

## الدرس 10:

## نماذج تقييم البرامج التكوينية

يركز تقييم البرامج التكوينية على تقييم انطباع المتكويين المشاركين فيه من حيث تحقيق الأهداف المرجوة ومدى التغير الذي نجح التكوين في إحداثه فيهم والمعايير التي تحكم تقييم البرامج التكوينية تنقسم إلى قسمين هما: قسم يتناول المعايير الداخلية وتشمل: محتوى البرنامج وأساليب ووسائل التكوين والعمليات التي تتم أثناء انعقاد البرنامج ويمكن قياسها من زاويتين هما رد الفعل والتعلم والقسم الثاني يتضمن المعايير الخارجية؛ التي تتعلق بالسلوك الوظيفي وتمثل في آثار التكوين على مستوى الأداء بعد تخرجه من البرنامج والتحاقه بعمله مرة أخرى وبقاس من زاويتين هما: النتائج والسلوك وهناك العديد من نماذج تقييم البرامج التكوينية نذكر منها:

## نموذج كريك باتريك:

ويعد هذا النموذج من أكثر النماذج شهرة وانتشاراً لتقييم البرامج التكوينية ومعظم النماذج المستخدمة اليوم في تقييم التكوين هي عبارة عن نماذج مطورة منه ويتكون من أربعة مستويات من التقييم تمثل هذه المستويات طرقاً متتابعة لتقييم البرامج التكوينية وتزداد الصعوبة والتكلفة لإجراء التقييم كلما اتجهنا من المستوى الأول إلى المستوى الرابع وتشمل هذه المستويات:

رد الفعل: ويتمثل في قياس مستوى رد فعل المتكويين؛ للتعرف على مشاعرهم تجاه البرنامج ككل ليشمل محتوى البرنامج و المتكويين والمكويين والوسائل... إلخ ومن أمثلته: استمارات تغذية راجعة لقياس رد فعل المتكويين في نهاية البرنامج أو ردود أفعال شفوية كالمداخلات أو المقابلات فهي تعطي تغذية راجعة تساعد في تقييم البرامج كالتعليقات والاقتراحات لتطوير البرامج المستقبلية.

التعلم: ويتمثل في قياس مستوى ما اكتسبه المتكون من مبادئ ومعلومات وحقائق

ومهارات أي: هل حدث تغيير في معلومات وقدرات المتكويين نتيجة تعلمهم وذلك مثل: تقويم أو اختبارات تتم بشكل نموذجي قبل ويعد التكوين كاستخدام اختبارات كتابية أو اختبارات شفوية أو نقاشات مع المتكويين حول محتوى التكوين أو تقويم ذاتي من المتكويين للتعلم أو تحليل واجبات ومنتجات المتكويين.

**السلوك (التطبيق):** ويتمثل في قياس التغييرات التي طرأت على سلوك المتكويين نتيجة للبرنامج وذلك بعد عودتهم لأعمالهم وهذا المستوى من أصعب مستويات التقويم ويشمل: إجراء تقويم للأداء الوظيفي للمتكويين قبل الالتحاق بالبرنامج وبعده أو إجراء التقويم بعد أشهر من انتهاء البرنامج ليكون المتكوي قد مارس ما تعلمه أو مقابلات مع المتكويين بخصوص التقويم الذاتي لقدراتهم حول كيفية تطبيق ما تعلموه وتغذية راجعة من مشرفي المتكويين بخصوص درجة التطبيق.

**النتائج (الأثر):** ويتمثل في ربط نتائج التكوين بأهداف المنظمة وقياس مستوى عائد البرامج التكوينية من فوائد على المنظمة (توفير النفقات دون إهدار- سجلات الأداء للموظفين- عدد شكاوى العملاء-تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة-انخفاض معدلات الغياب- قلة الأخطاء في العمل) فالتقويم هنا يشمل النتائج الملموسة للتكوين والتغييرات التي أحدثها المتكويين لصالح الأجهزة التي يعملون بها والتي تنعكس آثارها على نتاج عملهم الفعلي. أي: هل يؤثر التغيير في السلوك على المنظمة تأثيراً إيجابياً؟ وذلك مثل: تحليل مستويات أداء المؤسسة المستهدفة وتغذية راجعة تتعلق بالرضا الداخلي والخارجي للأداء ومقارنات الأداء قبل ويعد التكوين وتغذية راجعة من الرؤساء أو الهيئات العليا في المؤسسة أو من المواطنين، والتقويم في هذا المستوى يتطلب وقتاً كافياً للتعرف على النتائج وقياسها ولا يتم تنفيذه مباشرة عقب انتهاء البرنامج التكويني وبالتالي لابد من متابعة القياس في هذا المستوى.

