

الفصل الثالث تقويم البرامج

- أولاً :** الحاجة إلى التقويم .
- ثانياً :** الفرق بين المقوم - التقييم - تقويم البرامج .
- ثالثاً :** أغراض وأهداف تقويم البرامج .
- رابعاً :** خصائص تقويم البرنامج .
- خامساً :** تخطيط البرنامج - تقويم البرنامج .
- سادساً :** خطوات ومراحل تقويم البرامج .
- سابعاً :** مداخل تقويم البرامج .
- ثامناً :** نماذج تقويم البرامج .
- تاسعاً :** معايير ومحكات تقويم البرامج .
- عاشراً :** المشكلات والصعوبات التي تواجه القائمين على تقويم البرامج .
- الحادى عشر :** نحو وجهة نظر متكاملة فى النظرية والتطبيق للبرنامج وسياسة التقويم .

تقويم البرامج

تلجأ الهيئات والمؤسسات الاجتماعية بصفة خاصة إلى تقويم برامجها لتحديد ما حققته هذه البرامج من الأهداف سواء كانت محددة أو غير محددة كما يتزايد الاهتمام بالبرامج الاجتماعية لأنها تحتاج إلى تمويل دون هدف الربح .

كما أن تكلفتها كبيرة وتزيد باستمرار مما يستوجب العائد منها وأحقيته لما ينفق عليه من أموال .^(١)

ويعتبر التقويم من العمليات البحثية المستمرة والمتواصلة والمرنة إذ يختلف التقويم باختلاف البرامج وأغراضها والهدف من التقويم في حد ذاته ، وعملية تتعدد فيها الوسائل والأدوات البحثية بصورة متكاملة .

بهذا فإن الدراسة التقييمية تفترض مسبقاً ما قد يسفر عنه البرنامج أو النشاط المراد تقويمه من آثار ما متعددة بعضها قد يكون غير مرغوب فيه وأن أى عمل اجتماعى مقصود يمكن أن يكون محلاً للدراسة التقييمية .^(٢)

لذلك فتقويم البرامج الاجتماعية الآن أصبح من اهتمامات المنظمات والمؤسسات الإصلاحية والاجتماعية ومنفذى البرامج وصانعى القرارات حتى يمكن تحديد السلبيات التى تحول دون تحقيق البرامج لأهدافها . والإيجابيات التى حققتها وتدعيمها للوصول إلى مؤشرات يمكن الاسترشاد بها مستقبلاً فى مثل هذه البرامج موضع الدراسة .

والتقويم من العوامل بالغة التأثير فى تنفيذ البرامج ومن خلاله يكون البرنامج قادراً على^(٣) :-

- ١- قياس التقدم .
- ٢- تحديد نقاط القوة والضعف .
- ٣- تحسين الأداء والفعالية .
- ٤- صنع القرار الرشيد .
- ٥- التخطيط وتوزيع الموارد .

(١) Richard M. Grinnll, jr : Social Work Research And Evaluation , (U.S.A. , F. Epeacock Puplichers, Inc, 1985) , P: (432) .

(٢) طلعت مصطفى السروجى وآخرون : مداخل منهجية فى بحوث الخدمة الاجتماعية ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى ، جامعة حلوان ، القاهرة ، ٢٠٠١ ، ص ص : (٣٠٥-٣٠٦) .

(٣) United States Agency For International Development ; An Evaluation Guide For oic Affiliates , Oic International , INC. , 1996, P : (1) .

كما أن البرنامج يتكون من الأفراد العاملين والمشاركين ، الأبنية والأشياء المادية مثل : "المعدات ، الآلات ، السيارات ، الأدوية والسجلات" . وبعض أجزاء البرنامج يمكن رؤيتها ولمسها بسهولة ولكن قد يستغرق البعض الآخر وقتاً ليصبح واضحاً .

ويختلف البرنامج من يوم إلى يوم تبعاً لشعور الأفراد والأمور التي تحدث في ذلك اليوم . وبهذا المعنى يكون البرنامج حياً . فإن التقويم عادة ما يتم أثناء حركة البرنامج أو تقدمه ، وغالباً ما توجد البرامج أيضاً لتقدم للأفراد نوعاً من الخدمة مثل الرعاية الاجتماعية أو المشورة الزراعية ولهذا فغالباً ما يتم إجراء التقويم أثناء استمرار البرنامج في تقديم خدماته للأفراد .^(١)

أولاً : الحاجة إلى التقويم

- أصبح مديروا الهيئات والمنظمات العامة والخاصة يحتاجون إلى ميكانيزم للتغذية المرتدة "نتائج التقويم" كمرشد للقرارات المستقبلية فيما يتعلق باستمرار أو تعديل برامج هذه المنظمات ، كما أن العديد من هذه المنظمات أو المؤسسات لديها نقص في المعلومات ولذلك فإنها تعمل على قياس فعالية البرامج للحكم على البرامج والخدمات التي تؤديها من أجل صنع القرارات^(٢) كما أدت الحاجة للتقويم - وإظهار فعالية برامج الخدمة الاجتماعية إلى تطوير واستيعاب نمط Type من البحث التقويمي يسمى " تقويم البرامج "

لذا من المحتمل أن يستمر التأكيد على تقويم البرنامج في المؤسسات الاجتماعية حتى السنوات القادمة وذلك لأسباب ترتبط بالبيئة التي تصادق " Sanetions " المؤسسات الاجتماعية جماعة العملاء الذين تخدمهم المؤسسات ذاتها ، وهناك العديد من التطورات النابعة من الفحص العام لفعالية وكفاءة " Effectiveness and Efficiency " البرامج الاجتماعية ومع استمرار التوسع في هذه البرامج تظهر أهمية الدعم المالي لعملياتها . كما أن العملاء أنفسهم يبحثون عن برامج اجتماعية ذات قيمة عالية ، وقد تم وصف فترة السبعينات بأنها عصر الاستهلاكية " Consumerism " حيث أن العملاء بدأوا

(1) Marie , Therese Feuerstien ; op , cit , pp : (21-22) .

(2) Harry P.Hatry , Richard E.Winnie And Donald M.Fisk; Practical Program Evaluation For State And Local Government Officials , Printed in the U.S.A , Library of Congress Catalog Washington, 1973, p : (7) .

فى طلب أن تكون الخدمات التى يحصلون عليها ذات جودة مقبولة " Acceptable Quality " .

وفى فترة الثمانينيات زاد نشاط حق العميل " Clients Rights Groups " وتم تحقيق بعض النجاح فى جعل البرامج الاجتماعية أكثر استجابة للاحتياجات ، وفيما يخص الخدمة الاجتماعية تعود المطالبة بالتقويم لتأثير البيئة ، والعملاء على التطورات فى المجال والأكثر أهمية قيام الأخصائيين الاجتماعيين المتخصصين بتطوير إبداع متزايد بالحاجة للبرامج الاجتماعية التى تستجيب لاحتياجات العميل وذات قيمة ظاهرة .

ولقد ركزت المهنة حالياً على الغايات بدلاً من الوسائل بينما كان التطور التاريخى للخدمة الاجتماعية يتميز بالتركيز على استكشاف واستخدام أفضل طرق ومناهج الممارسة ، أما فى العصر الحالى فإنها تهتم بوصف مخرجات الممارسة " Products of Proctice " طبقاً لمعايير الوضوح Clear ، والموضوعية Objective ، سهولة القياس Measurable Easy . كما يهدف تقويم البرنامج إلى تحديد إلى أى مدى قام البرنامج بتحقيق أهدافه . كذا معرفة التأثيرات الإيجابية والسلبية للبرنامج وبالتالي فإن عملية التقويم تساعد المسئولين عن السياسة فى تحديد مدى استمرار البرنامج ومدى توسعه أو تقليله أو الحد منه وعدم استمراره وإذا لم يتم تشكيل البرنامج كما يجب أو كالمتوقع ربما يساعد التقويم فى الإشارة إلى أسباب عدم الفاعلية والعمل الذى ربما يساعد فى إصلاح الموقف .^(١)

س : ما سبب عدم الكفاية الحالية للتقويمات الشاملة .. ؟
Why The Current Lack of Comprehensive Evaluations ?

وهناك أسباب مفهومة لعدم كفاية تقويم البرنامج الشامل فى الدولة أو hgsg 'hj السلطات المحلية .

• يمكن أن تصبح عمليات التقويم مغالى فيها وكذا تعمل على استنفاد الوقت .

^(١) Harry P. Harty, Jr : op, cit, P: (8-9) .

- لقد اعتقد العديد من المديرين بأن قيمة البرنامج لا يمكن قياسها على الرغم من أن معظم البرامج الرئيسية على الأقل متاحة لقياس تأثير البرنامج وكذلك تطوير الطرق الجديدة .
- عمليات التقييم للبرنامج الواضحة والنظامية يمكن أن تكون أمراً بحثياً أو جدولياً بمعنى اشتراك مدير البرنامج ، وجماعات من الأفراد في البرنامج حيث يتم تقييمهم من أجل التقييمات الدفاعية .
- الحكومات المحلية والدولة غالباً ما لديها عدم كفاية في المهارات الفردية في التقنيات الكمية والتحليل .
- طريقة تسجيل نوعية وملائمة التقييمات تبدو فقيرة .^(١)

وغالباً ما يتم التقييم لثلاثة أسباب رئيسية :-^(٢)

أولها : يستخدم التقييم لتحقيق الأغراض الإدارية كتحقيق مطلب تقوي لمصدر من مصادر التمويل أو لتحسين خدمة العميل أو المستفيد وزيادة كفاءة أداء البرنامج .

الثاني : يتمثل في تقييم تأثير البرنامج في صنع واتخاذ القرارات السياسية مثل توسيع أو تغيير أو اختصار البرنامج .

الثالث : تجربة أساليب جديدة للتقييم .

ثانياً : المقوم - التقييم - تقييم البرنامج ... ؟

(١) **المقوم** ... باعتباره أحد مقومى البرنامج فإن كمية الجهد الذى يبذله فى اختيار وبناء وتوجيه وتسجيل أدوات لقياس الأداء وكذلك كمية المعلومات التى سوف يحتاج أن يجمعها لمعرفة مدى دقة كل أداة من هذه الأدوات ، سوف يتحدد بصورة كبيرة بالدور الذى يلعبه بخصوص البرنامج الذى يتم تقييمه .

(١) Ibid , Pp : (21-22) .

(٢) محمد عاطف غيث وآخرون : البحث العلمى الاجتماعى " تصميم خطة وتنفيذها " الاسكندرية ، دار

والمقوم يأخذ شكلين هما : (١)

١- **المقوم الملخص** : وهو الذى يقوم بتقديم تقرير إلى مشرفى البرنامج أو إلى الهيئة الممولة له أو إلى ممثلى هيئة تنفيذ البرنامج وتكون مسئوليته هى وصف البرنامج وبيان أهداف البرنامج ومدى تحقيق هذه الأهداف وذكر النتائج غير المتوقعة التى تحققت من جراء تطبيق هذا البرنامج وأن يقوم بعمل ما بين هذا البرنامج وأحد البرامج البديلة فإذا ما توافقت هذه المهام مع الدور الموكل إليه فإنه يسمى مقوماً ملخصاً .

٢- **المقوم المشكل** : وهو الذى يقوم بدور المساعد أو المرشد لمخططى ومنفذى البرنامج وفحص البرنامج أثناء عملية تنفيذه وتحديد المجالات أو المواضيع التى تحتاج إلى تحسين وتطوير والتركيز على المشكلات المحتملة ووصف طبيعة أنشطة البرنامج لفريق التنفيذ واختبار مدى تقدم المشاركين فى تحقيق الأهداف نحو الأداء .

