

به نام خدا

انواع ارزشیابی خط‌مشی عمومی

بخش دوم



انواع ارزشیابی خطمشی

برای ارزشیابی خطمشی روش‌های متنوعی وجود دارد. عمده‌ترین این روش‌ها عبارتند از ارزشیابی اداری، ارزشیابی قضایی، ارزشیابی سیاسی، ارزشیابی به وسیله سازمان‌های غیردولتی و ارزشیابی محققانه. در ادامه به بررسی هر کدام از این روش‌های ارزشیابی خطمشی می‌پردازیم.

ارزشیابی اداری: عملکرد مدیریت و نظام‌های بودجه‌بندی

در ارزشیابی اداری معمولاً بررسی ارائه خدمات با کارآیی زیاد مدنظر بوده و سعی شده است که روشن شود آیا «ارزش در مقابل پول»^۱ یا حسابرسی مدیریت با توجه به اصول عدالت و دموکراسی به دست آمده است یا خیر. منظور این است که مطمئن شویم خطمشی‌ها با صرف کم‌ترین منابع و تحمیل کم‌ترین هزینه به شهروندان به اهداف مورد نظر دست یافته باشند. ارزشیابی اداری مستلزم جمع‌آوری اطلاعات دقیق از بازده برنامه و سازگاری آن با استانداردهاست، به نحوی که امکان مقایسه دقیق هزینه‌ها و نتایج در طول زمان و در بخش‌های مختلف خطمشی فراهم آید.

در مواردی که مؤسسات دولتی عهده‌دار انجام این کار هستند به منظور کاهش هزینه‌ها به میزان حداقل از پنج نوع ارزشیابی اداری می‌توان یاد کرد:

۱- ارزشیابی تلاش^۲

۲- ارزشیابی عملکرد

۳- ارزشیابی کفایت عملکرد

۴- ارزشیابی کارآیی

۵- ارزشیابی فرآیند

^۱. Value for Money

^۲. Effort Evaluation

ارزیابی، یادگیری و تغییر خط‌مشی عمومی

در ارزشیابی تلاش میزان درون‌داده‌های برنامه مورد سنجش قرار می‌گیرد. بدین معنی که مشخص شود دولت‌ها برای دستیابی به اهداف خود چه حد تلاش کرده‌اند. هدف از این ارزشیابی دستیابی به مبنایی است که بتوان به کمک آن، ارزشیابی‌های کارآیی یا کیفیت ارائه خدمات بعدی را ارزیابی کرد.

در ارزشیابی عملکرد برون‌داده‌های برنامه و نه درون‌داده‌ها بررسی می‌شود. هدف اصلی از ارزشیابی عملکرد، صرفاً آن است که مشخص شود خط‌مشی با توجه به اهداف بیان شده به چه نتیجه‌ای دست یافته است.

در ارزشیابی کارآیی، هزینه‌های یک برنامه مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و قضاوت می‌شود که آیا همین مقدار بازده را با کیفیت مشابه نمی‌توان با کارآیی بیشتر به دست آورد؟ ارزشیابی‌های درون‌داد یا برون‌داد سنگ بنای این نوع ارزشیابی به شمار می‌روند. مشکلات ارزشیابی اثربخش، اغلب خط‌مشی‌گذاران را وادار می‌کند که به ارزشیابی‌های کارآیی رضایت دهند.

در ارزشیابی‌های فرآیند، روش‌های سازمانی، شامل مقررات و رویه‌های اجرای برنامه‌های مورد بازبینی قرار می‌گیرند. هدف این ارزشیابی‌ها آن است که روشن شود آیا می‌توان فرآیندها را ساده‌تر و کارآمدتر کرد.

از این ارزشیابی‌های اداری خط‌مشی عمومی فنون خاصی چون PPBS، ZBB و MBO پدید آمده است. مسائل اجتماعی و اقتصادی معمولاً به هم مربوط هستند و در عمل نمی‌توان آثار خط‌مشی‌های آنها را به صورت مجزا ارزشیابی کرد. ارزشیابی جامع باید کارکردهای غیرقابل کنترل را نیز در نظر بگیرد. دشواری جمع‌آوری اطلاعات معتبر و سودمند نیز این مسأله را تشدید می‌کند.