## نموذج باركر:

وهي طريقة ابتكرها باركر لتصنيف أنواع التقويم طبقاً للمعلومات التي تم تجميعها وهو يشبه إلى حد كبير نموذج كيركباتريك وقسم باركر المعلومات إلى أربع مجموعات هي:

أداء الوظيفة وهو تقويم حجم التقدم الذي حققه الأفراد في وظائفهم ومدى مساهمة البرنامج التكويني في تطوير أدائه في العمل من حيث حجم المنتج ونوعيته وجودته وحجم النفقات التي وفرها وشكل التغييرات التي طرأت على سلوكه والتي اتسمت بالتحسن والتجديد.

أداء المجموعة: وهذا النوع من التقويم يركز على تأثير البرنامج على مجموعة ما يعمل المشاركون من خلالها أو التأثير المحتمل للبرنامج على المؤسسة ككل ويتضمن قياس أداء المجموعة للإنتاجية الكلية مثل: الإنتاج ومعدلات الأخطاء والتكاليف والتغيب عن العمل وغيرها.

رضا المتكون/المشارك يشمل ذلك: محتويات البرنامج وطرق التكوين ووجهة نظرهم تجاه ما تعلموه وذلك يمكن أن يتم عن طريق استمارات استطلاع الرأي التي توزع في نهاية البرنامج وكذلك من خلال المقابلات مع المشاركين للتعرف على مدى رضاهم عن البرنامج. الكم المعرفي الذي حصل عليه المتكون/المشارك وهذه المجموعة تشمل تقويم كم ونوعية المعارف والمهارات التي اكتسبها المتكون من البرنامج ويفضل في هذه المجموعة إجراء اختبار للمعلومات قبل وبعد لمعرفة مقدار ما اكتسبه المشارك.

## نموذج سيرو CIRO:

وهو أسلوب لتصنيف التقويم ويتضمن أربعة مستويات لتقويم البرامج التكوينية

وهي تشكل الحروف الأولى من المستويات :

C - Context تعني تعليم السياق البيئة المحيطة.

I Input المدخل.

Reaction R رد فعل.

Out come O المخرج.

تقويم السياق: وفيه يتم استخدام المعلومات التي تم الحصول عليها للتعرف على البيئة المحيطة؛ لتحديد

النواحي التكوينية المطلوبة وتقير ما إذا كانت هناك حاجة للتكوين حيث يتم تقويم ثلاثة أنواع من الأهداف: أهداف نهائية وهي نقطة الضعف في المؤسسة التي سيقبل أو يحد منها البرنامج التكويني وأهداف متوسطة وهي التغيرات في سلوك الموظفين في العمل اللازم لتحقيق الأهداف النهائية وأهداف فورية وهي المعارف والمهارات الجديدة أو وجهات النظر التي يجب أن يكتسبها المشاركون؛ لتغيير سلوكهم الوظيفي طبقاً لما هو مطلوب.

تقويم المدخل وفيه يتم استخدام المعلومات التي تم الحصول عليها للتعرف على موارد التكوين الممكنة للخيار بين المدخلات البديلة حيث يتضمن هذا التقويم تحليل الموارد المتاحة وتحديد إمكانية نشرها لتكون هناك فرصة مناسبة لتحقيق الأهداف المحددة.

تقويم رد الفعل وفيه يتم استخدام المعلومات التي تم الحصول عليها للتعرف على ردود أفعال المشاركين

لتطوير عملية تنمية الموارد البشرية ومحاولة اكتشاف آراء المشاركين في البرنامج عند نهايته وفي تقويمات المتابعة.

تقويم المخرج وفيه يتم استخدام المعلومات التي تم الحصول عليها للتعرف على نتائج أو مخرجات البرنامج وذلك لتطوير البرامج المستقبلية وهو أهم أجزاء عملية التقييم.

**نموذج هامبل:**

وهذا النموذج يشبه نموذج كيركباتريك بشكل عام؛ ولكنه أضاف له مستوي خامساً وتمثلت هذه المستويات:

رد الفعل : ويجري هذا التقويم أثناء البرنامج ويعده مباشرة وفي وقت لاحق.

التعلم ويهدف إلى تقويم التطور الذي حدث في اتجاهات ومعارف ومهارات المتكويين ويجب إجراء هذا التقويم قبل وبعد البرنامج ثم مقارنة نتائج القياس القبلي مع نتائج القياس

البعدي.

السلوك الوظيفي : وهنا يتم التحقق من أن الأداء الوظيفي قد تغير إلى الأفضل نتيجة البرنامج ويجب إجراء هذا التقويم قبل البرنامج ويعده.

الأداء : في هذا المستوى يتم قياس تأثير البرنامج على المتكون أو مجموعته وتحليل التكاليف والمنافع؛ للتأكد من ذلك.

القيمة النهائية: حيث يتم الاهتمام في هذا المستوى بمدى تأثير البرنامج على ربحية المنظمة ودرجة استمرارها. ولكن هذا التقويم رغم أهميته إلا أنه أكثر مستويات التقييم صعوبة؛ لوجود عوامل أخرى تتداخل مع التكوين في تحديد هذا المستوى.