(٢) تقييم البرنامج ... رغم الصراع الداخلى الذى يدور بذهن أى باحث

حول مصطلح التقييم والتقويم ، ولكن !

أن التقييم ينظر إلى الكم والكيف بمعنى أنه يتعامل إلى حد ما مع أشياء يمكن أن تحصى أو تقاس ، على سبيل المثال : عدد الأفراد المشتركين ، عدد الخدمات الإنتاجية ، كمية الموارد المادية ، الميزانية لإدارة برنامج ما أو حجم المساحة المنزرعة .

وإن كان التقييم مرتبطاً إلى حد ما بالأشخاص المقيمين الذين ليسوا مشاركين طبيعيين فى البرنامج ومنهم :

أ- المقيم الخارجى .

ب- المقيم الداخلى . (٢)

(1) Lynn Lyons Morris Carol Taylor Fitz-Gibbon , Elaine Lindheim : How to Measure Performance And use Tests , Printed In The U.S.A , Library of Congress Cataloging in Publication Data , The Regent of The University of California , 1987 , p. (9) .

(2) Marie , Therese Feuerstein : op , cit , p.p. (6 - 10) .

جدول (٤)

يوضح مزايا وعيوب المقيم الخارجى والداخلى

المقيم الداخلى	المقيم الخارجى
<ul style="list-style-type: none">• يعرف البرنامج جيداً .• يجد صعوبة فى أن يكون موضوعياً .• جزء من الهيكل التنظيمى للبرنامج وله سلطة .• قد يكون مدفوعاً بأماله فى تحقيق كسب شخصى .• قد يكون غير مدرب على طرق التقييم وربما يكون أكثر قليلاً .• البرنامج مألوف لديه لذا فهو يفهمه ويستطيع أن يفسر السلوك والاتجاهات الشخصية .• معروف للبرنامج - لا يمثل تهديداً أو قلقاً .	<ul style="list-style-type: none">• يستطيع أن يرى البرنامج بنظرة جديدة .• غير مشترك شخصياً فى البرنامج لذا من السهل أن يكون موضوعياً .• ليس جزءاً من الهيكل التنظيمى للبرنامج .• لن يكسب شيئاً من البرنامج ولكن يكسب الاحترام والثقة من التقييم .• مدرب على طرق التقييم وربما لديه خبرة فى التقييمات الأخرى ويعتبر كخبير بالنسبة للبرنامج .• هو شخص خارجى وقد لا يتفهم البرنامج أو الأفراد المشتركين فيه .• ربما يسبب قلق للأعضاء المشتركين لعدم تأكدهم من دوافعه .

وهناك نوعين رئيسيين من تقييم البرنامج : الشكلى والتجميى . التقييمات الشكلية هى مبدئياً وصفية بينما التقييمات التجميىة تركز على السببية (١)

(١) Christine marlow : Research Methods for Generalist Social Work Second Edition , Copyright. Brook's , Cole Publishing Company , 1998 , P : (107) .

(٣) تقويم البرنامج ...

بداية ماذا تعنى بتقويم البرنامج ؟

What Does Program Evaluation Mean ?

تشير كلمة "برنامج" إلى نشاط أو مجموعة من الأنشطة يتم القيام بها بواسطة الحكومة لتقديم خدمات إلى المجتمع ، وربما يكون البرنامج في مؤسسة فردية ، ولكن غالباً ما تحيط شبكة الجهود بأجزاء متعددة من الحكومة والمؤسسات الخاصة ، كما يوجد نوعان من أنواع تقويم البرامج: (١)

أولهما : التقويم الجزئى للبرنامج ، ويرتكز هذا النوع من التقويم على الوصف أكثر من التأثير على الأحداث ، ويركز كذلك على التفسير .
ثانيهما : التقويم الكلى للبرنامج ، ويركز على تحقيق الأهداف خلال فترة زمنية محددة ، ويهتم كذلك بالأحداث .

أما تقويم البرنامج يقصد به - فحص نظامى لأنشطة محددة للحكومة لتقديم المعلومات خلال معدل كاف للتأثيرات قصيرة المدى للبرنامج وكذلك طويلة المدى على الأفراد .

بينما يشتمل تقويم البرنامج على اعتبارات لقياسات مقدار العمل فإن أعضاء الهيئة أو المؤسسة تركز على قياس تأثير البرنامج ونتائجه ، كما تهدف عملية التقويم إلى أن تكون الإجراءات الداخلية للبرنامج وأعضاء الهيئة والإدارة على قدر جيد وأفضل ، وكذلك تقويمات الإدارة الجيدة أو المراجعات والفحص والتنظيم .

ويستثنى من تعريف البرنامج - عملية تطوير البدائل للبرنامج الموجودة وتحليل التأثيرات المستقبلية المحتملة وتكاليف هذه البدائل .
كما يهدف تقويم البرنامج إلى تحديد إلى أى مدى حقق البرنامج أهدافه . (٢)

ويستخدم مصطلح التقويم ... كهدف وعملية فى الوقت نفسه ، كهدف متمثل فى تحديد القيمة الاجتماعية لبعض الموضوعات أو الأشخاص ، وكعملية فتمثل فى قياس درجة توفر تلك القيمة فى هذه الأمور . (٣)

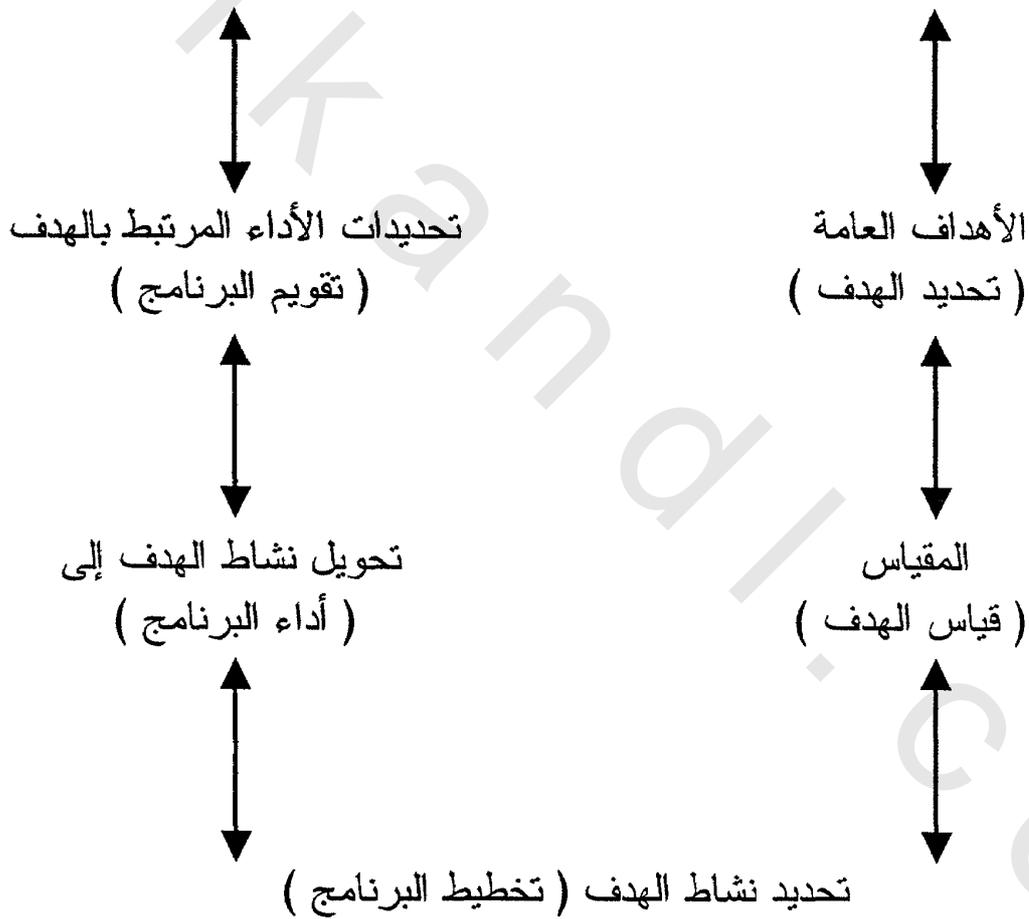
(١) Ibid , P : (86) .

(٢) Harry P. Hatry , Jr : op. cit , p.p (8 - 9) .

(٣) طلعت مصطفى السروجى ، محمد المدنى : مناهج البحث فى دراسات الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، مركز نشر* وتوزيع الكتاب الجامعى ، ٢٠٠٠ ، ص ص : (١٨٢ - ١٨٣) .

إن القيم تمثل المبادئ المحددة للخيارات والأهداف ، كما تلعب دوراً هاماً في تحديد أهداف برامج الخدمات الاجتماعية ، كما تؤثر في أداء البرنامج ، ودرجة النجاح التي يحققها البرنامج .
وهذا وقد أوضح " Edward Suchman " تصوراً لعملية التقويم على أنها دائرة تبدأ وتنتهي عند القيمة .^(١) كما هو بالشكل (٢)

شكل (٢)
عملية التقويم
تكوين وصياغة القيم



(١) طلعت مصطفى السروجي وآخرون : مرجع سبق ذكره ، ص ص : (٢٢١ - ٢٢٢) .

ثالثاً: أهمية وأغراض وأهداف التقييم

المقصود من عملية إجراء التقييم يجب أن تكون موضع الاعتبار فى المقام الأول إذ أن لم يتحدد بداية الغرض من إجراء التقييم فإنه سيفقد بالتالى اتجاهه ، كما أنه بدون الهدف أو الغرض الواضح فإن التقييم قد ينتج عنه الغموض وعدم الدقة .

هذا بجانب النتائج غير المكتملة ؛ لذا يجب على المشاركين فى عملية التقييم أن يتفهموا الغرض منه قبل البدء فيه .

وهناك بعض الأسئلة يجب وضعها فى الاعتبار قبل البدء وأثناء التنفيذ

وهى :

- ما هى الحاجة إلى التقييم ؟
- كيف ستستخدم النتائج المتحصل عليها ؟ وما هى القرارات التى سيتم اتخاذها ؟

وقد تم وصف التقييم على أنه :

- ١- عملية الغرض منها مراجعة الحاجة إلى البرنامج وقيمه .
- ٢- عملية مراجعة الأهداف ، والهدف من البرنامج .
- ٣- عملية قياس النتائج المتحصل عليها من البرنامج (تأثيره) .
- ٤- طريقة للتعلم والتحسين .

بالرغم من أن هذه العبارات السابقة قد أعطت وضعا لماهية التقييم فإنها لم تقدم أو تقوم بالإجابة على السؤال " لماذا نقوم بعملية التقييم ؟ " .

ومن ثم فإن أى وصف للغرض من التقييم يجب أن يتضمن عنصراً ثانياً وهو سبب إجراء التقييم وهذه العبارات يتحتم أن تحتوى على التعبير التالى ... (وذلك لكى)

مثال : لماذا نقوم بالتقييم ؟

- لكى يتسنى للمشاركين فى البرنامج من التدريب على مهنة .
- لكى يتسنى للمساهمين فى المشروع والإداريين اتخاذ القرار السليم بخصوص أى تغييرات قد يكون مشروعهم فى حاجة إليها .
- وذلك لكى يتم توفير قدر كاف من المعلومات وتطبيقها على برنامج مشابهه إذا توافرت الظروف الخ .^(١)

(١) أحمد حسين أحمد : دليل التقييم ، مؤسسة الشرق الأدنى ، نيو قسيا ، ١٩٨٥ ، ص : (٦) .

