

نگاهی به کاربرد روشهای ارزیابی در

برنامه ریزی توسعه دانشگاهی

دکتر عباس بازرگان

مقدمه

مقصود برنامه ریزی توسعه دانشگاهی، به عنوان بخشی از برنامه ریزی توسعه آموزش عالی این است که آینده‌ای بهتر برای افراد، گروه‌ها، سازمانها و به طور کلی جامعه زیر پوشش جغرافیایی دانشگاه بوجود آورد. فرایند برنامه ریزی توسعه دانشگاهی مشخص می‌کند که یک دانشگاه:

الف - به کجا برود

ب - چرا به آنجا برود

ج - چگونه برود

د - از چه راهی برود.

علاوه بر این، فرایند برنامه ریزی تعیین می‌کند که چه ملاکهای اساسی برای ارزیابی اینکه «آیا دانشگاه به مقصد رسیده است یا نه» باید بکار گرفته شود. از طریق برنامه ریزی دانشگاهی می‌توان سؤالات اساسی را درباره هدفهای دانشگاه مطرح کرد و به آنها پاسخ داد و سپس برنامه‌های عملیاتی برای تحقق این هدفها را تنظیم کرد و به اجرا در آورد.

چگونه می‌توان اطمینان حاصل کرد که:

الف - مقصد (هدف) دانشگاه به طور مناسب انتخاب شده است؟
ب - سیاستها و خط‌مشی اجرایی اتخاذ شده، رسیدن به هدفها را میسر می‌کند؟

ج - فرایند اجرایی برنامه‌های عملیاتی و طرحهای اجرایی به تحقق هدفها می‌انجامد؟

د - محصول نهایی دانشگاه با برون داده‌های پیش‌بینی شده در

برنامه توسعه آن دانشگاه مطابقت دارد؟

برای یافتن پاسخ این سؤالات باید از روشهای ارزیابی استفاده کرد. انجام دادن این امر مستلزم ایجاد نظام ارزیابی دانشگاهی است که می‌توان آن را به عنوان جزء جدایی ناپذیر نظام برنامه ریزی دانشگاهی منظور داشت و سپس جنبه‌های مختلف نظام دانشگاهی را در چارچوب برنامه توسعه ارزیابی کرد. بدین ترتیب نتایج حاصل از ارزیابی می‌تواند در بهبود فرایند برنامه ریزی توسعه دانشگاهی و اجرای آن نقش مؤثری ایفا کند.

به طور کلی ارزیابی برنامه توسعه یک دانشگاه عبارت است از فرایند تعیین و تهیه اطلاعات لازم درباره مطلوبیت هدفهای برنامه توسعه دانشگاه، مطلوبیت برنامه‌های عملیاتی، طرحهای اجرایی و نیز مطلوبیت نتایج حاصل از اجرای برنامه توسعه به منظور هدایت و تصمیم‌گیری برای بهبود و پیشرفت فعالیتهای دانشگاهی و کسب بازده مورد نظر آن دانشگاه.

برای ارزیابی برنامه توسعه دانشگاه می‌توان دو نقش در نظر گرفت:

الف - نقش تکوینی در فرایند تدوین و اجرای برنامه.

ب - نقش پایانی به منظور تعیین اینکه تا چه اندازه دانشگاه به مقصد مورد نظر نزدیک شده است و یا «محصول» پیش‌بینی شده را به بار آورده است. ارزیابی در نقش اول را «ارزیابی تکوینی» و در نقش دوم را «ارزیابی پایانی» می‌نامند.

الگوها و روشهای گوناگونی برای ارزیابی فعالیتهای یک دانشگاه می‌توان بکار برد؛ اما جامعترین آنها الگوی ارزیابی

سیپ^۲ است که کاربرد وسیعتری در برنامه ریزی توسعه دانشگاهی دارد. بنابر این در اینجا به تفصیل درباره این الگو سخن می‌گوییم: الگوی ارزیابی سیپ، بر پایه دیدگاه سیستمی (نظامگونه) استوار است. در این الگو، نظام آموزش عالی با توجه به چهار جزء (زمینه، درون داد، فرایند و برون داد) مورد نظر قرار می‌گیرد و برای هر جزء نظام، ارزیابی ویژه‌ای منظور می‌شود.^۳ از این رو، کاربرد الگوی ارزیابی سیپ در برنامه ریزی نظام آموزش عالی شامل چهار گونه ارزیابی به شرح ذیل است:

