المحاضرة الأولى

المفاهيم الأساسية المرتبطة بتقويم المشروعات الاجتماعية

أولا: مفهوم التقييم

يعرف التقييم بأنه: تحديد قيمة الشيء أو كمه أو إضفاء القيمة المناسبة عليه.

وعرف بأنه:عملية حساب القيمة المادية أو تقدير لقيمة الشئ

ويقصد به: قياس أو تقدير إلى أي مدى حقق التدخل أو المشروع أو البرنامج أغراضه أو أهدافه؟ وما هو بالتحديد أسباب نجاح أو فشل التدخل أو المشروع

كما عرف بأنه عملية تستهدف الكشف عن مدى وجود تأثير كلى أو جزئي لبرنامج أو مشروع معين من مشروعات التنمية على المستوى المحلى أو القومي باستخدام وسائل مباشرة أو غير مباشرة بهدف التعرف على مدى حدوث تغيير في جميع الجوانب أو بعضها في فترة زمنية معينة.

تعريف جون بولميتس وفيلس ديوتين: "هو عملية نظامية لجمع وتحليل بيانات من أجل الوصول إلى قرار معين وهى عملية توجه إجراءات التقييم للوصول إلى قرار معين حول كفاءة وفاعلية وأثر مشروع معين حيث ترتبط الكفاءة بتحليل التكلفة (الموارد- الأموال- الزمن- التسهيلات- الناس) والتى تم تكبده أثناء تنفيذ البرنامج مقارنة بالعائد منه، وترتبط الفاعلية بالتغيير الذي حدث فى معارف ومهارات واتجاهات عملاء برنامج معين والأثر الذى يرتبط بالتغيرات الدائمة والمستمرة فى الفئات السكانية المستهدفة."

مفهوم التقويم

المفهوم اللغوي: نسبة الشئ إلى قيمته وهو يعنى إعطائه قدراً منزلة.

المعنى الاصطلاحي: عملية تشخيصية وعلاجية ووقائية، بمعنى أنه يهتم بتحديد نواحي القوة ونقاط الضعف فى الشئ أو الموضوع المقوم وذلك بالاستعانة بالأدوات والقياسات المتعددة التى تقد لنا البيانات والأدلة الكافية عما نريد تقويمه، على أن يتم بعد ذلك تقديم العلاج المناسب من أجل التغلب على نواحي الضعف أو أوجه القصور بعد تحديد أسبابها ثم تدعيم أوجه القوة بالتمسك بمسبباتها.

تعريف المعجم الوجيز: قوم الشئ حدد قيمته وعدله وأزال ما به من عوج.

تعريف معجم العلوم الاجتماعية:عملية تقدير الشيء بالنسبة إلى معايير محددة أو مدى التوافق بين فكره أو عمل مع القيم السائدة.

تعريف علم الاجتماع:عملية تعتمد على الأسلوب العلمي للتعرف على مدى تحقيق البرامج للأهداف المحددة.

تعريف إبراهيم رجب:" عملية تطبيق إجراءات البحث العلمى لجمع بيانات ذات صدق وثبات حول الطريقة والمدى الذى تؤدى به بعض الأنشطة للتوصل إلى نتائج وآثار بعينها

تلك المجهودات العلمية المنهجية التى تيسر قياس حجم المنجزات التى تحققت والتغيرات التى حدثت خلال وبعد فعل وتأثير برنامج وفقا لنوعيته والهدف من تنفيذه وبالتالي يكون التركيز على أى جزء من هذه التغيرات يمكن إرجاعه الى البرنامج او المشروع نفسه.

ويعرف بأنه تحليل للوضع الراهن "للبرنامج أو المشروع أو الخطة" وهو قياس الوضع الراهن بتحليل جميع بياناته المتاحة وذلك لغرض التخطيط للمستقبل والوصول إلى المعايير وتعديل الخطة إذا لزم الأمر.

عملية منهجية تتطلب بيانات موضوعية ومعلومات صادقة من مصادر متعددة باستخدام أدوات قياس متنوعة فى ضوء أهداف محددة بغرض التوصل إلى تقديرات كمية وأدلة كيفية يستند إليها فى إصدار الأحكام واتخاذ قرارات مناسبة تهدف إلى استمرارية النجاح ودعمه أو معالجة المشكلات ومواطن الضعف لإحداث تغيير إيجابي.

تعريف تقويم المشروعات الاجتماعية

تعريف المشروع: كافة وأنواع المستحدثات من إنشاءات وبرامج وقرارات وسياسات رسمية أو أهلية تقضى إلى تبعات أو تأثيرات على البيئة أو الإنسان .

تعريف المشروعات الاجتماعية: تلك المشروعات التى يقوم بها أو يتأثر بها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة سلبا أو إيجابا عدد كبير من الناس ، على نقيض المشروع الفردي الذى قد يقوم به أو يتأثر به شخص واحد.

هو عملية قياس أو تقدير إلى أي مدى حقق التدخل أو المشروع أو البرنامج أغراضه وأهدافه ؟ وما هي بالتحديد أسباب نجاح أو فشل التدخل أو البرنامج أو المشروع ؟ .