أغراض التقويم :

حدد " بيجمان Bigman " ستة أغراض أساسية لتقويم البرنامج هي :

- ١- اكتشاف مدى تحقق الأهداف .
- ٢- تحديد أسباب النجاح والفشل .
- ٣- استكشاف المبادئ الكامنة خلف البرنامج الناجح .
- ٤- توجيه النشاط التجريبي بأساليب فنية لزيادة الفعالية أو تحديد التقنيات التي بواسطتها يمكن زيادة الفعالية للبرامج .
- ٥- وضع أساس لبحوث أخرى .
- ٦- إعادة تحديد الوسائل المستخدمة في تحقيق الأهداف وإعادة تحديد الأهداف الفرعية في ضوء نتائج البحث .^(١)

وعند تحديد الغرض من إجراء التقويم فإنه من المهم التعرف على الآخذ بمشورة بعض الشخصيات الجوهرية مثل : الإداريين ومديرى المشروعات أو البرامج مع الآخذ فى الاعتبار الجهة الممولة للبرنامج وكوادر المجتمع كلما أمكن وتوجيه لكل هؤلاء السؤال التالى " هل نحن فى حاجة فعلية لإجراء عملية التقويم ؟ " ولماذا ؟ ويجيبون عليه .

كما أن هناك عدة طرق يمكن الاسترشاد بها عند تحديد الغرض من إجراء عملية التقويم وهى :

- ١- الوقوف على الحاجة من التقويم بسؤال الشخصيات الجوهرية عن رأيهم من إجراء التقويم .
- ٢- إن لم تحصل على إجابات مكتوبة من الشخصيات الجوهرية يتم التقابل معهم .
- ٣- مقابلة العاملين بالبرامج والحكم على أسئلة الاستمارة .
- ٤- استشارة أصحاب مراكز اتخاذ القرار بصفتهم المستخدمين لنتائج التقويم .^(٢)

(١) Richard M. G, Jr : op. cit , pp : (433 – 434) .

(٢) أحمد حسين أحمد : مرجع سبق ذكره ، ص ص : (٧ – ٨) .

لماذا ينجح برنامج ما أو يفشل....؟

إن معرفة لماذا ينجح برنامج ما أو يفشل أهم من معرفة أنه ناجح أو فاشل .

Knowing Why A Program Succeeds or Fails is Even More Important Than Knowing it boes .

- كما يساهم التقويم فى : (١)
- أ- إظهار الإنجازات والأخطاء .
 - ب- يظهر التغييرات المطلوبة وكيفية إجرائها .
 - ج- يظهر كيف يمكن البناء فوق نقاط القوة .
 - د- توفير المعلومات وزيادة المهارات من التخطيط وصنع القرار .
 - هـ- مساعدة المشتركين على رؤية المحيط الأوسع لعملهم وتأثيراته .

رابعاً : خصائص تقويم البرنامج

يمكن تحديد خصائص تقويم البرامج فى :

- ١- الاستمرارية .

- ٢- الاعتماد على القياس الأكثر صدقاً .

- ٣- ارتباط تقويم البرامج بالمحاسبية فى الخدمة الاجتماعية .

- ٤- التركيز على الغايات التى تحققت والتى لم تتحقق والأساليب التى تحقق هدف البرنامج .

- ٥- يبدأ التقويم وينتهى بالقيم ، ويساهم التقويم فى صياغة هذه القيم .

- ٦- ارتباط التقويم بفترة زمنية محددة . (٢)

(١) Marie , Therese Feuerstein : op. cit , p : (7) .

(٢) طلعت مصطفى السروجى وآخرون : مرجع سبق ذكره، ص : (٣١٣) .

خامساً : تخطيط وتقييم البرنامج ... Program Evaluation and Planning

- قبل تناول تخطيط وتقييم البرنامج هناك أسباب لاستخدام تقييم البرنامج ويجب إيضاح هذه الملاحظات في نقاط :
- ١- اهتمام أعضاء المؤسسة أو الهيئة بتأثير البرنامج على المستفيدين والعكس .
 - ٢- يرتبط تقييم البرنامج باتخاذ القرارات على كل مستويات المؤسسة وإلا أصبح التقييم بلا جدوى .
 - ٣- يجب أن ترتبط أسئلة تقييم البرنامج بأهداف أو إحداها المقاييس الأساسية والجهود والفعالية والكفاءة .
 - ٤- يجب أن تقيم الهيئات أو المؤسسات استعدادها في تطبيق تقييم البرنامج ، التوقيت ، المصادر ، الاستفادات ، والمخاطر ، والقدرات ، وغيرها .
 - ٥- يتطلب البدء في تقييم البرنامج مناقشته ، واتخاذ القرار بشأن أحد النماذج المناسبة :-

أ- نموذج القرار الموجهة :

- ما هي المشكلة ومن هو المهتم بها ؟
- من أين يمكن الحصول على المعلومات الضرورية ؟
- ما مدى فائدة المعلومات ؟
- من سوف يجمع ويعطى المعلومات ؟

ب- نموذج الأهداف الموجهة :

- مراجعة مهمة الهيئة أو المؤسسة .
- تدعيم أهداف أو وصف البرنامج بالوثائق .
- تحديد أنشطة ومقاييس البرنامج والمخرجات .
- تنظيم الاكتشافات المتعلقة بالنتائج الإيجابية والسلبية .
- ٦- تفسير النتائج حسب علاقتها بتخطيط البرنامج ونشره .
- ٧- لقياس جهود وفعالية الخدمات المقدمة للمستفيدين .
- ٨- يعتبر تطوير أسئلة التقييم فناً وعلماً معاً ، ولا بد أن يكونا الخطة الموضوعية ، وتصميم الدراسة واضحين قبل الخوض في عملية جمع البيانات .
- ٩- أهمية عملية تجميع وتحليل البيانات .

- ١٠- إن تطبيق عملية تقويم البرنامج يتطلب تخطيطاً وشجاعة للخوض في عملية الاستكشاف .
- ١١- لا تكتمل عملية تقويم البرنامج التي تقيس الجهود والفاعلية حتى يتم تقويم الكفاءة أيضاً ، وخاصة تكاليف البرنامج المباشرة ، وغير المباشرة والمتنوعة ، والثابتة .
- ١٢- يعتبر تقويم البرنامج عملية مستمرة تتطلب آلية ومجموعة من الإجراءات لتجميع وتنظيم البيانات على أساس منتظم .
- ١٣- يجب أن يرتبط تقويم البرنامج بعملية التخطيط المستمر للبرنامج من قبل الهيئة .^(١)

تخطيط البرنامج :

لا يتمثل هدف تقويم البرنامج في إيجاد أو اكتشاف كيف يعمل الفرد أو تبرير حالة الفرد فقط ولكن تعديل ، وتغيير ، وتحسين البرنامج من حيث الجهود والفاعلية والكفاءة ، وأحياناً يتطلب تجاهل ما قام به الفرد من قبل وخلق برنامج جديد كلية ، أو تعديل وتحسين برامج موجودة بالفعل .

وتسمى كل هذه القرارات والأفعال بتخطيط البرنامج ، ويحدث تخطيط البرنامج قبل إجراء التقويمات وأثناء عملية التقويم وبعدها ، ولكن لكل مرحلة من هذه المراحل في التخطيط تختلف عن الأخرى وتؤدي إلى نتائج مختلفة .

وتشتمل هذه النظرة لتخطيط البرنامج على تمييز بين المرحلة الأولى والمرحلة الثانية في تخطيط البرنامج ، مع العلم بأن هناك تداخلاً ملحوظاً بينهما عند التطبيق .

وتتكون المرحلة الأولى من تخطيط البرنامج من خمس خطوات :

- ١- تحديد المشكلة .
- ٢- صياغة السياسة .
- ٣- التحليل والاختيار بين خطط البرنامج .
- ٤- تطبيق البرنامج .
- ٥- إرشاد التقويم .

(1) Michael J , Austin And Associates : Evaluating Your Agency's Programs , Sage Human Services Guides (29) , Printed in The U.S.A , Library of Congress Cataloging In Publication Data , INC , Fifth Printing , 1987 , pp : (123 - 124) .

وتنقسم المرحلة الثانية في تخطيط البرنامج إلى :

- ١- تقدير نتائج التقويم واتخاذ القرارات بشأن البرنامج .
- ٢- تطوير البرنامج والإجابة على الأسئلة المتعلقة بمن سوف يقوم بالتخطيط والتطبيق واحتياجات المستفيدين وكيفية بناء برامج جديدة ، أو عمل تغييرات في برنامج آخر مثير .
- ٣- ولا يجب فصل التقويم عن التخطيط ... ويوضح الشكل الخطوات الأساسية في عملية تخطيط البرنامج .^(١)

شكل (٣)

يوضح العلاقة بين تخطيط البرنامج وتقويم البرنامج

تخطيط البرنامج (المرحلة الثانية)	تخطيط البرنامج (المرحلة الأولى)
- الخطوة الأولى : تقدير نتائج التقويم واتخاذ القرارات بشأن البرنامج .	- الخطوة الأولى : تحليل وتعريف المشكلة ، وتقدير الاحتياجات .
- الخطوة الثانية : تطوير البرنامج أ- من الذى سيقوم بالتقويم ؟	- الخطوة الثانية : صياغة الإطار السياسى والأهداف .
ب- تفسير الاكتشافات فى سياق الاحتياجات والمطالب .	- الخطوة الثالثة : تحليل واختيار استراتيجيات البرنامج .
ج- كيف يمكن الحصول عليها ؟	- الخطوة الرابعة : البدء فى تطبيق البرنامج .
(وكتابة الفروض والاقتراحات)	- الخطوة الخامسة : تقويم البرنامج .

(١) نموذج القرار الموجه

(٢) نموذج الأهداف الموجه

تخطيط البرنامج (المرحلة الأولى) :

تمثل الخطوة الأولى فى عملية التخطيط فى تعريف وتحديد المشكلة وذلك بمساعدة عملية تقدير الاحتياجات ، على سبيل المثال :

(١) Michael J. Austinand Associates : op. cit , pp : (124 – 126) .

أن المشكلة التي لم يتم تحديدها من المحتمل أن لا يتم حلها ؛ حيث يساعد تقدير الاحتياجات في تحديد مدى المشكلات الاجتماعية التي تم تحديدها في منطقة جغرافية أو بين سكان محددين ، وهو أيضاً إدارة مفيدة في تحليل المشكلة ، ومن المحتمل وجود تناقض بين المشكلات التي يحددها المتخصصون والتي يحددها المستفيدون .

في الخطوة الثانية يتم صياغة سياسة الهيئة وفقاً لعلاقتها بالقرارات الخاصة بالمشكلات والاحتياجات : ما هي المشكلات التي يخاطبها البرنامج وما هي الأشياء التي سوف تتغير ... وما هي التكلفة ؟ ويتم تنفيذ هذا الجزء من عملية التخطيط من خلال صياغة الأهداف ، وتصبح الأهداف هي السياسة التي تقوم بإرشاد أنشطة الأخصائي على مستوى توصيل الخدمة .