- ارزیابی زمینه (محیط)

- ارزیابی درون داد

- ارزیابی فرایند

- ارزیابی برون داد

در اینجا هر یک از این چهار نوع ارزیابی را در رابطه با برنامه ریزی توسعه دانشگاهی مورد دقت قرار می‌دهیم:

۱- ارزیابی زمینه

ارزیابی زمینه، در چارچوب برنامه ریزی توسعه دانشگاهی، عبارت است از بررسی محیط اجتماعی-اقتصادی و فرهنگی منطقه‌ای که از نظر جغرافیایی زیر پوشش دانشگاه قرار دارد و تعیین نیازهای این محیط؛ به عبارت دیگر در ارزیابی زمینه باید به سنجش نیازهای محیط پرداخت و این نیازها را با هدفهای تدوین شده برای برنامه توسعه دانشگاهی مقایسه کرد. به کمک ارزیابی زمینه می‌توان درباره مناسب بودن هدفهای دانشگاه قضاوت کرد. در این رابطه باید به سنجش نیازهای حال حاضر و آینده منطقه دانشگاهی زیر پوشش دانشگاه پرداخت. این نیازها از نظر

الف - نیروی انسانی مورد نیاز منطقه

ب - اشتیاق افراد (تقاضای اجتماعی) برای آموزش عالی

ج - خدمات علمی برای حل مسائل اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی منطقه

د - خدمات فردی و اجتماعی (مانند خدمات آموزشی، درمانی و ...)، که می‌تواند به وسیله دانشگاه به منطقه عرضه شود، مورد سنجش قرار می‌گیرد. بر اساس نتایج این سنجش می‌توان درباره هدفهای برنامه توسعه دانشگاهی قضاوت کرد. برای سنجش نیازها باید به گردآوری اطلاعات لازم پرداخت و سپس آنها را تحلیل کرد. در این راستا، ضمن مورد نظر قرار

دادن منطقه زیر پوشش دانشگاه، سیاستهای کلی توسعه آن منطقه باید بررسی شود. سپس ساختار شغلی موجود در بخشهای مختلف اقتصادی منطقه تصویر شده و با ساختار شغلی مطلوب در منطقه مقایسه شود. همچنین رشد جمعیت منطقه به طور کلی (و جمعیت گروه سنی ۲۴-۱۸ ساله) و نیز روند افزایش دانش‌آموختگان دبیرستانی، به عنوان درون داد بالقوه نظام آموزش عالی منطقه، بررسی شود و با هدفهای تدوین شده برای برنامه توسعه دانشگاه مقایسه شود.

علاوه بر آن، در ارزیابی زمینه، تنگناها و مشکلات نظامهای عمده اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی منطقه (مانند نظامهای تولیدی و خدماتی از جمله نظام آموزشی و ...) مورد نظر قرار می‌گیرد و در این رابطه، هدفهای پژوهشی دانشگاه به منظور تولید دانش نو، و در راستای ارائه طریق برای حل مشکلات و رفع تنگنای یاد شده ارزیابی می‌شود.

همچنین خدمات فردی و اجتماعی، که دانشگاه به منطقه عرضه می‌کرده است، (مانند خدمات مشاوره‌ای به وسیله اعضای هیأت علمی به سازمانهای تولیدی و خدماتی دولتی و غیر دولتی) بررسی می‌گردد. بر این اساس، درباره مطلوبیت هدفهای منظور شده در برنامه توسعه دانشگاه می‌توان قضاوت کرد.

در ارزیابی زمینه به تشخیص کژیها و کاستیهای نظام دانشگاهی پرداخته می‌شود و نیز امکاناتی که دانشگاه از آنها به اندازه کافی استفاده نکرده است، مورد نظر قرار می‌گیرد. علاوه بر آن، مشکلاتی که مانع استفاده از این امکانات شده است، مشخص می‌شود. سپس هدفهای برنامه توسعه دانشگاه در رابطه با استفاده از این امکانات مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. به طور خلاصه به وسیله ارزیابی زمینه می‌توان عملکرد نظام آموزش عالی را در گذشته بررسی کرد و مسائل و مشکلات آن را تصویر نمود. سپس ضمن مقایسه آن با نیازهای منطقه و امکانات موجود و بالقوه منطقه درباره میزان تناسب هدفهای برنامه توسعه دانشگاهی با نیازهای منطقه قضاوت کرد. بدین سان ارزیابی زمینه، مبنایی استوار برای تصمیم‌گیری درباره هدفهای برنامه توسعه دانشگاهی به دست می‌دهد.