كما يعرف على أنه تحديد جدوى المشروعات وتأثيراتها ويمكن أن يكون التقويم مطلوبا قبل اعتماد المشروعات وتنفيذها (تقويم قبلي) أو أثناء التنفيذ (تقويم مرحلي) أو بعد التنفيذ (تقويم لاحق)

المحاضرة الثانية

تابع المفاهيم الأساسية المرتبطة بتقويم المشروعات الاجتماعية

رابعا: مفهوم الكفاءة

تعريف معجم العلوم الاجتماعية: القدرة على تحقيق النتيجة المقصودة طبقا لمعايير محددة مسبقا وتزداد الكفاءة كلما أمكن تحقيق النتيجة كاملا، اى تحقيق النتائج بأقل جهد ووقت وتكلفة - والوصول إلى أعلى حد ممكن.

كما عرفت بأنها: حسن الاستفادة من الموارد أو حسن استخدام العناصر التي تقرر استخدامها.

تعرف في الخدمة الاجتماعية بأنها: القدرة على مساعدة العميل فى تحقيق أهدافه في فترة زمنية محددة.

عرفها ريتشارد إدوارد بأنها: العملية التي يتم من خلالها تحقيق نتائج أفضل بأقل جهد ووقت وتكلفة ممكنة من خلال توفير جودة في الاتصالات الداخلية بالمنظمة والهيكل التنظيمي مع الجودة في التحكم في سلوك العاملين بالمنظمة.

تقييم الكفاءة يعنى التركيز أكثر على منظمات ومؤسسات تقديم الخدمات من حيث المشروعات والبرامج ومعدلات أداء العاملين وإنتاجيتهم.

- أنواع الكفاءة وأساليبها

الكفاءة الإنتاجية:العلاقة بين كمية الموارد المستخدمة فى العملية الإنتاجية وبين نتائج تلك العملية (تحقيق أكبر قدر من النتائج بأقل موارد متاحة)

كفاءة المخرجات: تعنى زيادة المخرجات مع ثبات المدخلات

كفاءة المدخلات: تخفيض المدخلات مع ثبات المخرجات.

كفاءة الأداء: الوصول إلى مستوى عال من القدرة على الإنتاج

أساليب الكفاءة(كمية- نوعية)

خامساً مفهوم الفعالية

تعريف المعجم الوجيز: مقدرة الشئ على التأثير

قاموس الخدمة الاجتماعية: الدرجة المبتغاة لتحقيق الأهداف أو العائد المرغوب لمشروع ما وأيضا القدرة على مساعدة العميل لانجاز الأهداف الخاصة بالتدخل المهني في فترة زمنية معينة.

تعريف دائرة معارف الخدمة الاجتماعية: قياس مخرجات سياسات تدخل العمل الاجتماعي مقابل الأهداف ومحاولة تنمية قواعد وسياسات التدخل فى ممارسة العمل الاجتماعي.

تعريف سكوت: عملية قياس انجازات المؤسسة وما تتضمنه من(الأهداف – الموارد- البرنامج الزمني- المستفيدين) للتغيير فى البيئة المحيطة بالمؤسسة.

تعريف عبد العزيز مختار: قدرة خدمات وأنشطة المشروع على إشباع احتياجات الناس ومواجهة وحل مشكلاتهم.

اتفاق جميع الآراء: الفعالية هي الدرجة المبتغاة لانجاز الأهداف.

خصائص تعريف الفعالية

- قياس مدى تحقيق الأهداف المرغوبة

- من خلال تحديد أثر الخدمات على إحداث تغيير إيجابي للمستفيد مع زيادة إقبال المستفيدين مستقبلا لهذه الخدمات.

- يتطلب ذلك السعي لتنمية الموارد لزيادة العائد والذي يتناسب طرديا مع كمية ونوعية الخدمات.

- ومن ثم تتحدد بذلك معايير دعم المساندة لتطوير البرامج

خصائص الفعالية

- ✓ تحقق المنظمة أهدافها فى إطار أهداف المجتمع ككل.
- ✓ ترتبط أهداف المنظمة الاجتماعية بمخرجاتها من البشر.
- ✓ ينعكس تحقيق أهداف المنظمة على صورة العائد الاجتماعى والاقتصادي لها.
- ✓ تستخدم المقاييس للحكم على درجة تحقيق أهدافها
- ✓ تقيس الفعالية مدى تأثير المنظمة على المستفيدين وأحداث التغيير.
- ✓ يمكن عن طريقها الحكم على مدى بقاء المنظمة من عدمه.
- ✓ تؤثر المشكلات التى تواجهها المنظمة على درجة فعاليتها.

أهمية دراسة فعالية البرامج والمشروعات

١- تساعد فى تطوير البرامج من خلال:

- إلى اى مدى يوجد قبول عام لهذه الخدمات

- كيف تقيم هذه الخدمات من وجه نظر مقدميها والمستفيدين؟

- ما وسيلة استكمال هذه الخدمات لتؤدى التحسين؟

٢- تساعد على تحسين أنشطة هذه البرامج والوفاء بمتطلبات المجتمع.

٣- تساعد فى التعرف على مدى تحقيق البرنامج الاجتماعي لأهدافه مقاسة بدرجة ما توفره من خدمات وقدرتها على تحقيق أهدافها.

٤- تساعد فى مجال تخطيط البرامج والمشروعات على اتخاذ القرارات الرشيدة وتخطيط البرامج الملائمة كنقطة انطلاق لتطوير وتحسين تلك البرامج

٥- الفعالية تعنى قدرة برنامج على توفير مستلزمات الإنتاج- توفير الإمكانيات الفنية- التسويق – النهوض بالمستوى الاجتماعي والاقتصادي.