وتتمثل الخطوة الثالثة في فحص استراتيجيات البرنامج ويجب تقييم كل من الاستراتيجيات الجديدة والموجودة من قبل بلغة ملاءمتها السياسية والاقتصادية والتنظيمية .

وتنتهي المرحلة الأولى في تخطيط البرنامج بعد الخطوة الثالثة لأنه بمجرد البدء في التطبيق الفعلي للبرنامج (الخطوة الرابعة) .

فالتقويم (الخطوة الخامسة) يجب أن تبدأ أيضاً بالتالي : التغذية المرتدة تسهل عملية اتخاذ القرار وتمكن من دورة جديدة في دائرة التخطيط . وتخطيط البرنامج عملية تسبق عملية تقويم البرنامج ويمكن أن تتبعها أيضاً ، فالتخطيط يبدأ قبل حدوث التقويم ويستمر حتى بعد انتهائه .

فالتقويم محاولة لتعزيز التخطيط فهو يسعى إلى تعديل أسلوب المحاولة والخطأ عن طريق تقويم تأثير نظام برامج الخدمات ، وربما تفشل البرامج من تحقيق أهدافها نتيجة الفشل في النظرية أو في التطبيق ؛ فأما أنه لم يتم فهم البرنامج للبدء فيه مثلاً : تم عمل افتراضات خاطئة ، أو تم فهمه جيداً ولكن لم يتم تطبيقه كما كان مخططاً له ، ويهدف تقويم البرنامج إلى تصنيف هذه الأشياء وأيضاً تقليل نسبة الفشل من أجل تحقيق النجاح .

تخطيط البرنامج (المرحلة الثانية)

تتمثل في خطواتها الأولى ، الثانية كجزء من عملية التقويم واتخاذ القرار أو تعديل برنامج قديم ، تصبح الهيئة مستعدة بعد ذلك للسير في تحويل البرنامج إلى حقيقة ، وتمثل كتابة افتراضات البرنامج سواء كانت للحكومة أو للمالية الخاصة أحد الأساليب للمرحلة الثانية في تخطيط البرنامج

وعادة ما تحتوى افتراضات البرنامج على خطة عمله كما هو موضح :

- ١- تحديد المشكلة .
- ٢- تحديد الأهداف .
- ٣- توضيح البدائل .
- ٤- التطبيق .
- ٥- البناء الإدارى .
- ٦- التقويم .
- ٧- النشر والاستمرارية .^(١)

سادساً : خطوات ومراحل تقويم البرنامج .

إن تقويم برامج الرعاية الاجتماعية بأنواعها يتطلب مراعاة الخطوات الآتية :

الخطوة الأولى :

تحديد الهدف ... وهذه الخطوة تشمل عدداً من الأفعال التى تحدث مع بعضها وتركز على :

- أ- تحديد الغرض من التقويم .
 - ب- تحديد بؤرة التركيز .
 - ج- تنمية وتهذيب فريق التقويم .
 - د- التخطيط لأوجه التقويم المنطقية والمالية والإدارية .
- وماذا عندما تكون الأهداف غير واضحة ؟

قد تكون الأهداف فى بعض البرامج غير محددة بوضوح أو بدون وجود أهداف واضحة وقابلة للقياس يصبح من الصعب إيجاد مؤشرات واضحة ، وإذا كانت الأهداف والمؤشرات الخاصة بالبرنامج غير محددة من قبل فهناك طريقة لعمل ذلك قبل البدء فى التقويم .

على المشتركين فى البرنامج أن يتفحصوا بما يقومون به فعلاً وأسبابه وعليهم بعد ذلك أن يكتبوا ما يفعلونه فى عناوين منفصلة مثل " التدريب ، الإدارة ، الأنشطة ، ... الخ" ، ثم إلقاء النظر على أنشطة البرنامج من خلال إلقاء الأسئلة بطرح أسئلة أساسية تتضمن :

- ١- كم عدد المشتركين فى البرنامج ؟
- ٢- ما مدى أو ما هو مستوى الوعى الاجتماعى للمشاركين ؟
- ٣- ما هى محتويات البرنامج ؟
- ٤- ما مدى فعالية طرق التدريب المستخدمة فى البرنامج ؟

(١) Ibid , pp : (128 – 129) .

٥- كم مدة البرنامج ؟

٦- كم عدد المشتركين فى البرنامج الذين ارتفع مستوى تدريبهم ؟

كل هذه الأسئلة قد تحدد وتوضح أهداف ومؤشرات البرنامج وتساعد على اقتراح المؤشرات الهامة .

أما الإجابات على هذه الأسئلة فقد تقدم معلومات مفيدة وباستخدام أسلوب الإجابة يستطيع المشتركون أن يروا الفرق بين تقويم الجهد ، وتقويم الكفاءة ، وتقويم الأثر .

وغالباً ما يتم متابعة الجهد والكفاءة من خلال البرنامج ، أما تقويم الأثر فهو الأهم بالنسبة للتقويم ؛ حيث يتناول نجاح البرنامج فى الوصول إلى أهدافه .

وحيثما نحدد المراد الوصول إليه من التقويم فإن الخطوة التالية - اختيار الطرق الملائمة للتقويم ، وذلك لتقييم أثار البرنامج على الأفراد ، ويساعد بعضها على تقويم وبناء وتنظيم البرنامج ، كما يستخدم بعضها لتقويم أثار وأنشطة البرنامج .^(١)

الخطوة الثانية :

القيام بإجراء التقويم ، بمراعاة النقاط الرئيسية فى التقويم بتنمية المؤشرات ومقاييسها وتحديد المصادر التى تقدم المعلومة للموظفين ، المتدربين ، أعضاء المنظمة ، أعضاء المجتمع ، الممولين ، تقارير البرنامج وأعمال المتدربين ؛ وكذا اختيار التقنيات وتطوير الأدوات التى يمكن استخدامها فى جمع البيانات كالتالى :

جدول (٥)

يوضح أدوات وتقنيات التقويم

الأدوات Tools	التقنيات Techniques
- قوائم الملاحظة . - أدلة المقابلات والمناقشة . - الاستبيانات . - أشكال جمع البيانات وقوائم المراجعة .	- ملاحظات وزيارات ميدانية . - مقابلات فردية وجماعية . - المسح . - دراسات نصوص ، تقارير .

^(١) Marie , Therese Feuerstein : op. cit , pp : (28 - 29) .

- وكذلك جمع المعلومات الضرورية .^(١)
وهذه الخطوة هي التي تتطلب الكثير من الجهد والوقت .^(٢)

الخطوة الثالثة

تحليل البيانات بمجرد الانتهاء من الجمع .

الخطوة الرابعة :

استخدام المعلومات فى النهاية ، وذلك بمراعاة :

- أ- المشاركة بالنتائج مع المساهمين فى البرنامج .
- ب- تحديد الدروس المستفادة .
- ج- تطوير خطة العمل .
- د- تقرير ختامى مكتوب .

سابعاً : مداخل تقويم البرامج

كما أن لا يوجد تعريف واحد يتوافق مع التقويم ، كذلك لا يوجد إجراءات مقبولة يمكن للشخص إتباعها فى تنفيذ دراسة التقويم ، لذا يوجد عدد من المفاهيم حول معانى التقويم ، وكيف تتم عملية التقويم ، ويطلق عليها " مداخل التقويم " ، وهناك خمسة مداخل لعملية التقويم ، وهى :^(٣)

- ١- المدخل التجريبي .
- ٢- المدخل الموجه نحو الهدف .
- ٣- المدخل الذى يركز على القرار .
- ٤- المدخل الموجه نحو المستخدم .
- ٥- المدخل المستجيب (الإيجابى) .

(١) المدخل التجريبي :

يقصد به التوجيه تجاه عملية التقويم الذى يقوم على تطبيق مبادئ العلم التجريبي تجاه مجال البرنامج الاجتماعى ، وهدف المقوم التجريبي هو :
أ- استنتاج النتائج العامة حول تأثير برنامج خاص بواسطة التحكم فى العوامل الخارجية وعزل تأثيرات البرنامج .

^(١) United States Agency For International Development : op. cit , p : (11) .

^(٢) أحمد شفيق السكرى : كيف نخطط للخدمات الاجتماعية ، القاهرة ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ١٩٩٠ ، ص : (١٨٣) .

^(٣) Brian M , Stecher W, Alan Davis : How To Focus An Evaluation , Printed The U.S.A , Library of Congress by The Regents of The University of California , Ninth Printing , 1987 , p : (19) .

- ب- إقامة تداخل مهني محدد واضح وتحديد تأثير البرنامج .
ج- استخدام الأساليب والتقنيات للتصميم التجريبي ؛ والجماعات الضابطة ،
والتحليلات الطويلة لمعرفة نتائج تأثيرات التعامل .

نقاط القوة في هذا المدخل :

- ١- الصدق الفنى فى نتائج العديد من إداريين البرنامج وصانعى القرار .
- ٢- تأكيد على الموضوعية واستخدام تقنيات التجريب المضبوطة .

نقاط الضعف فى هذا المدخل :

- ١- صعوبة تأسيس الظروف المحكمة فى العالم الحقيقى الذى من خلاله يتم إتمام معظم البرامج الاجتماعية .
- ٢- عدم الإحساس بتعقيدات التفاعلات الإنسانية .

(٢) المدخل الموجه نحو الهدف :

يستخدم هذا المدخل الأهداف المحددة للبرنامج كمعيار لتحقيق النجاح ، ويحاول المقوم قياس المدى الذى وصلت إليه الأهداف والغايات المحددة التى تم إنجازها ، كما يستخدم أغلب الاستراتيجيات للقياس والتحليلات الإحصائية الحديثة فى حالة ملاءمتها .

نقاط القوة فى هذا المدخل :

- ١- يهدف إلى إيجاد اتصالات بين الأنشطة والمخرجات وإجراءات قياس النتائج .
- ٢- تشجيع الأفراد المشتركين ، والتعاون مع هيئة البرنامج ومساعدتهم لتوضيح آرائهم بالنسبة لأهداف البرنامج لقياس نتائجهم .

نقاط الضعف فى هذا المدخل :

- ١- ربما يفتقد نتائج الخاصة .
- ٢- التعاضى عن القضايا العامة .

(٣) المدخل الذى يركز على القرار :

يركز هذا المدخل على الاستعداد المنظم لتقديم المعلومات لإدارة البرنامج والعمل به ، بالإضافة إلى تغيير البرنامج يودى بدوره إلى تغيير صانعى القرار ، لذا سوف يؤخذ فى الاعتبار بهذه التغييرات أثناء مرحلة التخطيط والتنفيذ ، فإن المقوم الذى يركز على القرار يجب أن يفهم دورة تطوير البرنامج ويستعد لإمداد وتقديم أنواع مختلفة من المعلومات .

نقاط القوة فى هذا المدخل :

- الاهتمام بحاجات محددة لصانعى القرار المتعلقة بالبرنامج .

نقاط الضعف فى هذا المدخل :

- العديد من القرارات الهامة لا يتم اتخاذها فى نقطة محددة فى وقت ما ولكن من خلال عملية تدريجية من الازدياد أو النمو ، كذا هناك قرارات عديدة لم تكن قاعدة بيانات ولكن تعتمد على سياسات وحاجات شخصية .

(٤) المدخل الموجه نحو المستخدم :

هو المدخل الذى أكد على زيادة استخدام المعلومات ، والمستخدم لهذا المدخل يجب أن يكون على وعى بعدد من العناصر التى تؤثر على الفائدة من التقويم مثل : العناصر البشرية ، العوامل المحيطة (أسلوب التقويم) .