پس از اینکه ارزیابی زمینه به عمل آمد و درباره هدفهای برنامه در رابطه با نیازهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی منطقه، و نیز در چارچوب سیاستهای کلی عمرانی کشور قضاوت شد، نتیجه آن،

۳- ارزیابی فرایند

منظور از ارزیابی فرایند قضاوت درباره عملیات و فرایند اجرایی برنامه توسعه دانشگاهی است. در این رابطه سه دسته از فرایندها و عملیات اجرایی را می‌توان در نظر گرفت: سازمانی-ساختی، تدریس-یادگیری، پشتیبانی-خدماتی. منظور از ارزیابی فرایند سازمانی-ساختی، قضاوت درباره چگونگی سازماندهی امور آموزشی-پژوهشی-خدماتی در چارچوب برنامه توسعه دانشگاه است. در این باره پس از اطمینان از اینکه درون‌داد واقعی برنامه توسعه دانشگاه با کیفیت و کمیت درون‌داد مورد نظر در برنامه هماهنگی دارد، به ارزیابی فرایند پرداخته می‌شود. چه در صورتی که ارزیابی درون‌داد نشان دهد که بعضی از عوامل درون‌داد (مثلاً دانشجویان پذیرفته شده در دانشگاه از نظر تعداد و سطح دانش و تواناییهای ورودی) مطابق معیارهای مورد نظر در برنامه نیستند، باید در عملیات و فرایند اجرایی برنامه تجدید نظر کرد، یا اینکه در هدفهای برنامه تعدیل لازم را به عمل آورد. (مثلاً چنانچه دانشجویان بیشتری با سطح ورودی پایین‌تر از حد نصاب برنامه‌ریزی شده پذیرفته شده باشند باید به طراحی و اجرای دوره‌های جبرانی برای دانشجویان پرداخت). شک نیست که ارزیابی فرایند در نقش ارزیابی تکوینی انجام می‌شود. این ارزیابی در طول اجرای برنامه به طور مستمر باید انجام پذیرد تا ضمن بازخورد به نظام دانشگاهی، امکان تطبیق عملکرد برنامه با هدفهای برنامه میسر شود.

در ارزیابی فرایند، کارآیی درونی دانشگاه نیز مورد سنجش قرار می‌گیرد. هدف از سنجش کارآیی درونی این است که ضمن ارتقای کیفیت، هزینه سرانه فرایندهای تدریس-یادگیری، پژوهشی-خدماتی دانشگاه کاهش یابد. این امر از طریق گردآوری اطلاعات لازم درباره نشانگرهای (Indicators) کارآیی درونی و مورد نظر قرار دادن آنها در تصمیم‌گیریها امکان‌پذیر است.

از جمله جنبه‌هایی که در ارزیابی کارآیی درونی مورد نظر قرار می‌گیرد، این است که تا چه اندازه برنامه توسعه دانشگاهی فرصتهای آموزش عالی را در منطقه به طور برابر برای داوطلبان شهری و روستایی، دختر و پسر، داوطلبان طبقات اجتماعی-اقتصادی گوناگون به طور عادلانه فراهم آورده است.

علاوه بر آن در ارزیابی فرایند، سطح اکتسابی دانش، توانش و نگرش دانشجویان در حین اجرای دوره‌های آموزشی نیز مورد

دو حالت را پدید می‌آورد، یا هدفهای برنامه تأیید می‌شود و یا هدفهای برنامه باید تعدیل شود. در صورتی که تبدیل هدفها ضرورت داشته باشد، لازم است که در رابطه با نیازهای منطقه، هدفهای مربوط به نیروی انسانی متخصص، تولید دانش نو و عرضه خدمات فردی و اجتماعی مورد تجدید نظر قرار گیرد. به هر حال، ارزیابی زمینه پیش نیاز انجام ارزیابیهای درون‌داد، فرایند و برون‌داد است، به عبارت دیگر در فرایند برنامه‌ریزی یک دانشگاه همزمان با تدوین پیش‌نویس هدفهای برنامه باید به انجام ارزیابی زمینه پرداخت و از نتایج این ارزیابی در تصمیم‌گیری نهایی درباره هدفهای برنامه استفاده کرد.