خطوات قياس الفعالية

- ✷ تحديد أهداف قياس الفعالية
- ✷ تحديد مكونات المشروع
- ✷ تحديد أهداف المكون المراد قياس فعاليته
- ✷ صياغة الأهداف إجرائيا لقياسها
- ✷ تصميم أدوات بحثية فى ضوء الأهداف الإجرائية المحددة
- ✷ صدق وثبات الأدوات

- التطبيق والتوصل إلى نتائج فى ضوئها يمكن تحقيق أهداف قياس فغالية المشروع.ووضع تصور تخطيطي يسهم فى زيادة فعالية المشروع

معايير تقييم الفعالية

- الجهد
- الأداء
- كفاية الأداء

عند قياس فعالية البرامج يجب التركيز على:

١- خدمات وأنشطة البرامج

٢ مدى قدرة هذه الخدمات والبرامج على مواجهة وحل مشكلات الناس

٣- مدى قدرة هذه الخدمات والبرامج على إشباع حاجات الناس

سادسا: مفهوم الكفاية

- تعنى المعرفة العلمية أو اكتساب المهارات
- كما أنها تعنى قدرة الفرد على ترجمة ما تعلمه فى مواقف حياتية فعلية بعد انتهاء الدراسة
- كما تعنى قدرات مكتسبة تسمح بالسلوك والعمل فى سياق معين ويتكون محتواها من معارف ومهارات وقدرات واتجاهات مندمجة بشكل مركب

مفهوم القياس الاجتماعي

مجموعة من المعلومات والملاحظات الكمية فى الشئ موضوع القياس

كما عرفه قاموس ويبستر بأنه : التحقق بالتجربة أو الاختبار من المدى أو الدرجة أو الكمية أو الأبعاد أو السعة بواسطة معيار.

تمرين:
ما الفرق بين الكفاءة والفعالية؟

الاجابة النموذجية:

الكفاءة وفقاً لتعريف معجم العلوم الاجتماعية: القدرة على تحقيق النتيجة المقصودة طبقا لمعايير محددة مسبقا وتزداد الكفاءة كلما أمكن تحقيق النتيجة كاملا، اى تحقيق النتائج بأقل جهد ووقت وتكلفة - والوصول إلى أعلى حد ممكن.

الفعالية وفقاً لتعريف دائرة معارف الخدمة الاجتماعية: قياس مخرجات سياسات تدخل العمل الاجتماعي مقابل الأهداف ومحاولة تنمية قواعد وسياسات التدخل فى ممارسة العمل الاجتماعي.

المحاضرة الثالثة

الأسس النظرية المرتبطة بتقويم المشروعات الاجتماعية

الأسس النظرية المرتبطة بتقويم المشروعات الاجتماعية

أولا: أهمية تقويم المشروعات
الاجتماعية

ثانيا: أهداف تقويم المشروعات
الاجتماعية

ثالثا: مستويات التقويم

أولا: أهمية تقويم المشروعات الاجتماعية

يستهدف التقويم التحقق من الانجازات ومعدل نجاح الأهداف وكذلك التعرف على السلبيات أو المعوقات التى حالت دون تحقيق بعض الأهداف كما يعتبر التقويم وسيلة عملية للتعرف على مدى فعالية ومدى كفاءة الجهاز بالنسبة لعملية قياس وتقدير حاجات الناس بالنسبة لأسلوب مواجهة وحل مشكلاتهم وتحقيق أهداف البرامج والمشروعات الخدمية ويعتبر ذلك بمثابة التغذية العكسية feed back للخطط المستقبلية.

ويمكن عرض أهمية تقويم المشروعات الاجتماعية على النحو التالى:

وجهة النظر الأولى : ترى أهمية تقويم المشروعات الاجتماعية فى النقاط الآتية:

١- يساعد التقويم على التنبؤ عما إذا كانت البرامج والمشروعات سوف تنجح

٢- يقرر جودة وفعالية البرامج والمشروعات وتأثيرها فى المجتمع

٣- يساعد التقويم على تدعيم وإيجاد الاتصال بين الأجزاء المتنوعة وبين الجمعيات أو المؤسسات المختلفة

٤- يعد التقويم على درجة كبيرة من الأهمية للبيئة التى توجد بها المؤسسة الاجتماعية والعملاء الذين تخدمهم .

٥- مع استمرار التوسع والتطورات الدائمة التى تحدث للبرامج والمشروعات الاجتماعية تظهر أهمية الدعم المالي الكبير لعملياتها بالإضافة إلى ضغوط التضخم التى تتطلب فرض ضرائب على أفراد المجتمع ويود دافعي الضرائب معرفة ما تم إنفاقه ومجالاته فى تلك المشروعات وهو ما يتأتى من خلال التقويم.

٦- تظهر الحاجة لتقويم البرامج والمشروعات عندما يكون هناك حاجة للتدخل وغير معروف نتائج هذا التدخل، وهل سينجح فى تحقيق الأهداف أم لا؟

وعليه فإن تقويم البرامج والمشروعات يتضمن الإجابة على التساؤلات الآتية:

١- هل عملاؤك أصبحوا أفضل؟

٢- كيف نقارن معدل نجاحنا ببعض المشروعات أو الهيئات الأخرى؟

٣- هل من الممكن أن نحصل على نفس المستوى من النجاح خلال وسائل تكلفة أقل؟

٤- ما الخبرة التى يمكن أن نحصل عليها من العميل النموذجي؟

وقبل تلك الأسئلة لابد من توجيه أسئلة أخرى للمخططين مثل؟

١- ما الغرض من التقويم؟

٢- ما المعلومات التى نحتاجها من التقويم؟

٣- ما أفضل أسلوب لقياس المتغير؟

٤- كيف نحلل البيانات؟

٥- ما وحدة التحليل؟

٦- كيف نستخدم النتائج فى الحاضر؟

وجهة نظر أخرى تحدد أهمية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية:

بالنسبة لأجهزة تقديم الخدمة:

١- يعتبر التقويم بالنسبة لأجهزة الخدمة بمثابة وسيلة لتحقيق النمو المهنى والوظيفى وبمثابة عملية تعليمية تمكنهم من خلالها تنمية معارفهم وتعديل اتجاهاتهم وتنمية مهاراتهم.