نقاط القوة فى هذا المدخل :

- الاهتمام بالأفراد الذين يهتمون بالبرنامج ، والاهتمام بالمعلومات التى لها فائدة أو معنى لهم .

نقاط الضعف فى هذا المدخل :

- اعتماده على مجموعة أو جماعة المستخدم وقابلية التأثير بالتأثير الكبير من بعض المهتمين عن غيرهم .

(٥) المدخل المستجيب (الإيجابى) :

يعتبر التقويم المستجيب مرشداً من خلال الاعتقاد بأن التقويم يبحث عن قضية ما من خلال وجهات النظر العديدة لكل الأفراد المشتركين فى البرنامج ؛ ويتصف التقويم المستجيب بأنه تقويم كفى للدراسات الواقعية ، وليس تقويماً كمياً .

يعتمد المقوم فى هذا المدخل على الاختبارات الهيكلية أو أسئلة الاستبيان ، الملاحظة المباشرة وغير المباشرة للأحداث ؛ حيث يتم فحص المعلومات التى من خلالها بناء نماذج تعكس على الجماعات المختلفة .

نقاط القوة فى هذا المدخل :

- اهتمامه بوجهات النظر المتعددة ، والقدرة على التكيف مع الغموض .

نقاط الضعف فى هذا المدخل :

- الإحجام عن بناء أو إقامة المعلومات البسيطة من أجل صنع القرار .

مقارنة بين مداخل التقويم :

يمكن مقارنة مداخل التقويم من خلال الجدول التالي :-

جدول (٦)

يوضح أوجه التشابه والاختلاف بين المداخل المختلفة للتقويم

أوجه الاختلاف في المداخل	أوجه التشابه في المداخل
<p>١- أسلوب البحث المستخدم حيث أن بعض الاستراتيجيات الكمية المستخدمة تتحكم وتتشدد ببساطة بينما المداخل الأخرى الوصفية (الكمية) تؤكد على تنوع وتعدد النقاط لوجهة النظر وعلى سبيل المثال :</p> <p>- المدخل نحو الهدف ، التجريبي ، يستخدم الأساليب الكمية الأولية .</p> <p>- بينما المدخل المستجيب ، يوظف أغلبية التقنيات الكيفية .</p> <p>- أما المداخل الأخرى تستخدم أساليب من جميع التقنيات .</p>	<p>١- جميع المداخل الخمسة تشارك في هدف أساسي هو تقديم المعلومات التي تساعد الأفراد وزيادة عمليات البرنامج .</p> <p>٢- الاهتمام بالدقة .</p>

ثامناً : نماذج تقويم البرامج

إن المؤلفات التي اهتمت بالتقويم قد ميزت بين نماذج مختلفة ، والتي ساهمت في وضع إطار مفاهيمي للتقويم وقامت بوضع الحدود لكل دور من أدوار المقوم داخل كل نموذج من هذه النماذج :

(١) وضع الإطار المفاهيمي للتقويم :

- ١- تحديد من هم الأفراد الذين يريدون التقويم عندما يقولون أنهم يحتاجون لتقييم .
- ٢- تحديد من هم الجماهير الذين سيستقبلون هذه المعلومات .

- ٣- اختيار أحد أساليب التقرير .
- ٤- تحديد الاتجاه التكنيكي العام اعتمادا على المعلومات وعلى متطلبات الموضوعية والمعقولية .
- ٥- تحديد ماذا نقيس أو نجمع المعلومات بشأنه .
- ٦- وصف ما تستطيع عمله وإنجازه حسب محددات ميزانية التقويم والموقف السياسى .

(٢) نماذج التقويم :-

والآن يطرح سؤال .. ما هو النموذج الذى يركز عليه التقويم ؟
وبدلاً من اقتراح نموذج واحد هناك بعض النماذج وكل نموذج ملائم لمجموعة معينة من الاهتمامات والظروف ولكل نموذج نقاط قوته ونقاط ضعفه .
والهدف من ذلك هو التخطيط وأداء أفضل تقويم ممكن للموقف الذى نكون فيه والاعتماد على نموذج شامل وليس التركيز على كيفية إنجاز المتطلبات الفنية للتقويم فحسب ولكن أيضاً التركيز على كيفية بناء تقويم يكون من السهل استخدام نتائجه ولمس آثاره .^(١)

ومن هذه النماذج ما يلى :-

- ١- نموذج التقويم الموجه نحو الهدف .
- ٢- نموذج التقويم نحو القرار .
- ٣- نموذج التقويم الاستجابى .
- ٤- نموذج البحث التقيومى .
- ٥- نموذج التقويم المتحرر من الهدف .
- ٦- نموذج التقويم التناقضى .
- ٧- نموذج التقويم الموجه نحو الاستخدام .

(١) Joan L , Herman , Lynn Lyons Morris , Carol Taylor Fitz – Gibbon : Evaluator's Handbook, Printed in The U.S.A, Library of Congress Cataloging In Puplicaton Data, The Regents of The University of California , 1987, P : (9).

جدول (٧)
يوضح نماذج تقويم البرنامج

المراجع المختارة S. References	التركيز Emphasis	النموذج Model
بلوم ، هاستينج ، مادوس ، Bloom ، Hastings ، Madaus (١٩٧١) كتيب عن التقويم البنائي والكمي لتلاميذ نيويورك "مؤسسة ماكجر وهيل التربوي . مؤسسة برنتس هال .	هذا النوع يقوم تقدم العملاء "المستفيد" وفعالية التجديدات التربوية .	التقويم الموجه نحو الهدف
ستوفلبيم ، Stufflebeam ، (١٩٧١) التقويم التربوي وصنع القرار ايتسكا ، بياكوك . الكين Alkin (١٩٦٩) تطور نظرية التقويم ، تعليق على التقويم .	يركز هذا النوع على القرارات التي يقوم باتخاذها صانعو القرار .	التقويم الموجه نحو القرار
ستاك وآخرون Stake, et,al (١٩٧٥) تقويم الفنون في التربية : الاتجاه الاستجابي ، كولومبس ، مؤسسة تشارلز ميريل للنشر .	لا بد أن يرسم التقويم صورة لعمليات البرنامج والأشخاص الأساسيين داخل هذا البرنامج .	التقويم الاستجابي
كامبيل Campbell (١٩٧٥) الاصلاحات كتجارب ، علم النفس الأمريكي . روسى وفريمان Rossi & Freeman (١٩٨٥) التقويم ، الاتجاه النظامي . ط٣ . نيويورك ، بارك ساج .	يركز على شرح التأثيرات وتحديد أسباب هذه التأثيرات واستخلاص التصميمات عن فعالية البرنامج .	البحث التقويمى
سكريفن Scriven (١٩٧٤) كل شئ عن التقويم المتحرر من الهدف (ماله وما عليه) بوفام Popham التقويم في التربية ، تطبيقات معاصرة ، بيركلى ، مؤسسة ماكوتشمان للنشر	يركز على الفحص ومدى تأثيرات البرنامج اعتمادا على معايير مستقلة عن الإطار المفاهيمي لنفس البرنامج والاعتماد على المدى الذى عنده يحتاج العميل لهذا البرنامج .	التقويم المتحرر من الهدف

تابع جدول (٧)

المراجع المختارة S. References	التركيز Emphasis	النموذج Model
- ولف Wolf (١٩٧٥) طريقة جديدة للتقويم .	لابد أن يشتق هذا التقويم من وجهات النظر المختلفة والمتعارضة .	التقويم التناقضى
- باتون Batton (١٩٨٦) التقويم المرتكز على الانتفاع ، نيوبورى ، بارك ، مؤسسة ساج للنشر . - الكينى ، دايلاك ، وايت ، Alkin ، White ، Daillak (١٩٧٩) استخدام التقويمات ، نيوبورى ، بارك ، مؤسسة ساج للنشر .	لابد أن يصمم على توسيع واستفادة مستخدميه من نتائجه واكتشافاته .	التقويم الموجه نحو الاستخدام (الانتفاع) . ^(١)

هذا بالإضافة إلى بعض نماذج تقويم البرامج وهى :-^(٢)

- ١- نموذج سكرفن S.FS .
- ٢- نموذج Cipp .
- ٣- نموذج CSE - ACIA .
- ٤- نموذج ستاك S.C.M .
- ٥- نموذج تيلور T.G.A .
- ٦- نموذج بروفيس P.D .

وسنتاولها بإيجاز كالتالى :-

(١) نموذج سكرفن : Scrivns Formative – Summative Model

يؤكد هذا النموذج على وضع معايير خارجية للحكم على الظاهرة مجال الدراسة والتقويم بهذا النموذج يتضمن مرحلتين :-

أ- التقويم أثناء سير البرنامج **Formative Evaluation** :

ويتضمن مدى التقدم الذى تم إحرازه فى ضوء المعايير الموضوعية وكذلك يستخدم كتغذية مرتدة Feed - Bach لتحديد نواحي القصور توفيراً للجهد والمال .

(١) Joan L.Herman Lynn Lyons Morris Carol Taylor Fitz-Gibbon : op.cit, P : (11) .

(٢) محمد صبحى حسانين : القياس والتقويم فى التربية البدنية والرياضة ، ج١، ط٤ ، القاهرة ، دار الفكر

العربى ، ٢٠٠١ ، ص : (٥٢) .

وهنا يلزم أن يجيب التقويم على الأسئلة التالية :

- ١- هل العمل في البرنامج يسير طبقاً للخطة الموضوعية ؟
- ٢- هل كل عناصر البرنامج تعمل بفعالية أم أن بعضها يحتاج إلى مراجعة ؟

ب- التقويم النهائى **Summative Evaluation** :

يستخدم فى نهاية البرنامج لمعرفة مدى تحقيق البرنامج للأهداف ، وفى نفس الوقت وضع توصيات لتعديل أو تغيير ليصبح أكثر فعالية ، وهنا تبرز عدة أسئلة :

- ١- ماذا يعرف الدارسون عن الموضوعات التى تمت دراستها فى البرنامج ؟
- ٢- إلى أى مدى تغيرت اتجاهات وسلوكيات الأفراد طبقاً للنتائج المتوقعة من البرنامج ؟
- ٣- هل تحققت أهداف البرنامج التى وضعها المخططون ؟

(٢) **نموذج Cipp** : اسم هذا النموذج اختصار للحرف الأول من الكلمات Context Input Process , Product ويرى مؤسس هذا النموذج أن التقويم هو عملية تخطيط ، وتجميع ، وتقديم معلومات مفيدة فى اتخاذ قرار بشأن البدائل .

(٣) **نموذج Cse - Acla** : اسم هذا النموذج اختصار لاسم المركز الذى قام بتطويره وهو :

Center For the Study of Evaluation at the University of California at Los Angeles . يشبه هذا النموذج السابق من حيث تقديم المعلومات لمتخذ القرار ومراقبة تنفيذ البرنامج والشمول ، ويتكون من عدة مراحل هى :

أ- **المرحلة الأولى** : يتم فيها معرفة إلى أى مدى حققت البرامج الأهداف التى نظمت من أجلها ، ومدى التناقض بين الموقف الحالى وما ينبغى أن يكون عليه البرنامج ، ومدى استيعاب البرنامج لحاجات المجتمع .

ب- **المرحلة الثانية** : اختيار أو تعديل البرنامج .

ج- **المرحلة الثالثة** : هل يتم تنفيذ البرنامج وفق الخطة الموضوعية .