۲- ارزیابی درون‌داد

قضاوت درباره تناسب درون‌داد نظام برنامه توسعه دانشگاهی با هدفهای برنامه را می‌توان به وسیله ارزیابی درون‌داد به عمل آورد. مطلوبیت سیاستهای اجرایی، طرحهای عملیاتی، کمیت و کیفیت دانشجویان، هیأت علمی، فضای آموزشی، بودجه و تجهیزات، و به طور کلی عواملی که تشکیل دهنده برنامه توسعه دانشگاهی هستند، از طریق ارزیابی درون‌داد مورد سنجش قرار می‌گیرد. در ارزیابی درون‌داد، علاوه بر سؤالهای دیگر، به این سؤال نیز پاسخ داده می‌شود که تا چه اندازه به کمک درون‌دادهای (دانشجو، هیأت علمی و ...) منظور شده در برنامه می‌توان هدفهای برنامه توسعه دانشگاهی را تحقق بخشید. در این ارزیابی میزان دسترسی به منابع انسانی و کالبدی برنامه مورد سنجش قرار می‌گیرد. همچنین شرایط لازم برای اجرای طرحهای عملیاتی بررسی شده و با شرایط منظور شده در برنامه توسعه دانشگاهی مقایسه می‌شود. علاوه بر آن منابع مالی و ظرفیت سازمانی و تشکیلاتی برای اجرای برنامه در این مرحله مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

برای هر یک از طرحهای عملیاتی، به عنوان زیرنظامی از نظام دانشگاهی، می‌توان درون‌داد لازم را مورد ارزیابی قرار داد و درباره اینکه تا چه اندازه درون‌داد واقعی با درون‌داد پیش‌بینی شده در برنامه توسعه مطابقت دارد، قضاوت نمود. بدین‌سان در آغاز اجرای برنامه توسعه یک دانشگاه، می‌توان به وسیله ارزیابی درون‌داد عملیات اجرایی برنامه را کنترل کرد و تصمیم‌گیری درباره مراحل بعدی اجرای برنامه را هدایت نمود.

ارزیابی قرار می‌گیرد. نتایج این نوع ارزیابی، که همان ارزیابی تکوینی از آموخته‌های دانشجویان است، می‌تواند به عنوان بازخورد مورد استفاده هیأت علمی دانشگاه و نیز طراحان برنامه‌های درسی و دوره‌های آموزشی قرار گیرد. در این مرحله، همچنین، می‌توان به ارزیابی محتوا و روشهای آموزشی پرداخت و چگونگی فرایند تدریس-یادگیری را بررسی کرد. حاصل این بررسی، گزارشهایی است که می‌تواند به وسیله گروه‌های آموزشی دانشگاهی، برای تصمیم‌گیری درباره چگونگی کار مدرسان، مورد استفاده قرار گیرد.

۴- ارزیابی برون‌داد

هدف از ارزیابی برون‌داد، سنجش عملکرد برنامه است. به عبارت دیگر در این نوع ارزیابی بازده اجرای برنامه توسعه دانشگاهی اندازه‌گیری می‌شود و در چارچوب هدفهای برنامه مورد قضاوت قرار می‌گیرد. علاوه بر آن به کمک ارزیابی برون‌داد می‌توان اثرات غیرمنتظره‌ای را که از اجرای برنامه ناشی شده است، نیز آشکار کرد.

روش کلی برای انجام ارزیابی برون‌داد این است که ابتدا هدفهای برنامه به صورت عملیاتی توصیف می‌شود. پس از آن متغیرهای مربوط به هدفهای برنامه مشخص شده، اندازه‌گیری می‌شوند. سپس مقادیر حاصل از اندازه‌گیری با معیارهای مورد نظر، که از قبل تعیین شده است، مقایسه شده، تحلیل و تفسیر می‌شوند.