محدودیت‌های ارزشیابی اداری با افزایش سطح پیچیدگی و جامعیت مورد انتظار از آنها فزونی می‌گیرد. به همین دلیل ارزشیابی اثربخش که به وضوح سودمندترین نوع ارزشیابی برای خط‌مشی‌گذاران است، در عین حال دشوارترین آنها نیز هست.

ارزیابی، یادگیری و تغییر خط‌مشی عمومی

بسیاری از دولت‌ها به منظور تکامل ارزشیابی‌های اداری، به افزایش مشارکت مردم در فرآیند ارزشیابی روی آورده‌اند. هدف آنها از این کار از بین بردن ضعف ناشی از فقدان مشورت با افراد ذی‌نفع یا علاقمند با خط‌مشی‌ها بوده است.

ارزشیابی قضایی: بازبینی قضایی و اختیارات اداری

این نوع ارزشیابی به بودجه، اولویت، کارآیی و هزینه توجه ندارد و در عوض به جنبه‌های قانونی شیوه‌هایی می‌پردازد که برنامه‌های دولتی به کمک آنها به اجرا درمی‌آیند. این نوع ارزشیابی‌ها به وسیله نیروهای قضایی انجام می‌شود و در آنها به مسائلی توجه می‌شود که ممکن است بین اقدامات دولت و مقررات قانون اساسی یا معیارهای وضع شده در مورد حقوق افراد، تعارض به وجود آورند. از قوه قضاییه انتظار می‌رود که اقدامات دولت را رأساً یا به درخواست افراد یا سازمان‌هایی که نسبت به مؤسسات دولتی معترض هستند و دادخواست خود را به مراجع قضایی تسلیم کرده‌اند، رسیدگی کند. قضات به ارزیابی این موضوع می‌پردازند که تنظیم یا اجرای خط‌مشی به شیوه‌ای خودسرانه و خارج از ضوابط و اصول پذیرفته شده حقوق اداری انجام نگرفته باشد.

ارزشیابی سیاسی: تبادل نظر با زیرنظام‌های خط‌مشی و مردم

ارزشیابی سیاسی خط‌مشی‌های دولتی می‌تواند به وسیله همه افراد با هر نفع سیاسی انجام شود. ارزشیابی‌های سیاسی، برخلاف ارزشیابی‌های اداری و قضایی، معمولاً غیر نظام‌مند و از نظر فنی چندان پیچیده نیستند. در ارزشیابی‌های سیاسی سعی می‌شود با تقاضای ادامه یا تغییر خط‌مشی، آن را موفق یا ناموفق جلوه دهند. تمجید یا انتقاد در این مرحله ممکن است به تعامل‌های جدید در چرخه خط‌مشی منجر شود. اگر چه ارزشیابی سیاسی در جریان اجرا صورت می‌گیرد ولی تنها در موقعیت‌های خاصی می‌تواند بر فرآیند خط‌مشی اثر بگذارد. یکی از مهم‌ترین موقعیت‌ها در کشورهای مردم سالار زمان انتخابات است.

ارزیابی، یادگیری و تغییر خطمشی عمومی

نوع متداول‌تر ارزشیابی سیاسی خطمشی، اخذ نظر مشورتی اعضای درگیر زیر نظام‌های آن خطمشی است. از جمله می‌توان به برقراری نشست‌های مدیریتی برای رسیدگی به خواسته‌های مردم با ایجاد گروه‌های مشورتی خاص و گروه‌های کار به منظور کسب مشورت اشاره نمود. اثربخشی این دیدگاه‌ها اغلب به سازگاری شنیده‌ها با مواضع دولت بستگی دارد.

ارزیابی برنامه یا خطمشی به وسیله سازمان‌های غیردولتی

غالباً مهم‌ترین ارزیابی از خطمشی عمومی خارج از سازمان‌های عمومی به وسیله مطبوعات، رسانه‌های گروه، افراد، پژوهشگران و گروه‌های غیردولتی به عمل می‌آید. شناخت و شناسایی مشکلات عمومی و ارزیابی خطمشی عمومی از وظایف اصلی و مستمر رسانه‌هاست. مجلات علمی - پژوهشی زیادی تصمیمات و خطمشی‌های موجود در سازمان‌های عمومی را مورد نقد و بررسی قرار می‌دهند.