د- **المرحلة الرابعة** : التعرف على عناصر البرنامج التى حققت نجاحاً أكثر من غيرها ، ويوجد اختلاف بين المرحلتين الثالثة والرابعة فى أن الثالثة تؤكد

على العمليات ، بينما الرابعة تتصل بالمنتج ؛ ومتشابهان من حيث المطالبة بتعديل البرنامج .

هـ- **المرحلة الخامسة** : تتصل بنتيجة البرنامج النهائية ، ومدى تحقيقه لأهدافه ، وهنا يتعلق باستمرار البرنامج أو إلغاؤه .

(٤) نموذج ستاك Stak's Countenance Model

يتشابه مع النموذجين السابقين من حيث التأكيد على التقويم قبل وأثناء وبعد البرنامج ، ولكنه يختلف عنهما في بعد وصف هذه المراحل وهي :

أ- مرحلة ما قبل تنفيذ البرنامج : يتم فيها وصف الظروف القائمة قبل بداية البرنامج .

ب- مرحلة تنفيذ البرنامج : تعبر عما يحدث أثناء تنفيذ البرنامج .

ج- المرحلة النهائية للبرنامج : يتم فيها قياس مدى فاعلية البرنامج في تحقيق أهدافه .

(٥) نموذج تيلور Tyler's Goal Attainment Model

من النماذج المبكرة في التقويم حيث يؤكد على مدى تحقيق البرنامج لأهدافه ، وخطوته الأولى : تحديد الأهداف وتحليلها وقياسها ، وعمليات القياس الخاصة بهذا النموذج تنقسم إلى مرحلتين :

- الأولى : المرحلة المبكرة من تخطيط البرنامج .
 - الثانية : بعد تنفيذ البرنامج لتحديد مدى تحقيق الأهداف وفقاً للأهداف الإجرائية المستتبطة من الأهداف العامة للبرنامج .
- ويؤخذ عليه بعدم شموله مثل بقية النماذج السابقة .

(٦) نموذج برونس Provus's Discrepony

يؤكد هذا النموذج على مدى التناقض بين المعايير التي يضعها الباحث بين الإنجاز الحقيقي للدارسين أثناء وبعد انتهاء البرنامج .

واستخدام هذا النموذج لا يتم دفعة واحدة ، إنما على مراحل :

أ - مرحلة تنفيذ البرنامج .

ب- مرحلة ما بعد انتهاء البرنامج .

ج- مرحلة تحليل التكلفة والعائد .

ويوضح "برونس" خمس خطوات يمكن اتباعها في هذا النموذج :-

- ١- اختيار المرحلة التي يرغب القائم بالتقويم اختيارها .
- ٢- وضع المعايير وعرضها على الخبراء .

- ٣- استخدام الأدوات لمعرفة ما حققه البرنامج فعلاً .
- ٤- تحليل المعلومات لتحديد مدى التناقض بين ما تحقق وما ينبغي تحقيقه .
- ٥- كتابة تقرير نتائج المتناقضات وعرضها على متخذ القرار .
- ويرى الباحث حرية الاختيار فى النماذج المناسبة لدراسته أو موضع التقويم كما بإمكانه المزج أو الاستفادة المتبادلة بين النماذج ، أو إعداد نموذج رشيد يمزج ما بين النماذج .

تاسعاً : معايير ومحكات التقويم

المعايير هى أساس الحكم من داخل الظاهرة موضوع التقويم ، وليس من خارجها وتأخذ الصبغة الكمية "Quantity" أغلب الأحيان ، وتتحدد فى ضوء الخصائص الواقعية للظاهرة .^(١)

بينما المحكات أو المؤثرات هى أسس خارجية للحكم على الظاهرة موضوع التقويم ، وقد تأخذ الصورة الكمية أو الكيفية ، وتعتبر المحك أو الميزان من أفضل الوسائل المستخدمة فى الحكم على صدق الاختبارات "Validity" .

المقصود بالمحك : هو معيار نحكم به على الاختبار أو نقيمه .^(٢)

كما أن المعايير أو المحكات أو المؤشرات كلها مصطلحات توضح الطريق الصحيح ، وما هى المسافة التى تم قطعها ، وما هى المسافة المتبقية للوصول إلى الأغراض أو الأهداف ، كما أنها تساعد على التعرف على مدى التقدم ، وقياس التغيير الذى حدث .

وهناك تصنيفات عديدة لمعايير التقويم ، وللمستوى العام يقترح " بنيامين د. بول Benjamin D. Poul " ثلاث فئات للمعايير التقييمية :

- أ- تقدير الجهود .
- ب- تقدير التأثير .
- ج- تقدير العملية التى تتفاعل مع كيف ولماذا لم تحقق التأثير .

كما هناك معايير ومحكات لقياس تقويم البرامج منها :

Effort	١- الجهد
Efficiency	٢- الكفاءة
Effectiveness	٣- الفعالية

(١) محمد صبحى حسانين : مرجع سبق ذكره ، ص: (١٥٥).

(٢) أحمد شفيق السكرى : مرجع سبق ذكره ، ص: (١٨٥) .

Impact	٤- التأثير أو الأثر
Quality	٥- النوعية أو الجودة
Relevance	٦- الملائمة
Accessibility	٧- سهولة المنال
Availability	٨- التوافر أو الوجود
Utilisation	٩- الاستخدام
Process	١٠- العملية
Justice	١١- العدالة

(١) الجهد Effort :

وهو من المعايير الأكثر استخداماً في تقويم المؤسسات لبرامجها من خلال عدد الأفراد المستفيدين من الخدمة وتحليل نوعية الخدمة ، وأنشطة البرنامج لتحقيق الأهداف .

مثال : عدد المسجونين الذين يعملون في البرامج الصناعية للتدريب على مهنة والانتهاء من أعمال كلفوا بها خلال فترة زمنية .

(٢) الكفاءة Efficiency :

وهي التي توضح أو تبين ما إذا كانت الموارد والأنشطة قد تم استخدامها أفضل استخدام لتحقيق الهدف .^(١)

وهناك مجموعة من المتغيرات لقياس الكفاءة :

١- مدى اتساق المخرجات (نتائج الخدمة) مع ظروف واحتياجات المجتمع .

٢- معدل أداء المدربين .

٣- مدى توفير المؤسسة أو المنظمة أو الجهاز للإمكانيات المطلوبة .

٤- استخدام الموارد الاستخدام الأمثل .

٥- الترشيح المادي والزمني .

٦- مدى التوافق بين إدارات وأقسام العمل داخل المؤسسة .

٧- مدى توافر معلومات مفيدة في اتخاذ القرارات .^(٢)

(1) Marie , Therese Feuerstein : op. cit , p : (27) .

(2) Rino J. Patti : Managing For Service Effectiveness In Social Welfare Organizations In Social Work Journal of The Notional Association of Social Workers , Volume 32 . Number 5 , September – October , 1987 , pp : (377 – 380) .

(٣) الفعالية ... Effectiveness

معيار الفعالية عند تقويم البرامج تتحدد بقياس ما تم إنجازه بمعنى - على سبيل المثال - عند تقويم برامج تشغيل المسجونين يتم النظر إلى هل حققت البرامج الهدف منها أم لا ، عدد المستفيدين من هذه البرامج وعودتهم للمجتمع الخارجى بتعلمهم مهنة .

ولعل من مشكلات استخدام الفعالية كمعيار لتقويم البرامج هي : أن مديري المؤسسات والبرامج لم يقوموا بتحديد أهداف البرامج بطريقة واضحة محددة ، وإنما يتم وضع الأهداف بصورة عامة افتراضية .

ورغم تعدد الأطر والمؤشرات لقياس الفعالية إلا أنه يمكن اختيار الإطار الذى وضعه " Rino J. Patti " والذى تضمن المتغيرات الآتية :^(١)

- ١- مدى قدرة الخدمة على تنمية وإثراء معارف المستفيد من الخدمة .
- ٢- مدى قدرة الخدمة على إكساب المستفيد مهارة جديدة .
- ٣- مدى قدرة الخدمة على إحداث تغيير فى المكانة الاجتماعية للمستفيدين من الخدمة .
- ٤- مدى قدرة الخدمة على إحداث تعديل أو تغيير فى الظروف البيئية التى تحول دون تحقيق الخدمة لأهدافها .
- ٥- مدى قدرة الخدمة على إشباع الحاجات الأساسية للمستفيد .
- ٦- مدى قدرة الخدمة على مواجهة وحل مشكلات المستفيد .
- ٧- سهولة إجراءات الحصول على الخدمة .
- ٨- مدى إتاحة الخدمة للمستفيد الحقيقى لها ووضع ضوابط وقواعد تكفل تحقيق ذلك .

(٤) التأثير (الأثر) Impact :

يبين معيار الأثر مدى الأثر الناتج عن الأنشطة أو البرامج ، مثال ذلك : إن انخفاض الحالات المصابة بالحصبة بعد تنظيم حملة ضد الحصبة قد يكون مؤثراً للأثر الناتج عن هذه الحملة .^(٢)

(١) Rino J. Patti : op. cit , pp : (377 - 380) .

- نقلاً عن : عبد العزيز عبد الله مختار : التخطيط لتنمية المجتمع ، ط٢ ، القاهرة ، دار الحكيم للطباعة والنشر ، ١٩٩١ ، ص ص : (٣٨٤ - ٣٨٥) .

(٢) Marie , Therese Feuerstein op. cit , p : (25 - 29) .

(٥) الجودة Quality :

وتبين نوعية أو مستوى جودة شيء ما ، مثال ذلك : جودة الخشب المستخدم في الأثاث قد يؤدي إلى تسويق المنتج مما يعود على المستفيد والبرنامج بالنفع كذا درجة الرضا عن التشغيل في برنامج ما ، وإتقان مهارة معينة .

(٦) الملائمة Relevance :

يبين ذلك المعيار مدى ملائمة شيء ما ، مثال ذلك : قد يكون مؤشر مدى ملائمة نوع جديد من التقنيات في أحد البرامج كبرامج الإنتاج الداخلي هو أنه يستهلك قدراً أقل من الجهد .

(٧) سهولة المنال Accessibility :

يبين ذلك المعيار ما إذا كان الشيء الموجود في متناول المستفيدين الذين يحتاجونه فعلاً .

(٨) التوافر أو الوجود Availability :

ويبين هذا المعيار ما إذا كان شيء ما موجوداً أو متاحاً ، مثال ذلك : وجود مدرب ممارس لتدريب مجموعة من المسجونين العاملين بأحد البرامج ، يعتبر مؤشراً لما هو متاح في برنامج تنمية اجتماعية معين .

(٩) العملية Process :

إن هذا المعيار يستلزم تحديد أسباب أو فشل البرنامج ، كما يعتبر من الضروري تحديد ما إذا كان البرنامج يكرر في مكان آخر أم لا ، وإعادة توجيه جهود البرنامج إلى طريق أكثر فاعلية .
ويحدد " سكرمان Suchman " أربعة أبعاد يتم من خلالها التركيز على تقويم العملية :

- البعد الأول : يتضمن خصائص البرنامج ، لتحديد نتيجة المشاكل .
- البعد الثاني : تحديد نوعية المستفيدين من الخدمة .
- البعد الثالث : الظروف التي يقدم فيها البرنامج "صيف ، شتاء .. الخ".
- البعد الرابع : طبيعة تأثير البرنامج ، فمثلاً ما هو نوع التأثير الذي تحقق " إدراكي ، سلوكي ، اتجاهي " وماذا عن استمرار التأثير^(١).