به کمک ارزیابی برون‌داد، همچنین، می‌توان کارایی برونی نظام دانشگاهی را نیز بررسی کرد. برای این منظور باید کمیت و کیفیت دانش‌آموختگان رشته‌های مختلف دانشگاه را در رابطه با برآوردن نیازهای بخشهای مختلف اقتصادی، منطقه‌ای، که از نظر جغرافیایی زیر پوشش دانشگاه است، مورد سنجش قرار داد. همچنین درباره دانش تولید شده از طریق اجرای طرحهای پژوهشی، در راستای سیاست علمی و تکنولوژیک کشور و نیز در رابطه با تنگناها و مشکلات توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی منطقه قضاوت کرد.

ارزیابی کارایی برونی دانشگاه علاوه بر جنبه اقتصادی (تربیت نیروی انسانی و تولید دانش) شامل بررسی تأثیر نظام دانشگاهی بر توسعه اجتماعی و فرهنگی است. در اینگونه

ارزیابی تأثیر دوره‌های آموزشی و برنامه‌های درسی دانشگاهی بر دانش‌آموختگان از جنبه‌های پرورش دانش، نگرش و توانش مورد سنجش قرار می‌گیرد.

ارزیابی برون‌داد علاوه بر جنبه‌های یاد شده، خدمات مشاوره‌ای، را که به وسیله دانشگاهیان در نظامهای تولید کالا و خدمات در سطح منطقه‌ای یا ملی عرضه شده است، مورد سنجش قرار می‌دهد.

طراحی نظام ارزیابی

به منظور استفاده از چهار جنبه ارزیابی در تدوین و اجرای برنامه توسعه دانشگاهی باید به تدوین نظام ارزیابی پرداخت. پس از آن نوع اطلاعات مورد نیاز برای تصمیم‌گیری درباره مطلوبیت هدفها، درون‌داد، فرایند و برون‌داد برنامه توسعه دانشگاهی را مشخص کرد. سپس اطلاعات لازم را گردآوری و تحلیل کرد و سرانجام، به تهیه گزارشهای ارزیابی پرداخت. برای این امر باید مراحل زیر را طی کرد:

الف - تعیین هدفهای ارزیابی

هرچند که در رابطه با برنامه‌ریزی توسعه دانشگاهی چهار نوع ارزیابی را توصیف کردیم، اما در عمل برای انجام ارزیابی جنبه‌های فراوانی از برنامه را در هر یک از چهار نوع می‌توان ارزیابی کرد؛ به عبارت دیگر می‌توان سؤالیهای زیادی درباره هر یک از اجزای چهارگانه نظام مطرح کرد و برای یافتن پاسخ آنها به ارزیابی پرداخت. اما از آنجا که منابع محدود است باید به جنبه‌هایی از ارزیابی اولویت داد که نتایج حاصل از ارزیابی بتواند مورد استفاده برنامه‌ریزان دانشگاهی باشد. از این رو باید به طراحی و ایجاد نظام ارزیابی پرداخت و در مرحله اول، جنبه‌هایی از برنامه را که از نظر مقامات تصمیم‌گیری-در رابطه با هدفهای نظام- اولویت دارند، فهرست نمود تا بر اساس آن بتوان هدفهای ارزیابی را مشخص کرد.

ب - تعیین اطلاعات مورد نیاز

پس از تعیین هدفهای ارزیابی به مرحله دوم فعالیتها طراحی نظام ارزیابی می‌پردازیم. در این مرحله باید داده‌های مربوط به جنبه‌های مورد ارزیابی را تعیین کرد؛ هر چند که ممکن است

می‌پردازیم: شک نیست که در این مرحله می‌توان از داده‌های پایگاه اطلاعاتی که قبلاً در رابطه با واحد برنامه‌ریزی دانشگاه باید تشکیل شده باشد، نیز استفاده کرد. برای این منظور ضمن تدوین فهرست اقلام داده‌های مورد نیاز (جدول شماره ۱) نوع داده‌هایی را که باید اختصاصاً از طریق نظام ارزیابی تولید شود، می‌توان مشخص کرد. پس از آن با استفاده از ابزار اندازه‌گیری (پرسشنامه و ...) داده‌ها را گردآوری می‌کنیم. در این مرحله باید اعتبار و روایی ابزار اندازه‌گیری مورد توجه قرار گیرد تا داده‌های گردآوری شده از صحت و دقت لازم برخوردار باشند.