٢- يعتبر التقويم بالنسبة لهم بمثابة عملية نقد موضوعي وأسلوب تصحيحي على أساس معرفة جوانب القوة والضعف والاستفادة من ذلك فى الخطط المستقبلية.

٣- التقويم وسيلة لتحديد مدى كفاءة وفعالية الجهاز بالنسبة لعملية قياس وتقدير حاجات الناس وبالنسبة لأسلوب مواجهة وحل مشكلاتهم وتحقيق أهداف البرنامج.

٤- اكتشاف الفجوات فى الخدمات المقدمة والبحث عن بدائل وحلول

٥- معرفة مدة تغطية الخدمات التي يقدمها الجهاز لأكبر عدد من المستفيدين.

٦- يفيد فى قياس العائد الاجتماعي والاقتصادي للجهاز

بالنسبة للمؤسسة الاجتماعية :

١- التأكد من نجاح المنظمة فى تحقيق أهدافها.

٢- تحديد نقاط الضعف فى برامج ومشروعات المنظمة وكيفية التغلب على الضعف لتحسين نوعية البرامج والخدمات التى تقدمها المؤسسة.

٣- معرفة الظروف والأسباب والبرامج والمشروعات التى تقوم بها المنظمة وتحقيق أهدافها وفقاً لما هو مخطط لها.

٤- يساعد التقويم على تعديل التوقيتات الزمنية إذا لزم الأمر بالنسبة لتقديم الخدمات.

٥- يساعد على زيادة فاعلية وكفاءة الممارسة فى المؤسسات الاجتماعية.

٦- يساعد على تحسين الأنشطة ومستوى الأداء ليتواكب مع احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم.

٧- يساعد على معرفة النتائج الخاصة بعمل المنظمة ومقارنتها بالمستويات والمحكات الموضوعية للتقويم.

بالنسبة للمستفيدين:

١- معرفة رأى المستفيدين فى البرامج حيث يوفر التغذية العكسية لتحديد مدى توافر الخدمات لمن يحتاجها ومستواها وجودتها

٢- معرفة ما إذا كانت الشروط الموضوعة لاستحقاق الخدمة مناسبة بما يؤدى إلى مرونة وسهولة إجراءات الحصول عليها لمن يستحقها.

ثانيا: أهداف تقويم المشروعات ومستوياته:

أهداف التقويم:

- توفير الشواهد الموضوعية والمنسقة والشاملة والتى تساعد فى التعرف على الدرجة التى ينجزها المشروع موضوع التقويم وتقويم أهداف المقصودة إلى جانب الدرجة التى حقق بها هذا المشروع نتائج أخرى غير متوقعة.
- الكشف عن جوانب القوة أو الضعف فى تنفيذ البرامج أو المشروعات وكذلك اتجاهات الأفراد ومدى تقبلهم للخدمة.
- إثراء العلم بالحقائق والنظريات المتعلقة بالتغير الاجتماعى وعوائقه والقيادة والاتصال والعمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات.

- اكتشاف الفجوات بين الخدمات والتحرى عن البدائل لتلبية كل الاحتياجات.
- التنبؤ بإمكانية نجاح المشروع الذى تم تخطيطه من عدمه.
- تقدير الجودة وفاعلية وتأثير المشروع على المجتمع.
- الحاجة لتحديد طرق لتحسين فاعلية البرامج والمشروعات الموجودة.

ومن ثم يجب معرفة عناصر أساسية عند القيام بعملية التقويم:

- أهداف المشروع
- الموارد المتاحة والتي يمكن إتاحتها
- مدى الحاجة الحقيقية للبرنامج
- نواحي القوة ونواحي الضعف فى البرنامج.

وجهة نظر ريتشارد جرنيل الذى حدد ستة أهداف لتقويم المشروعات الاجتماعية:

- اكتشاف كيفية إتمام الأهداف بصورة جيدة
- تحديد أسباب النجاح والفشل
- استبعاد البرامج غير الناجحة
- تحديد الأساليب الفنية لزيادة فعالية البرامج
- وضع القواعد والأسس للأبحاث المستقبلية أو لتحديد أسباب النجاح النسبي بالنسبة للو سائل الفنية البديلة
- إعادة تجديد الوسائل المستخدمة فى تحقيق الأهداف وأيضا إعادة تجديد الأهداف الفرعية فى ضوء نتائج البحوث.

ثالثاً: مستويات التقويم:

هناك عدد من المستويات يطلق عليها محكات التقويم،وأهم هذه المستويات التى يمكن بواسطتها أن ينجز التقويم أهدافه ما يلى:

١- تقويم الجهد effort

يركز هذا المستوى أو المعيار على كمية ونوعية النشاط المبذول من خلال المدخلات input والطاقة المبذولة بغض النظر عن العائد output.