گروه‌های ذی‌نفع هم از لحاظ نفوذ بر خطمشی و جهت‌گیری آنها نقش اساسی دارند. بسیاری از این گروه‌ها واحدهای تحقیق و پژوهش، کادر پژوهشی، واحد تحقیق و توسعه را برای ارزیابی برنامه‌ها و خطمشی‌ها تشکیل داده‌اند تا در مشاوره و ارائه نظریات پیشنهادی و اصلاحی نقش سازنده و مثبتی داشته باشند. این امر در یک جامعه آزادمنش و مشارکتی امری ضروری است، زیرا مردم باید در ارزیابی‌ها مشارکت داشته باشند.

ارزیابی منظم یا سیستماتیک برنامه یا خطمشی

در این روند استفاده از تکنیک‌ها یا روش‌های علمی، روش تحقیق و ارزیابی به طور قابل توجهی به مسئولان خطمشی‌گذار کمک می‌کند. صاحب‌نظران به طور کلی بین ارزیابی محققانه^۳ و ارزیابی به عنوان یک فرآیند کلی تفکیک و تمایز قائل شده‌اند. مراحل شش‌گانه برای ارزیابی محققانه به این شرح است:

³. Evaluative Research

ارزیابی، یادگیری و تغییر خطمشی عمومی

۱. شناسایی اهدافی که باید ارزیابی شوند.
 ۲. تجزیه و تحلیل مشکلاتی که به وسیله فعالیت‌های ارزیابی باید مورد حل و فصل قرار گیرند.
 ۳. توصیف و استاندارد کردن فعالیت‌ها و عملیات
 ۴. سنجش و اندازه‌گیری درجه و سطحی که تغییرات و تحولات باید صورت گیرد.
 ۵. تعیین این که آیا تغییرات مشاهده شده ناشی از عوامل موردنظر هستند یا از عوامل دیگر نشأت گرفته‌اند.
 ۶. ارائه شواهدی مبنی بر استقرار مورد نظر.
- ارزیابی محققانه باید به صورت واقعی به اجرا درآید یا تحت شرایطی که همیشه مستلزم تجزیه و تحلیل بی‌طرفانه و منظم است انجام پذیرد.
- طرح تجربی^۴ از جمله طرح‌های پژوهشی برای ارزیابی برنامه و خطمشی‌هاست. در این طرح تلاش‌های منظمی برای انتخاب یک گروه آزمایش و گروه دیگری برای کنترل آثار یا تغییرات در مورد اشیاء یا افرادی که برنامه یا خطمشی در مورد آنها به اجرا درنیامده است به عمل می‌آید. البته آزمون مسائل اجتماعی به صورت علوم فیزیکی که می‌توان آن را در محیط بسته و آزمایشگاهی مورد تجزیه و آزمایش قرار داد امکان‌پذیر نیست و نمی‌توان کاملاً محیط را برای پدیده‌های ارزشی، اجتماعی و علوم انسانی تحت کنترل درآورد.
- دومین طرح ارزیابی از برنامه‌ها یا خطمشی طرح‌های شبه تجربی^۵ است که بررسی دقیق آثار خطمشی‌ها و تأثیر عوامل یا متغیرهای خارجی را کنترل و خنثی می‌سازد. در این روش پژوهشگر می‌تواند بدون اینکه روش‌های منظم تحقیق کنار گذاشته شوند از ابزار ممکن و مکانیزم‌هایی که انعطاف بیشتری دارند برای بررسی آثار برنامه یا خطمشی استفاده کند.

^۴. Experimental Design

^۵. Quasi – Experimental Design

ارزیابی، یادگیری و تغییر خطمشی عمومی

سومین طرح برای ارزیابی برنامه‌ها یا خطمشی‌ها طرح‌های غیرآزمایشی^۶ است. این نوع از مطالعات اگر چه پیچیدگی کمتری دارند ولی باز هم برای بررسی آثار خطمشی عمومی مورد استفاده مسئولان سازمان‌ها قرار می‌گیرند. این طرح‌ها، یک بررسی مقدماتی را برای تشخیص اثربخشی خطمشی در اختیار مدیران قرار می‌دهند و در غیاب روش‌های دیگر می‌تواند برای مدیران یاری‌دهنده باشد.

^۶. Non – Experimental Design