سرانجام با توجه به هدف ارزیابی با استفاده از شاخصهای تدوین شده و نیز روشهای آماری به تحلیل و تفسیر داده‌ها می‌پردازیم. استفاده از روشهای آماری به نوع تحلیلهای مورد نظر بستگی دارد؛ مثلاً در صورتی که از آمارگیری نمونه‌ای برای گردآوری داده‌ها استفاده کرده باشیم، لازم است که با استفاده از شیوه‌های آمار استنباطی داده‌های گردآوری شده را به سطح جامعه آماری گسترش داده و مورد تحلیل قرار دهیم.

تکوینی به صورت ادواری (سه ماهه، شش ماهه، یا سالانه) تهیه می‌شود. در صورتی که گزارش ارزیابی برون‌داد در پایان اجرای برنامه توسعه دانشگاهی تدوین می‌شود. چه هدف ارزیابی تکوینی این است که نتایج ارزیابی به صورت بازخورد مورد استفاده قرار گیرد، اما در ارزیابی برون‌داد منظور سنجش بازده نهایی برنامه است.

در پایان باید نقش ارزیاب را در یاری رساندن به مقامات تصمیم‌گیری در راستای «بخردانه کردن تصمیمها» مورد تأکید قرار داد. در این مورد ارزیاب نه تنها باید گزارشهای کتبی تهیه کند بلکه باید بعضی اوقات درباره برخی از زمینه‌های برنامه، گزارشی شفاهی به اطلاع مقامات تصمیم‌گیری رسانده تا در تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار گیرد.^۵ زیرا ارزیابی بی‌فایده خواهد بود مگر آنکه اطلاعات حاصل از آن برای تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار گیرد.

منابع

- ۱- بازرگان، عباس، مقدمه‌ای بر ارزیابی آموزشی و الگوهای آن، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ۱۳۵۷.
- ۲- سیپ (CIPP) مخفف چهار واژه انگلیسی زیر است:
 - CONTEXT
 - INPUT
 - PROCOS
 - PRODUCT
- ۳- بازرگان، عباس، «مراحل برنامه‌ریزی توسعه آموزش عالی و ارزیابی آن»، دانش مدیریت، شماره نهم و دهم، تابستان و پاییز ۱۳۶۹.
- ۴- برلا، ه. س. ارزیابی آموزشی و کاربرد آن در سوادآموزی تابعی، ترجمه عباس بازرگان، مرکز نشر دانشگاهی، تهران، ۱۳۶۲.
- 5-Patton, M. O. Qualitative Evaluation Methods. London: Sage Publications, 1989.

ز - تدوین پیشنهادها

حاصل ارزیابی، فراهم آوردن اطلاعات فنی است که پس از تحلیل داده‌ها به دست می‌آید. اطلاعات فنی در هر یک از چهار نوع ارزیابی می‌تواند گویای تطابق یا تفاوت وضعیت واقعی با وضعیت مطلوب باشد؛ مثلاً تطابق هدفهای برنامه با نیازهای محیط را منعکس کند یا درون‌داد واقعی برنامه را متفاوت با درون‌دادهای مورد نظر در برنامه تصویر کند. نقش ارزیاب در این موارد این است که با مشارکت افراد مجری برنامه و نیز برنامه‌ریزان به تدوین پیشنهادهایی برای تعدیل یا ادامه برنامه برای تحقق هدفها به سوی برآوردن نیازهای محیط بپردازد. این پیشنهادها باید به صورت سیاستهای اجرایی باشد تا مقامات تصمیم‌گیری ضمن توجه به پیامد هر سیاست اجرایی بتوانند از میان آنها مناسبترین را اتخاذ کنند و به اجرا در آورند.

ح - تهیه گزارش ارزیابی برای تصمیم‌گیری

به منظور تسهیل تصمیم‌گیری، نتایج ارزیابی باید با زبانی ساده و بدون استفاده از واژگان فنی و تخصصی آماری برای استفاده مقامات تصمیم‌گیری عرضه شود. معمولاً گزارشهای ارزیابی