ويجيب هذا الجانب من التقويم على الأسئلة(ما مقدار العمل الذى تم فى البرنامج وإلى أى حد كان العمل موفقاً ويأخذ فى اعتباره المقدرة والموارد المتاحة والنشاط.

٢- تقويم الأداء performance

ينصب تقويم الأداء كمعيار على نتائج الجهد أكثر ما يهتم بالجهد ذاته باعتباره معياراً للنتيجة ويقصد به تقويم الناتج حيث يتناول حجم الانجازات التى تم تحقيقها فى ضوء الأهداف الموضوعة.

وهو يهتم بالمستوى الفنى لأداء العمل وعلى مدى التأثير الكلى أو الجزئي لهذا الأداء.

٣ - تقويم كفاية الأداء Adequacy performance

ويركز هذا المستوى على التكاليف التي أدت لنجاح المشروع وعلى مدى اقتراب النتائج التى حققها البرنامج من الهدف الرئيس له .

بمعنى أخر هل غطى المشروع أكبر قدر من الحاجات المطلوبة وما هو حجم المجهود المبذول وما مداه فى ضوء ما كان مقررا.

٤- تقويم كفاءة الأداء efficiency of performance

تشير إلى العلاقة بين الجهد والأداء والكفاية وتقاس من خلال فحص ودراسة الاستراتيجيات الخاصة بتقليل الجهد مع تعظيم أداء وكفاية البرنامج

وبالتالي يهتم تقويم كفاءة الأداء باختبار العلاقة بين كمية ونوعية الجهد المبذول وبين الآثار التي تم تحقيقها.

٥- تقويم العملية process

وهو تحليل لكيفية تطبيق البرنامج وهو يبدأ مع بدابة التنفيذ ويستمر باستمراريته ويركز كمعيار على خصائص البرنامج ذاته وعلى سياق الموقف الذي تم فى إطاره البرنامج وعلى الجمهور والأنواع المتباينة من النتائج المترتبة عليه.

٦- تقويم الفعالية effectiveness

ويركز على قياس الدرجة التى تمكن من خلالها البرنامج أو المشروع من تحقيق أهدافه المعلنة وهو المحور الأساسي لعملية التقويم كلها.

تمرين: ما أهمية تقويم المشروعات بالنسبة للمؤسسات الاجتماعية والمستفيدين منها؟

الإجابة:بالنسبة للمؤسسة الاجتماعية :

١- التأكد من نجاح المنظمة فى تحقيق أهدافها.

٢- تحديد نقاط الضعف فى برامج ومشروعات المنظمة وكيفية التغلب على الضعف لتحسين نوعية البرامج والخدمات التى تقدمها المؤسسة.

٣- معرفة الظروف والأسباب والبرامج والمشروعات التى تقوم بها المنظمة وتحقيق أهدافها وفقاً لما هو مخطط لها.

٤- يساعد التقويم على تعديل التوقيتات الزمنية إذا لزم الأمر بالنسبة لتقديم الخدمات.

٥- يساعد على زيادة فاعلية وكفاءة الممارسة فى المؤسسات الاجتماعية.

٦- يساعد على تحسين الأنشطة ومستوى الأداء ليتواكب مع احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم.

٧- يساعد على معرفة النتائج الخاصة بعمل المنظمة ومقارنتها بالمستويات والمحكات الموضوعية للتقويم.

بالنسبة للمستفيدين:

١- معرفة رأى المستفيدين فى البرامج حيث يوفر التغذية العكسية لتحديد مدى توافر الخدمات لمن يحتاجها ومستواها وجودتها

٢- معرفة ما إذا كانت الشروط الموضوعة لاستحقاق الخدمة مناسبة بما يؤدى إلى مرونة وسهولة إجراءات الحصول عليها لمن يستحقها.

المحاضرة الرابعة

تابع الأسس النظرية المرتبطة بتقويم المشروعات الاجتماعية

رابعا: أنواع تقويم البرامج أو المشروعات:

تعددت وجهات النظر حول أنواع التقويم ولكن أهمها وجهة النظر الآتية:

حددت أنواع التقويم كما يلى:

من حيث طبيعة التقويم وهدفه:

تقويم جزئي لجانب واحد من جوانب المشروع

تقويم شامل لكل أنواع المشروع

من حيث المدى الزمنى:

تقويم مبدأي (أولى) ويتم عند بداية المشروع كتقدير موقف قبل التدخل.

تقويم مرحلي ويتم مصاحبا لخطوات ومراحل المشروع

تقويم نهائي ويتم بعد الانتهاء من المشروع.

من حيث الجهة القائمة به

التقويم الرسمي (جهة حكومية رسمية)

التقويم غير الرسمي (جهة غير حكومية او غير رسمية)

من حيث المعلومات والبيانات:

التقويم الكمي وهو الذي يعتمد على النتائج الكمية والرقمية لأدوات القياس.

التقويم النوعي وهو الذي يعتمد على الملاحظة والانطباعات الشخصية للباحث.

من حيث القائمون به:

- التقويم الداخلي يقوم به أخصائيون من داخل المؤسسة.
- التقويم الخارجي يقوم به أخصائيون من خارج المؤسسة.
- التقويم الداخلي الخارجي يقوم به أخصائيون من داخل وخارج المؤسسة.

من حيث القرب أو البعد من الأهداف:

- التقويم المعتمد على الأهداف
- التقويم بعيدا عن الأهداف.