(١) أحمد شفيق السكري : كيف نخطط للخدمات الاجتماعية ، مرجع سبق ذكره ، ص : (١٩١) .

(١٠) العدالة Justice: (١)

معيار العدالة يبرز السؤال إذا ما كانت الخدمات أو المنافع الموزعة بالعدالة بين السكان أم لا ، وهذا المعيار فى الغالب يستخدم على المستوى المركزى .

عاشراً : المشكلات والصعوبات التي تواجه القائمين على تقويم البرامج :

تقويم البرنامج ليس أمراً سهلاً أو بسيطاً ، حيث تبرز مشكلات منهجية عديدة تشمل :

- ١- نادراً ما تكون الأهداف واضحة وقابلة للقياس .
- ٢- عادة لا تتواجد مقاييس النتائج " ندرة المقاييس " .
- ٣- من العمليات الإشكالية الاختيار العشوائى ، والسؤال العشوائى لعملاء الجماعات التجريبية " الضابطة " .
- ٤- من الصعب أحياناً التعامل مع المتغيرات المستقلة .
- ٥- من الصعب السيطرة على العوامل الداخلية أو الذاتية التي قد تخاطر بالمصادقية الداخلية للتقويم .

ويمكن تقليل تلك المشكلات من خلال تصميم وتطبيق جهد التقويم بجانب هذه المشكلات المنهجية ، هناك صعوبات تواجه عملية تقويم البرامج الاجتماعية :

المشكلة الأولى :

تتعلق بتحديد الأهداف ، بمعنى أن الأهداف التنظيمية قد تفتقد الوضوح والقابلية للقياس ، كما أن الأهداف غير الرسمية للمؤسسات قد تحاول تلبيتها ، ويكون جهدها موجهاً نحو هذه المعايير غير الرسمية .

المشكلة الثانية :

مقاومة أفراد المؤسسة بمعنى مقاومة بعض الأفراد العاملين بالبرنامج والمسئولين عنها للتقويم لأن التقويم من وجهة نظرهم قد يثير القلق حول أدائها وسمعة البرنامج والمؤسسة .

المشكلة الثالثة :

النظر إلى عملية التقييم على أنها جهد زمني فقط ؛ حيث أن تقييم البرنامج ذو طبيعة متكررة ، ونتائج الجهد التقييمي تستخدم لتحسين البرنامج الاجتماعي ؛ لذا يجب أن تكون عملية التقييم جزءاً داخلياً من نظام التجاوب الرسمي للمؤسسة .

وهناك أسباب عديدة تتعلق بصعوبة تصميم وتطبيق نظام تقييمي مستمر :

(أ) قد يتم تصميم التقييم لتحديد استمرار أو عدم استمرار البرنامج مع احتمال متضائل بكيفية تحسين البرنامج .

(ب) قد يكون الهدف من التقييم تأكيد مدى كفاءة أو فعالية منهج البرنامج أو مدى صلاحية الإطار النظري الكائن خلفه فقط .

(ج) قد يكون هدف تقييم البرنامج تحديد كيفية توزيع الموارد بين البرامج الاجتماعية الهامة ولا شيء آخر فقط .

(د) قد يكون التصميم التقييمي للتوافق مع المتطلبات المبدئية للاقتراحات الصادرة من المؤسسات الممولة الحكومية .

(هـ) قد تعكس نتائج التقييم مدى سلبية المؤسسة بدلاً من تقييم وسائل تحسين الخدمات والبحث عن تقييم آخر .^(١)

والعديد من تقييمات البرامج الموثوق فيها علمياً تم تخطيطها وبدء إنجازها ولكن لم تكتمل نتيجة للصعوبات التي تواجه عملية جمع البيانات .^(٢)

كما أن هناك عوامل أخرى يمكن أن تفسد أو تعوق التقييم وتجعله غير صحيح ، وهي :

- ١- افتراض أن التغيرات تحدث فقط بسبب وجود برنامج ما ، والحقيقة أن التغيرات تحدث بسبب مرور الوقت فقط ، مثال : كبار السن يتعلمون ويغيرون آرائهم ، لذا هذا التغيير ليس بسبب برنامج ما إنما هناك تغيرات بدون البرنامج .
- ٢- تجاهل التأثيرات الخارجية عن إطار البرنامج ، فالأفراد يتأثرون بأشياء تحدث خارج البرنامج سواء كانت سياسية الخ .

(1) Richard M. Ginnell , Jr : op. cit , pp : (440 – 441) .

(2) Fredrick W : Program Evaluation , in Richard L. Edwards , Encyclopedia of Social Work , 19th , Edition , Volume 3 , NASW , Washington , 1995 , p : (1931) .

- ٣- عدم إدراك أن طريقة واحدة للتقويم قد تعطي نتائج مختلفة .
مثال : إذا كان أثنان من الباحثين يقومان ببحث موضوع واحد فكل منهما سيحصل على نتائج مختلفة .
- ٤- سوء اختيار الجماعات المقارنة .
- ٥- فقدان الاهتمام بالبرنامج من جانب المشتركين فيه أو العاملين .
- ٦- عدم إدراك أن الأفراد قد يجيبون بطريقة حسنة وذلك لمجرد أن هناك تقويماً .
- ٧- سوء التخطيط لعملية التقويم من البداية بمعنى وضع الخطة ثم المقارنة بين النتائج بعد ذلك .
- ٨- استخدام طرق تقويم غير صادقة^(١) بتغيير الطرق أثناء عملية التقويم

حادى عشر : نحو وجهة نظر متكاملة فى النظرية والتطبيق للبرنامج وسياسة التقويم :

Toward an Integrative View of The Theory and Practice of Program and Policy Evaluation .

يقول " ميلفن مارك Melvin M. Mark " جامعة ولاية بنسلفانيا أن هناك وجهات نظر حول التقويم خلال القرن ٢١ ، وإن كل هذه الرؤى أو وجهات النظر أو معظمها قد يكون متأثراً بما يراه أصحابها صحيحاً أمامهم ، وفى مناطق تطبيقاتهم دون النظر إلى الإمكانيات للاتجاهات الأخرى .
وإذا كانت هناك مؤسسة للتقويم متعدد الأنظمة فعليها أن تحتوى على أقسام مختلفة للمقومين ، فهو بتركيزه على الماهية والقيمة والمغزى وما شابهها فهو يضيق بشكل ما من تعريفات الآخرين للتقويم ومجالاته .

(١) عصر نظم قياس الأداء .

١- هناك نمو مطرد فى نظم قياس الأداء ويبدو أن هذا الاتجاه سيظل سائداً فى المستقبل المنظور . ويقدم " جو وولى - Joe Wholey " رؤية للإدارة المعتمدة على النتائج " أو الأداء المعتمد على الإدارة " مع نظم لقياس الأداء تخدم الاحتياجات المعلوماتية لمديرى المؤسسة وموظفيها ومساهمة المقومين بطرق مختلفة فى تطوير وتشغيل وربما فى تقييم نظم قياس الأداء .

^(١) Marie , Therese Feuerstein : op. cit , pp : (32 - 33) .

- ٢- ورغم نجاح نظم قياس الأداء فأنها تثير بعض الأمور من بينها جدوى هذه النظم فى البرامج المعقدة وفساد المؤشرات وسوء تحديد الأهداف ، ورغم ذلك فإن نظام قياس الأداء والإدارة بالنتائج يظل أهم وأنسب الأنظمة .
- ٣- وهناك مشكلة تثار من محاولة فرض نظم قياس الأداء فى أغراض متعددة بما فيها الإدارة ، ووضع الموازنات والأداء الشخصى وتقويم البرامج .^(١)

وأيا كان الرؤية التقييمية سواء كانت رؤية تقييمية تلخيصية أم رؤية تقييمية تشكيلية ، فقياس الأداء واستخدام الاختبارات لابد وأن يجعلنا على دراية كبيرة بالقضايا والمهام الأساسية التي تحيط وتتعلق بتصميم واستخدام مقاييس الأداء فى عمل تقييم للبرنامج .^(٢)

(٢) كيف تقييم تطبيق البرنامج .^(٣)

How to Assess Program Implementation .

إذا عرفت ما الذى تريده أو تحتاج أن تفحصه ، فإنك تستطيع تطبيق البرنامج من خلال الخطوات التالية :-

- ١- الخطوة الأولى : قم بعمل قائمة بخصائص البرنامج :
- قم بتكوين قائمة بالمواد ، أو الأنشطة ، أو الإجراءات التى تحتاجها لتأكيد البيانات والمعلومات بهدف الحصول على تلخيص لما يجب أن يبدو عليه البرنامج وتحديد المواد والأنشطة التى لابد أن تحدث
- ٢- الخطوة الثانية : قم بإعداد سيناريوهات لأحداث البرنامج النموذجية .
- ٣- الخطوة الثالثة : قم بإعداد سيناريوهات للأحداث التى يجب ألا تقع .
- ٤- الخطوة الرابعة : قم باختيار طريقة أو أسلوب الملاحظة .
- ٥- الخطوة الخامسة : قم بتقرير كل وقت تحتاجه كل ملاحظة من أجل الحصول على بيانات جيدة .

^(١) Stewart L. Donaldson , Michael scriven : op . cit , P : (183 – 185) .

^(٢) Lynn Lyons Morris coral Taylor Fitz-Gibbon , Elaine Lindheim : OP, Cit , P : (12) .

^(٣) jean A. King , Lynn Lyons Morris , Carol Taylor Fitz-Gibbon : How to Assess Program Implementation , Copyright , by The Regents of The University of California , 1987 , PP : (88 – 108) .

٦- الخطوة السادسة : قم بإعداد خطة لأداء أو عمل الملاحظات :
وذلك لمساعدتك لاختيار من يجب أن تركز عليه في
ملاحظتك لبرنامج يفرض نشاط جماعى .

أسأل نفسك الأسئلة التالية :

- هل تحتاج للتركيز على القائد أو المعلم ... ؟ أى أنه هل البرنامج يتطلب سلوكيات معينة من هذا الشخص ؟
- هل تحتاج لاختيار بعض المشاركين من المجموعة لأنهم قد يتم التعامل معهم بصورة مختلفة أو أنهم من المحتمل استجابتهم بصورة مختلفة للبرنامج ؟
- أو هل هناك بعض الأفراد الذين تعتقد أنهم قد يجدون صعوبة أكثر من الآخرين فى البرنامج ؟ وهل أنك ستقوم باختيار مسبق قبل أن تتم الملاحظة وتقديم هذه الأسماء إلى الملاحظين ؟
- هل سيتمكث الملاحظ مع مشارك واحد أو مجموعة من المشاركين أثناء فترة الملاحظة ؟ وهل المفحوصين سوف يتغيرون أثناء هذه الفترة ؟
- وفى أى حالة فأنتك لابد أن تحاول ملاحظة أكبر عدد ممكن من المشاركين وقضاء أكبر وقت ممكن فى أكبر عدد ممكن من مواقع البرنامج ... فكلما زاد هذا النوع من البيانات والمعلومات التى تجمعها كلما زادت واقعية الصورة التى تقدمها عن البرنامج .

٧- الخطوة السابعة : قم بإعداد أوراق التسجيل .

٨- الخطوة الثامنة : قم باختيار الملاحظين .

٩- الخطوة التاسعة : تدريب الملاحظين وتجريب الأداة .

١٠- الخطوة العاشرة : قم باختيار فريق تنفيذ البرنامج عن الملاحظات .

