصور الذي يعتمد عليه المرء في المقارنة بين الأشياء والحكم عليها

في ضوء ما تتصف به من سمات وخصائص تجعلها قريبة من ذلك التصور أو بعيدة عنه،

وكثيراً ما يستخدم هذا التعبير في المجالات المختلفة أيضاً، ولكنه أكثر وضوحاً في

مجالات الفكر والأدب والعلوم على اختلاف أنواعها، ويؤدي الوظيفة نفسها المتمثلة في

تقييم الأشياء، وخاصة الأفكار وبيان الصالح منها والفساد في ضوء التصورات المسبقة

التي تكونت في شخصية الفرد.

فالمقارنة بين الأشياء والحكم عليها، وتفضيل بعضها على بعضها الآخر أمور لا تحدث إلا في ضوء مجموعة من النماذج التي تكتسب مصداقيتها بدرجة عالية لدى الفاعلين، وتعد بمنزلة معايير تلامس الحقيقة، أو تقترب منها بدرجة كبيرة، الأمر الذي يمنح النماذج في كثير من الأحيان أبعاداً نفسية وعاطفية واجتماعية وعقلية تزيد في قيمتها على أبعادها الواقعية الفعلية.

ما المقصود بنماذج التقويم ؟

أولاً: مفهوم النموذج.

لقد تعددت النماذج التي تهتم بالتقويم 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 وجهات 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 للتقويم نماذج عديدة عبارة عن مجموعة حلول تجعل للتقويم 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 وتقويم 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:-

أن نموذج تقويم البرنامج يتضمن مجموعة من المتغيرات أو العناصر المتكاملة التي يمكن التوصل إليها بناء على قدرات ذهنية وخبرات مهنية.

ينطلق النموذج من مدخل معين ويصلح للتعميم في المواقف المشابهة.

يتضمن كل متغير بعض المؤشرات التي يتم الحكم في ضوءها على التغيرات والنتائج التي أحدثها البرنامج موضع التقويم. يسعى النموذج إلى الاستفادة من النتائج في مساعدة المشاركين والمسؤولين عن التقويم 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:-

1. البساطة والبعد عن التعقيد.
2. ملائمة النموذج للمشكلة موضوع البحث.
3. اختيار النموذج في ضوء ما يسفر عنه من نتائج.
4. المراجعة المستمرة للنموذج قبل التنفيذ.

ثالثاً: أهمية النموذج.

- 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.
- أن الممارس يواجه ألواناً 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.
- أن النماذج تشكل التدخل المهني فتزود الباحث والممارس بمصفاة يتمكن من خلالها تحديد المداخل الملائمة لتقدير الموقف وتصميم التدخلات المهنية وزيادة إمكانية تقديم الخدمة.
- 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 أغلب الأحوال مجالاً للتخمين ومجرد استجابة لانطباعات شخصية
- تساعد النماذج في التعرف والفهم والتفسير للمواقف الجديدة كما تساعد في التعرف على ما هو متشابه وما هو مختلف في خبرتنا بالممارسة المتقدمة باستمرار.
- 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.
- أن النماذج تعطي ثقة للممارس المهني من خلال إعطائه أساس يعتمد عليه بأمان وثقة وبالتالي تزيد من فاعليته في الممارسة.
- 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:-

(1) التصنيف الأول :

1- نموذج النظم: ويركز هذا النموذج على كفاءة الاتصال، وقضية توزيع الموارد الإنتاجية والمخرجات أو نتائج معينة، وهو من أنسب النماذج في عملية اتخاذ القرار.

2- نموذج تحقيق الهدف: وهو مشتق من نظريات الدافعية ونظريات المجالات ويستخدم كوسيلة تحليلية تتسم 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.

3- نموذج التأثير: وهذا النموذج يتضمن تكوين الفروض القابلة للاختبار ويستخدم في الدراسات التجريبية حيث الفروض محددة في عبارات لمقارنة فاعلية المدخلات في أي مشروع.

4- النموذج السلوكي: وهو مشتق من البناء السلوكي ويؤكد على أهمية قياس تحقيق الهدف، والاستراتيجية 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.

(2) 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

(3) التصنيف الثالث:

ويشتمل على أربعة تصميمات :-

1- النماذج الكلاسيكية: وتؤكد على تقويم البرامج في ضوء مدى تحقيقها للأهداف المحددة بها.