وهناك وجهة نظر أخرى تحدد أنواع التقويم فى :

- تقييم الجهد.
- تقييم الأداء.
- تقييم كفاءة الأداء.
- تقييم كفاية الأداء
- تقييم العملية.

خامساً: مراحل وخطوات التقويم للمشروعات الاجتماعية

من الضروري أن تكون عملية التقويم عملية مستمرة وديناميةوعلى فترات زمنية محددة وملائمة ومن بين هذه المراحل تقويم المشروع قبل وأثناء وبعد تنفيذه ويجب أن يوضع في الاعتبار دائما مدى صلاحية الجهاز المسئول عن المشروع وكفاءته الفنية.

وتتمثل أهم خطوات التقويم فيما يلي:

- الإعداد
- التصميم ويشمل (طرق جمع البيانات- والعينة)
- جمع البيانات
- تحليل البيانات
- التقرير

وهناك وجهة نظر أخرى حددت خطوات التقييم فيما يلى:

تحديد موضوعات التقييم وأهدافه:تحدد الموضوعات من عملية التقييم وعملية تحديد الأهداف تمثل نقطة محورية فى تحديد المعايير والمحكات التي على أساسها نتمكن من قياس هذه الأهداف.

تحديد المحكات والمعايير:وهى تلك المؤشرات الإجرائية التى نستطيع من خلالها قياس الأهداف.

تحديد الوسائل المستخدمة لقياس المعايير

من أجل تحديد المدى الكمي لكل معيار وهى عملية تعتمد على المقاييس والخبراء وأحيانا تقاس بمقياس كمي وأحيانا بملاحظة علمية دقيقة.

جمع بيانات حول الأهداف التقويمية

ويتوقف نجاح هذه العملية على قدرة القائم بالتقويم على استخدام أدوات متعددة لجمع البيانات ومنها(الملاحظة العلمية البسيطة والمنظمة والملاحظة بالمعايشة- الاستبيانات- المقابلات- التسجيل" تقارير دورية وفردية وتحليلية".

- جدولة البيانات وتفريغها وتحليلها.
- تحديد النتائج المرتبطة بالتقييم
- التوصل إلى مقترحات خاصة بالتطوير

حيث لا تنتهي العملية التقويمية بمجرد التوصل إلى نتائج وإنما لابد من وضع توصيات ومقترحات لتلافى جوانب القصور وتنمية الجوانب الايجابية وحتى وضع خطط جيدة.

وجهة نظر أخرى:

حدد فريق من الباحثين أسلوب إجراء تقييم البرامج والمشروعات بإتباع الخطوات الإجرائية والتنفيذية التالية:

- تحديد الأهداف النهائية الإستراتيجية للبرنامج أو المشروع
- تحديد الأهداف المرحلية الجزئية للبرنامج أو المشروع
- دراسة طبيعة العمليات التي تم بواسطتها تحقيق هذه الأهداف

- تحديد مصادر تمويل البرنامج أو المشروع وأوجه وطريقة الإنفاق.
- مدى مراعاة التوقيت الزمني لتنفيذ البرنامج أو المشروع

حدد فريق من الباحثين أسلوب إجراء تقييم البرامج والمشروعات بإتباع الخطوات الإجرائية والتنفيذية التالية:

- تحديد حجم وأعداد المستفيدين من خدمات البرنامج أو المشروع ومدى استفادتهم من هذه الخدمات
- تحديد معدل كفاءة القائمين بالعمل بالنسبة للمسئوليات المختلفة التى يتضمنها البرنامج
- تحديد معدل فاعلية أساليب تقديم الخدمة بالنسبة للمستفيدين منها
- قياس العائد الاجتماعي والاقتصادي لكل خدمة من خدمات المشروع بالمقارنة بالتكاليف المباشرة وغير المباشرة.

سادساً: خصائص التقويم:

١- **عملية ضرورية**: لتحديد ما تم انجازه وبأى مستوى ومالم ينجز ولماذا وصعوبته الخ

٢- **التنظيم:** حيث الخطوات العلمية المنظمة التى تأتى بنتائج صادقة ومرتبة

٣- **الوظيفة:** حيث المغذى والهدف من التقويم هو التطوير والتحسين

٤- **الشمول**: للمعارف والمهارات والاتجاهات والميول والتوافق الخ.

٥- **الاستمرارية**: حيث يجب أن يتم بصورة دورية منظمة.

٦- **التنوع:** بمعنى استخدام الوسائل المتعددة دون الاكتفاء بإحدى الوسائل فقط

سابعاً: المبادئ الأساسية للتقويم:

يجب أن يلتزم القائم بعملية التقويم بالإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما العوامل التى تساعد فى تحقيق نجاح التقويم؟
- كيف يمكن التعرف على النجاح حينما يحدث؟
- كيف يمكن إرجاع النجاح للتدخل المهنى أو اى شئ أخر؟
- يجب تحديد الأهداف المبدئية أى تحديد أهداف المدخلات وتحديد مدى تحقيق الحد الأدنى من الأهداف المخرجات، وتتمثل هذه **الأهداف فيما يلي:**
- تحديد الحد المناسب لتحقيق الهدف
- يجب أن يكون أهداف التقويم واضحة وأيضا تحديد فترة التقويم بوضوح
- يجب الالتزام باستخدام المقاييس العلمية فى قياس مدى نجاح المؤسسة فى تحقيق أهدافها
- يجب تحديد مصطلح النجاح سواء قصير أو طويل المدى.
- يجب تحديد أسباب نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها
- يجب تحديد مقاييس علمية على درجة عالية من الثبات والصدق وتحديد الحد الأدنى والأقصى للخطأ أو النجاح.
- أن يرتبط التقويم بالأهداف الموضوعة
- مراعاة أن يتم بأقل جهد وأسرع وقت وأقل تكلفة ممكنة.
- أن يتم التقويم بصورة مستمرة أثناء المشروع

