

MONOGRAFIE:

SCHALOCK, R. L. (2001) *Outcome-Based Evaluation*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers. 2. vydání. ISBN: 0-306-46458-6

Recenzent:

Ing. Miroslav Tenkl, INESAN, s.r.o., Heřmanova 22, 170 00 Praha 7

Úvod

Hodnocení založené na výsledcích dlouhodobě sehrává centrální roli v rámci politické analýzy a reflektuje potřeby a zájmy administrátorů, studentů, tvůrců politik, sponzorů, zákazníků a pedagogů. V recenzované publikaci je hodnocení založené na výsledcích definováno jako druh programového hodnocení, který využívá ohodnocené a objektivní výsledky pro analýzu programové efektivnosti, vlivu nebo vztahu mezi náklady a přínosy programu. Autor Robert L. Schalock sleduje dvojí cíl své práce – doporučit přístup zaměřený na výsledky u hodnocení, které reflektuje současný dvojitý důraz na odpovědnost a zlepšení programové politiky, a zároveň zlepšit vnímavost rozhodujících hráčů v rámci hodnocení založeného na výsledcích, aby si uměli klást ty správné otázky, rozeznávali složitost tohoto přístupu a uměli jej aplikovat.

První vydání z roku 1995 je výsledkem třicetiletých zkušeností s programovým hodnocením, během kterých autor zaznamenal signifikantní posun na straně příjemců služeb, kteří již nevyžadují jenom poskytnutí služby, zajímá je i efektivnost a účinnost programu jako takového. Publikace dělí čtenářské publikum na tři skupiny – na podporovatele (sponzoři a tvůrci politik), zainteresované strany (správní rady, administrátoři) a hodnotitele, přičemž primární důraz je na poslední zmíněnou skupinu.

První vydání bylo přijato pozitivně, uživatelé doporučili rozšířit pokrytí a názorné příklady i o jiné oblasti, jako je vzdělání, zdraví, mentální zdraví, stárnutí, zneužívání návykových látek; a zredukovat patrný důraz na vývojové postižení. V aktuálním druhém revidovaném vydání se autor

snaží brát v potaz doporučení z řad kritiků i uživatelů a rovněž pojmut problematiku tak, aby byla co nejvíce pochopitelná pro samotné uživatele.

Kniha se skládá ze dvou hlavních částí, které jsou následně rozděleny do pěti, resp. čtyř kapitol. Tyto na sebe logicky navazují a přitom si zachovávají stejnou strukturu, která začíná přehledem, následovaným tělem kapitoly, kterou ukončuje shrnutí a studijní otázky doplněné o seznam doplňujících článků ke studiu. Toto členění kapitol je pro čtenáře velice vhodné, protože autor nejdříve obecně nastíní problematiku, kterou následně vysvětluje do větších detailů a odkáže uživatele na související literaturu, která může případně rozšířit a doplnit kontext sdělení autora o další vhledy a myšlenky.

První část: Přehled hodnocení založeného na výsledcích

První část se skládá z pěti kapitol. Těm předchází úvod tvořen třemi otázkami adresovanými čtenářům, jež vysvětlují, v jakých případech je hodnocení založené na výsledcích vhodné pro využití.

První kapitola vysvětluje, že význam hodnocení založeného na výsledcích se od prvního vydání publikace ještě zvýšil. Kapitola poskytuje přehledný obecný vhled do problematiky, definuje více do hloubky samotný pojem i jednotlivé termíny, které jsou u definice hodnocení založeného na výsledcích použity; kapitola se věnuje i metodologickému pluralismu. Jedná se o fakt, že většina hodnocení programů v rámci vzdělávání, zdravotní péče a sociálních služeb využívá kombinaci měření výkonu (kvantitativní výzkumné metody) a ohodnocení (kvalitativní výzkumné metody). Kombinací těchto metod vzniknou čtyři přístupy k hodnocení založeném na výsledcích, a to hodnocení výkonu, ohodnocení spotřebitele, hodnocení funkčnosti a osobní ohodnocení. Všechny tyto přístupy jsou znázorněny v matici, která je doplňujícím nástrojem pro lepší orientaci čtenáře.

Druhá kapitola zmiňuje dvě hlavní potřeby programů v rámci vzdělávání, zdravotní péče a sociálních služeb, a to (1) růst odpovědnosti a (2) průběžné zlepšování. Růst odpovědnosti je přímo propojen se čtyřmi přístupy hodnocení založeného na výsledcích uvedenými v první kapitole, proto se autor v této kapitole zaměřuje na podrobné vysvětlení všech přístupů. Pro zajištění průběžného zlepšování autor uvádí faktory pro ohodnocení programu, které jsou navíc znázorněny v hodnotícím dotazníku, a akční

kroky pro zlepšení organizace na základě stanovení žádaných výsledků doplněny o hodnotící tabulku.

Třetí kapitola se zabývá hodnocením efektivnosti, jehož hlavním účelem je stanovit míru splnění programových cílů. Autor nejprve prostřednictvím modelu popisuje hodnocení efektivnosti a následně jej demonstuje na třech příkladech – efektivnosti demonstračního programu, efektivnosti spotřebitelských dat z průzkumu a vlivu charakteristik účastníků a programových komponentů.