2- النماذج المعتمدة: وتركز على عمليات البرنامج

3- نماذج النظم: وتهتم تلك النماذج بالمعايير والمحكات والأهداف التي يتم تقويم البرامج بالمقارنة بها.

(4) التصنيف الرابع:

1- نموذج تحديد القرارات.

2- نموذج الأهداف الحرة.

3- النموذج الدفاعي.

4- نموذج تحديد الفائدة.

5- نموذج الاستجابة.

6- النموذج التجريبي.

7- نموذج النظم.

8- نموذج تحقيق الهدف.

9- النموذج السلوكي.

10- نموذج التأثير.

11- نموذج تحديد المستفيد.

(5) التصنيف الخامس

1) 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:-

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

افتراض أن البرنامج ينفذ على الوجه أو بالصورة المخططة له مسبقاً.
ويتضمن تقييم مدخلات البرنامج المؤشرات التالية :-

عدد ونوع العملاء المستهدف خدمتهم عن طريق البرنامج.

نمط الموظفين العاملين في البرنامج وجهد كل منهم في تحقيق الأهداف.

مصادر التمويل والإنفاق المالي المخصصة للبرنامج.

نوعية التغيرات التي حدثت في طرق تقديم الخدمات التي تضمنها البرنامج.

نوعية التغيرات التي حدثت نتيجة تنفيذ البرنامج سواء للمستفيدين أو المجتمع.

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 :-

مدى التلاؤم بين الجهود وحاجة البيئة لخدمات البرنامج.

كفاية الأداء بالنسبة لمستوى الحاجة.

تحديد العملاء المستفيدين من البرنامج مقارنة بجميع من كان يجب تقديم الخدمة لهم أو المستفيدين.

مدى وعي المواطنين بالخدمات التي يحتاجها البرنامج.

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 :-

مدى إنفاق الموارد المالية في الأنشطة المخصصة لها.

مدى تحقيق البرنامج لأهدافه بتكاليف مقبولة.

مدى تكلفة كل وحدة من وحدات الخدمة التي يوفرها البرنامج.

مدى فعالية البرنامج لمختلف الفئات المستهدفة.

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 :-

تحديد الميكانيزمات التي يتم من خلالها تحقيق أهداف البرنامج.

تقرير أسباب القصور في الأداء وهل ترجع إلى الطريقة المستخدمة أم للعمالة أم لعوامل أخرى .

تحديد العملاء المستفيدين من البرنامج واختلاف فعالية البرنامج تبعاً لاختلاف نوعية العملاء

تحديد الفئات التي يحقق البرنامج معها نتائج أفضل.

تحديد الظروف التي يقدم البرنامج في ظلها أو المصاحبة للتشغيل الأفضل.

تحديد نطاق وطبيعة الآثار المصاحبة للبرنامج وفترة استمرار التأثير وفقاً للإجراءات التي تتخذ لتحقيق الأهداف.

تفسير العوامل المستقلة عن جهد البرنامج والتي يرجع إليها بعض النتائج التي حدثت ولم يتم تحديدها مسبقاً.

(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:-

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

(3) 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

السؤال الأول اشرح / اشرح شروط بناء النموذج؟

- من أهم الشروط التي ينبغي أن تراعى عند بناء النموذج ما يلي:-
- البساطة والبعد عن التعقيد.
- ملانمة النموذج للمشكلة موضوع البحث.
- اختيار النموذج في ضوء ما يسفر عنه من نتائج.
- المراجعة المستمرة للنموذج قبل التنفيذ
- س : عدد / عددي مؤشرات تقييم كفاءة البرنامج
- مدى إنفاق الموارد المالية في الأنشطة المخصصة لها.
- مدى تحقيق البرنامج لأهدافه بتكاليف مقبولة.
- مدى تكلفة كل وحدة من وحدات الخدمة التي يوفرها البرنامج.
- مدى فعالية البرنامج لمختلف الفئات المستهدفة.
- مدى العلاقة بين التكلفة الكلية للبرنامج والجهد المبذول.
- ناقش/ ناقشي مفهوم النموذج

مفهوم النموذج.

لقد تعددت النماذج التي تهتم بالتقويم 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 وجهات نظر ركزت على قياس كلاً من الكفاءة والفعالية معاً. وقبل استعراض تلك النماذج كان من الضروري تناول مفهوم النموذج وأهمية وجود تلك النماذج

ما هي شروط بناء النموذج ؟

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