تمرين: تناولي باختصار خصائص التقويم؟

الاجابة:

١- **عملية ضرورية**: لتحديد ما تم انجازه وبأي مستوى ومالم ينجز ولماذا وصعوبته الخ

٢- **التنظيم:** حيث الخطوات العلمية المنظمة التى تأتى بنتائج صادقة ومرتبة

٣- الوظيفة: حيث المغذى والهدف من التقويم هو التطوير والتحسين

٤- الشمول: للمعارف والمهارات والاتجاهات والميول والتوافق الخ.

٥- الاستمرارية: حيث يجب أن يتم بصورة دورية منظمة.

٦- التنوع: بمعنى استخدام الوسائل المتعددة دون الاكتفاء بإحدى الوسائل فقط

المحاضرة الخامسة

التخطيط وتقويم المشروعات الاجتماعية

أولاً: مفهوم التخطيط

يعرف التخطيط بأنه"عملية تنسيق تقوم بها الدول لتحقيق أهداف المجتمع، يؤكدون على ريادة الدولة للمجتمع وأن التخطيط بصفة أساسية ما هو إلا وسيلة لإعادة التوازن بين عناصر المجتمع المادية والمعنوية، فهم يرون أن التخطيط هو عملية إعادة تنظيم المجتمع ومعالجة المشكلات الاجتماعية الناجمة عن التغير الاجتماعي غير المتوازن"

كما يقصد به " محاولة لتوقع المستقبل والتنبؤ باتجاهاته وتحديد مجراه ثم اتخاذ أسلوب للعمل يتلافى حدوث المشكلات"

وعرف عبد العزيز مختار التخطيط الاجتماعي بأنه "عملية تغيير اجتماعي مقصود تتضمن الاستخدام الواعي للموارد والإمكانيات المادية والبشرية والتكنولوجية لتحقيق هذا التغيير الذي يجب أن يشترك في عملية التخطيط لإحداثه أفراد الشعب وقادته الممثلون له أصدق تمثيل وبالاستعانة بالخبراء والفنيين والمخططين الاجتماعيين، ويؤدى عادة إحداث وتحقيق هذا التغيير إلى نقل المجتمع من وضع اجتماعي معين إلى أخر أفضل منه عن طريق الوصول إلى قرارات تخطيطية موضوعية مناسبة».

ويعرفه ماهر أبو المعاطي بأنه "عمليات منظمة تشارك فيها القيادات المهنية والشعبية لإحداث تغييرات اجتماعية منظمة تهدف إلى نقل المجتمع من وضع اجتماعي إلى وضع أفضل منه خلال فترة زمنية محددة عن طريق اتخاذ مجموعة من القرارات لاستخدام الموارد المتاحة حاليا ومستقبليا لإشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات فى ضوء أيديولوجية المجتمع"

وعليه يتضح أن التخطيط:

- **عملية منظمة:** مجموعة من الخطوات المتسلسلة والمتكاملة لها بداية ووسط ونهاية تتضمن (تقدير إمكانيات وتحديد أهداف واختيار برنامج وتنفيذه في فترة زمنية محددة،والمتابعة ، ثم التقييم).
- أهمية المشاركة المهنية والشعبية في عملية التخطيط
- التغيير الاجتماعي هو كل تحول يقع في التنظيم الاجتماعي خلال مدة زمنية معينة ويختلف عن مفهوم التغير الذي يفتقد لعنصري التعمد والإرادة.
- إحداث التغيير يؤدى إلى نقل المجتمع من وضع اجتماعي معين إلى وضع أفضل منه
- عن طريق اتخاذ مجموعة من القرارات ويعنى ذلك ضرورة الوصول إلى اختيارات بين عدة بدائل مقترحة وهو ما يسمى صنع القرارات
- تقدير إمكانيات وموارد المجتمع تقديرا سليما
- لابد وان يتمشى مع أيديولوجية المجتمع.

ثانيا : مراحل التخطيط لتقويم المشروعات الاجتماعية:

تتحدد تلك المراحل فيما يلى:

أولا: تحديد المشروع:

عند تحديد المشروع ينبغي طرح الأسئلة الآتية:

- ما المشروع الذى سيمكن المنظمة من العمل بشكل أفضل؟
- ما المشروع الذى سينعكس بشكل ايجابي على المجتمع المحلى؟
- ما المشروع الذى يمكن أن يستمر تنفيذه مستقبلا؟

- ما المشروع الذى لم يقم أحد بتنفيذه حتى الآن؟

كيفية اختيار المشروع:

- أن تقوم الإدارة بنفسها بتحديد المشروع ورصد المشاكل التى تنوى معالجتها أو تفادي الوقوع بها، ومن ايجابيات هذه الطريقة سرعة وبساطة الإجراءات أما سلبياتها فهى عدم احتواء المشروع على تفاصيل مشكلات واحتياجات المجتمع المحلى وعدم إتاحة الفرصة للأفراد للمشاركة.
- أن تشارك المجموعات المستهدفة فى تحديد المشروع ومن ايجابيات هذه الطريقة أن يتم تكوين فهم أكبر لدى الأفراد عن المشروع ويكون ليهم استعداد أكبر لتنفيذه والمشاركة فى تنمية مجتمعهم أما سلبياتها فهى تستلك وقت وجهد.