Čtvrtá kapitola poskytuje vhled do hodnocení vlivu programů, jelikož je dle autora důležité, zjistit dopady programu na své účastníky a učinit srovnání s účastníky jiných programů, resp. se skupinou, která žádný program neabsolvovala. Autor zde popisuje a analyzuje různé evaluační techniky a strategie, za pomoci kterých je možné dosáhnout tohoto srovnání. I tato kapitola obsahuje názorné ukázky z jiných studií, které demonstují teorii i praktické příklady hodnocení vlivu.

Pátá kapitola se zaměřuje na hodnocení politik, které určuje výsledky v souvislosti s jejich účinností a efektivností. V této části se autor opírá o analýzu nákladů a přínosů, jelikož tato analýza se obecně využívá k hodnocení efektivnosti politik, zejména v případě veřejné politiky, kam oblasti vzdělávání či zdravotní péče bezpochyby patří. Autor demonstuje na třech případových studiích nutnost zahrnout do procesu hodnocení politik mnoho zainteresovaných stran (klienta a jeho rodinu, odborníky, manažery poskytovaných služeb a tvůrce politiky), jelikož právě tyto dokážou identifikovat hodnoty, které je potřeba začlenit do hodnotícího procesu.

Druhá část: Výsledky: Jejich výběr, měření a analýza

Druhá část se orientuje na výzkum výsledků, který je definován jako jakýkoliv výzkum, jehož cílem je propojit strukturu, proces nebo obojí s výsledky dosaženými z programů vzdělávání, zdravotní péče nebo sociálních služeb. Tato část knihy je rozdělena na tři kapitoly, které se postupně věnují metodám výběru, měření a analýze výsledků. Autor již předem upozorňuje, že v rámci této části nezmiňuje konkrétní instrumenty pro měření výsledků kvůli jejich velkému množství, naproti tomu se spíše

věnuje výběrovým kritériím a měřícím standardům, které je možné v rámci hodnocení použít.

Šestá kapitola vysvětluje metody výběru výsledků. Výběrová kritéria se u jednotlivých oblastí zájmu této publikace logicky liší, kapitola analyzuje výběrová kritéria a výsledky odkazující se na osoby a organizace konkrétně u vzdělávání včetně speciálního vzdělávání, zdravotní péče, mentálního zdraví, postižení, stárnutí, zneužívání návykových látek a nápravných služeb.

Šedemá kapitola pojednává o měření výsledků, prakticky popisuje co, a jakým způsobem měřit v rámci čtyř základních hodnotících přístupů, které již byly zmiňovány v první kapitole publikace. Každý přístup je tady rozšířen o dvě měřitelná hlediska – účinnost a efektivnost u hodnocení výkonu, spokojenost a věrnost modelu poskytnutí služby u ohodnocení spotřebitele, adaptivní chování a status u hodnocení funkčnosti a kvalita života zaměřená na člověka a zdraví u osobního ohodnocení. Tyto přístupy jsou doplněny o doporučené návody na měření výsledků.

Osmá kapitola se věnuje analýze a interpretaci výsledků. Autor již v úvodu kapitoly podotýká, že v případě mnohých programů věnujících se vzdělávání, zdravotní péči a sociálním službám je k dispozici dostatek dat pro analýzu a interpretaci, faktem však je, že většina z nich není pro hodnocení založené na výsledcích dostatečně vypovídající. Proto autor zdůrazňuje důležitost precizního výběru dat pro hodnocení. Kapitola zahrnuje analýzu vstupných proměnných, propustných proměnných, statistických principů a návodů a v neposlední řadě externí faktory, které ovlivňují jak proměnné, tak výsledky.

Poslední devátá kapitola prezentuje pět scénářů do budoucna v návaznosti na osm trendů, které autor publikace identifikoval, že ovlivní vývoj hodnocení založeného na výsledcích v budoucnu. Jedná se o zvýšenou rozmanitost systému poskytování služeb, rovnováhu mezi měřením výkonu a ohodnocením (vztah kvantitativních a kvalitativních přístupů), osvojení si postmodernistického paradigmatu, snahu o výsledky a outsourcing hodnocení. Všechny tyto scénáře představují dle autora příležitosti i výzvy na poli hodnocení založeného na výsledcích.

Závěr

Práce Roberta L. Shalocka „Hodnocení založené na výsledcích“ představuje užitečnou publikaci, která přehledným způsobem poskytuje čtenáři návod k tomu, aby byl schopen zhodnotit programy zaměřené na vzdělávání, zdravotní péči a sociální služby, a to jak po kvalitativní, tak po kvantitativní stránce. Publikace je zvláště důležitá pro administrátory a tvůrce těchto programů, kteří jsou v současné době konfrontováni s tzv. novou érou odpovědnosti, a musejí si tedy obhájit užitečnost a přínos svého programu. Jednotlivé kapitoly na sebe logicky navazují, kniha obsahuje řadu cenných doporučení pro jednotlivé zainteresované strany a vysvětlována problematika se opírá o mnohé ukázky různých teorií a příkladů z oblasti širokého spektra veřejných služeb. Tím autor dokázal naplnit svůj vymezený cíl pojmout druhé revidované vydání způsobem, který bude zaměřen ještě víc na uživatele a širší veřejnost.