١١- الخطوة الحادية عشر : تنفيذ الملاحظات .

١٢- الخطوة الثانية عشر : عندما تحصل على معلومات الملاحظة قم بتسجيلها وإعدادها للتفسير والتمثيل (١).

(١) Ibid , P : (108) .

(٣) النتائج التي سترشدنا لاختيار مقياس الأداء .^(١)

Outcomes Will Guide Selection or Construction of The Performance Measure .

أ- لابد من تحديد الأهداف بدقة كاملة لوضوح ماهية المهارات التي نستهدفها بالبرنامج الخاص الذي سنتبعه .

هناك مواقع عدة يجب فيها تحديد الأهداف لتكون مرشداً في البحث عن مقياس الأداء المناسب فعلى سبيل المثال :-

إذا كنت تقيم برنامج تعليمي فإنه يجب اختبار وفحص اتجاهها واحداً خاص بالوسائل التعليمية المكتوبة التي سيستخدمها هذا البرنامج .

وفي بعض الحالات قد تكون راجباً في تدوين البيانات التي يتم التوصل إليها بنفسك ، أما إذا كان الوقت ضيق فيمكن تطبيق أحسن الاستراتيجيات

وهي :-

إجراء بعض المقابلات مع مخططي البرنامج ثم ننظر إلى البرنامج وهو في مرحلة التنفيذ وهذا يعطى فكرة جيدة عن الأهداف المرجوة من هذا البرنامج .

ب- ولكي نصل إلى الاختيار الذي يناسب البرنامج ونتأجه علينا التمييز بين الأهداف الفعلية والأهداف الرسمية التي لسبب أو لآخر تم تجنبها .

ج- لابد أن تعكس النتائج مستوى الأداء التي يأمل البرنامج أن يحققها .

د- يجب إعطاء أولوية كبرى للنتائج التي ترتبط بالاختبار وإلا ستجد نفسك في مواجهة قوائم عديدة من الأهداف فمعظم البرامج خاصة التعليمية تحتوي على نموذج برنامج مكثف به أهدافاً كثيرة غير واضحة ، وليس من غير المعتاد في الحقيقة للبرامج التي تعتمد على أغراض ارتجالية أن تكون محتوية على فئات الأهداف أو أن تكون الأهداف غير موجودة أو أن تكون الموضوعات متفرقة ، فإنك لن تستطيع اختبار كل هذه الأهداف ، وعليك أن تطمئن أن الاختبار الذي تريد أن تطبقه أو أن هذه الانعكاسات ستؤثر في الأغراض الرئيسية في البرنامج .

وإذا كنت مقوماً مخلصاً فأنت ستحتاج إلى أن تحدد أو تبني الاختبار الذي يعطى أعلى نتيجة فيما يتعلق بالنتائج الهامة .

^(١) Lynn Lyons Morris , Carol Taylor fitz - Gibbon , Elainelinelind Heim : op , cit , P : (22) .

أما إذا كنت مقوماً مشكلاً تستكشف قدرة أو تقدم أحد الطلاب في برنامج دراسي فإنه يجب إعداد العديد من الاختبارات حتى تحدد التطور في المهارات التي تستهدفها وحدات البرامج المختلفة التي تحاول أن تكتشف نوعيتها .

والجدول التالي (٨) يصنف أربعة من الأولويات والنماذج التي نأخذها في الاعتبار كوسائل للتعامل مع الأهداف عندما تكون تلك الأهداف كثيرة جداً ، أو إذا كانت أهميتها النسبية للبرنامج هي موضوع غير معروف .
إن الطريقة رقم ١ ، ٢ كلاهما يرشد إلى تحديد الأولويات .
• الطريقة الأولى : تعطى قائمة للأهداف مرتبة حسب أولوية الوسائل .
• الطريقة الثانية والثالثة : هي لتقليل حجم الأهداف .
• الطريقة الثالثة والرابعة : تستخدم الأمثلة فبعد الطريقة الثالثة يجب أخذ حالة بسيطة من الأهداف أو مجموعة من الأهداف كنموذج وذلك بسبب أهمية اختبار الأهداف الصحيحة كمرشد لبرنامج الاختبار .
• الطريقة الرابعة : التي تعتمد على الأمثلة التطبيقية ليست إجراءً لخفض عدد الأهداف لكنها هي عبارة عن تكتيك لاختبار العديد من الأهداف عن طريق إعطاء مجموعة مختلفة من المجموعات لاختبار مجموعة مختلفة من المشاركين ، ولذلك فإن كل مشارك لن يكون عليه الإجابة على كل الأسئلة .

إن محاولة توسيع مجموعة الأهداف عن طريق التعميم والنقل ، وكذلك محاولة تضيق هذه الأهداف قد يحدث نتائج عكسية ، وهنا يجب النظر فقط إلى الأهداف التي تعكس تطور المهارات التي يستهدفها البرنامج .

إن تشكيل الأهداف التي تصنف المهارات عن طريق التركيز على البرنامج أو الوصول إلى النتائج التي يستهدفها البرنامج قد يساعد على استعراض الهدف المراد تقييمه عن طريق أن تكون هناك علاقة بين البرنامج والأداء التعليمي للمشاركين أو النتائج المستقبلية أو مناطق المهارات المتعلقة بهذا البرنامج .

وفوق هذا فإن قائمة من الأهداف العامة والانتقالية ستوسع الإمكانيات باختيار الاختبار المناسب .

أن الميزة النسبية لهذا التقنين يكون عن طريق العبارة التالية :-

إن اختيار مقياس اختبار أهداف برنامج معين يتطلب أن يؤخذ في الاعتبار بنود الاختبار ١ ، ٢ ، ٣ مع أهداف البرنامج المعبر عنها على أمل إيجاد الاختبار الذى يناسب للأهداف وأقل عدد من البنود "Items" التى سيشملها هذا الاختبار سواء كانت للمعلومات أو النتائج ، ولكى تكتب الأهداف العامة والانتقالية أسأل نفسك أو مخطط البرنامج الأسئلة الآتية :

• س : ما هى المهارات التى سيتم تعلمها بعد البرنامج ؟
بمعنى تلك المهارات التى تستهدف من إعداد المشاركين فى البرنامج .

• س : ما هى المهارات أو النتائج الخاصة التى سنطورها ؟

للمشاركين والتى سيحققها البرنامج بطريقة غير مباشرة .

• س : ما هى الأهداف الأخرى التى قد يكتسبها المشاركون فى البرنامج كنتيجة لمشاركتهم ؟

• س : ما هى النتائج المتوقعة فى المدى الطويل فى حالة نجاح البرنامج ؟

(٨) جدول
 (١) يوضح إرشادات الحلول المقترحة لتعدد الأهداف

الطريقة	تلخيص سريع	المزايا	العيوب	إرشادات وملاحظات
١- وضع أولويات لكل من الأهداف من خلال الترتيب	يقوم مجموعة من ١٥ من المرتبين بترتيب كل الأهداف حسب معدل يتضمن كل ٥ أهداف على حدة . ومن الممكن أن تتنوع المعايير المحددة لهذا الترتيب وتحدد الأولويات من خلال هذا الترتيب .	تؤدي إلى تقييم دقيق لأولويات الجماعة موضع الاهتمام والتي يمثلها المرتبين . تقييم المرتبين وبالتالي يزيد من الصدق والمعقولية . تؤكد هذه الطريقة على ارتباط التقييم بأهداف وقيم الجمهور وتقييم فعالية البرنامج عندما يتم تطبيقه	<ul style="list-style-type: none"> • تحصر التقييم في عدد صغير من الأهداف . • تعتمد على تعاون المرتبين • الوقت المبذول في التقييم والترتيب هو وقت طويل . 	هذه الطريقة هي إجراء جيد يمكن استخدامه إذا كان لديك وقت لتنفيذه وإذا كنت تستطيع أن تحصل على مشاركون وتعاون من قبل بعض المرتبين وينصح باستخدام هذه الطريقة خصوصا عندما يعتقد أن التقييم يظهر حساسية شديدة بالبرنامج عند تطبيقه أو حساسية بحاجات وقيم مجموعة معينة
٢- وضع الأولويات من خلال تنظيم وسلسلة الأهداف	يتم تجميع الأهداف معا في محتوى واحد ، وبعد هذا يتم ترتيبها من الأيسر إلى اليمين ، وبعد هذا يتم اعتبار أصعب الأهداف هو الهدف الذي له أولوية	<ul style="list-style-type: none"> • من الممكن أن يتم تنفيذها عن طريق المقيم وحده دون مشاركة من أحد . • توكل الأولوية إلى أصعب الأهداف بصورة منطقية وتتجنب الاهتمام بالأهداف الأكثر سهولة 	<ul style="list-style-type: none"> • تتطلب وقت كبير نسبيا حسب عدد الأهداف . • من الممكن ألا يكون من الأفضل اختبار الأهداف الأصعب فقط • قد يكون الموضوع أي ترتيب ملازم أو متناصل 	من الممكن أن يكون من الواجب استخدامه فقط عندما يكون عليك كمية قليلة عدد الأهداف بنفسك وبدون مساعدة . وعندما يكون للموضوع ترتيب منطقي يمكن الرجوع إليه .

(١) Lynn Lyons Morris , Carol Taylor Fitz – Gibbon , Elaine Lind Heim op , cit , PP : (22 – 28) .

تابع جدول (٨)

الطريقة	تلخيص سريع	المزايا	العيوب	إرشادات وملاحظات
٣- اختيار عينة من الأهداف	يتم اختيار الأهداف بطريقة عشوائية من مجموعة الأهداف الكلية	<ul style="list-style-type: none"> • من الممكن أن يتم تنفيذها عن طريق المقيم وحده دون مشاركة من أحد . • الطريقة الأسرع والأسهل . • تعالج كل أهداف البرنامج دون النظر إلى أهميتها . 	<ul style="list-style-type: none"> • هناك مخاطر من فقد الأهداف والعناصر التي قد تكون هامة وبالتالي التقليل من صدق ومقولة عملية للتقييم . 	<p>يصبح باستخدامه بصورة كبيرة عندما تكون كل الأهداف على نفس المستوى من الأهمية .</p>
٤- عينة المترتبات والمعينة المتعددة	يتم استخدام عدد كبير من الأهداف والعناصر وفيها يتم تقسيم الأهداف إلى أجزاء ويعطى كل جزء إلى مجموعة من التلاميذ وعادة ما يتم الاختيار عشوائياً .	<ul style="list-style-type: none"> • من الممكن أن يقوم بتنفيذها المقيم وحده بدون مشاركة من الآخرين . • يتم اختبار عدد كبير من الأهداف والعناصر . • طبع الأسئلة ليست مشكلة نظراً لاختلاف الاختبارات بين التلاميذ . 	<ul style="list-style-type: none"> • تتطلب إجراء طويل إلى حد ما . • لا يمكن أن تستخدم البيانات بصورة ملائمة لبعض الاختبارات الاحصائية . • لا يصلح تطبيقه عملياً على الجماعة التي تتكون من أطفال صغار والذين سيقرمون بقرأة الأسئلة بصوت عالي . • ليست جيدة لمقارنة التلاميذ . 	<p>هي الطريقة التي يمكنك عن طريقها تقييم عدد كبير من الأهداف ، وبسبب تعقد الإجراء قم باستخدامه فقط عندما توضع في موقف لا تستطيع أن تتجنب فيه اختبار عدد كبير من الأهداف والعناصر .</p>