كيف يمكن إشراك الأفراد فى تحديد المشروع؟

إما من خلال المقابلات أو الاجتماع بهم أو من خلال توزيع استمارة ومن خلالها إما نسألهم عن مشاكلهم أو نقترح عليهم مشروعات ونطلب منهم تحديد المشروع الذى يرونه مناسبا مع تحديد سبب اختيارهم؟

ثانياً: الإعداد للمشروع:

وهى المرحلة التي يتم فيها وضع الإطار العام والمرحلي للمشروع من خلال كتابة المقترح والذي سيتم تقديمه للجهة التى ستدعم المشروع ويشترط فى المشروع الدقة والاختصار والوضوح والشمولية

مكونات المشروع:

اسم المشروع ومكانه، ملخص المشروع، خلفية عامة، مبررات المشروع، أهداف المشروع، النشاطات، الفئات المستهدفة، النتائج المتوقعة، المنظمة المنفذة، والموازنة.

خطة العمل:

وهى الخطة التي تبين النشاطات التي سيتم القيام بها والزمن الذي ستستغرقه.

أهمية خطة العمل:

تضع الخطوات الإجرائية والنشاطات فى إطار زمنى واضح وبالتالى يكن التعرف عليها بسهولة، كما أنها تساعد على متابعة المشروع أثناء التحضير والتنفيذ.

اختيار الفئات المستهدفة:

- يختلف الجمهور باختلاف المشاريع
- من هم المشاركون؟
- من الذى لديه معلومات هامة يشارك بها؟
- من الذى يجب أن نزوده بالمعلومات
- من الذى سيكون له دور فى تنفيذ المشروع؟
- أصحاب القرار

ثالثاً: تنفيذ المشروع:

وهى مرحلة البدء بتطبيق المشروع وفى هذه المرحلة على الإدارة إن تحدد من سيقوم بماذا؟ وهو ما يتطلب دراسة موضوعية وواقعية للإمكانات البشرية، ويمكنها الاستعانة بخبراء أو أفراد مستهدفين لتنفيذ المشروع.

رابعاً: تقييم المشروع:

وهو متطلب ينبغى وضعه فى الاعتبار فيفضل وضع جدول يبين الشخص الذى سيقوم، والمؤشر الذى سنفحصه، ومصدر المعلومات المطلوبة.

تقييم المشاريع:

عند الانتهاء من التخطيط للمشروع ورصد الأموال اللازمة لإنجازه يتم البدء بالمرحلة الأهم وهى التنفيذ .

ولكن متى نقيم المشروع؟

- **أثناء التنفيذ:** (مقارنة بين الوضع الحالي ومسار المشروع)ويطلق عليه متابعة المشروع أو مسار المشروع)
- **بعد التنفيذ:**(مقارنة ما بين النتائج النهائية وأين وصل المشروع)

تمرين: كيف يمكن إشراك الأفراد في اختيار المشروعات الاجتماعية؟ وما الفوائد المترتبة على ذلك؟

المحاضره السادسه

ثالثا: الصعوبات التى تواجه التخطيط لتقييم المشروعات

تتعرض عملية تقويم المشروعات لعدد من الصعاب أهمها:

- عدم توافر البيانات المطلوب الاعتماد عليها من حيث الكم أو الكيف
- عدم توافر العدد المناسب من الخبراء للقيام بالعمليات التقويمية
- صعوبات توفر المعايير والمحكات الخاصة بالحكم على كفاءة وفعالية البرامج والمشروعات الاجتماعية بجانب عدم توافر مقاييس صحيحة لقياس النتائج.
- مقاومة إجراءات عمليات التقويم نتيجة للخوف من الآثار المترتبة على تقويم البرامج والمشروعات على العاملين فى البرنامج كالخوف من إدخال تجديد أو إنهاء البرنامج ككل أو استخدام نتائج التقويم كمعلومات ضدهم.
- صعوبات تصميم المقاييس الخاصة بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية على وجه التحديد مقارنة بالمشروعات الاقتصادية على سبيل المثال.
- مقاومة البعض إجراء التقويم بدعوى انه مضيعة للوقت والجهد واستنزاف للموارد
- عدم وضوح الأهداف من وراء تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية أمام كافة من يشتركون فى عمليات التقويم.
- صعوبات وضع ضوابط فاصلة تحدد الأثار الناجمة عن تطبيق البرامج والمشروعات الاجتماعية التى يتم تنفيذها مع غيرها من البرامج الأخرى التي تنفذ في نفس الفترة حيث أن أى برنامج يتأثر بالعديد من العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التى يمر بها المجتمع كما يتأثر بالبرامج والمشروعات الاخرى نتيجة لوجود تأثيرات متبادلة بين جميع البرامج والمشروعات
- صعوبات تحديد وقياس العائد الاجتماعي للمشروعات والبرامج الاجتماعية
- عدم تطبيق نتائج التقويم والانتفاع بها فى تحسين البرامج والمشروعات التي يتم تنفيذها
- معارضة الجهات الممولة للبرامج والمشروعات لإجراء عمليات التقويم وعدم تضمينها للتقويم كجزء من تكلفة البرامج أو أن تستأثر الجهة المانحة بتحديد من يقوم بالتقويم واستخدام منهج محدد بعينه الخ.
- وجود تعدد وتعارض بين الأهداف والأولويات
- غياب التحديد الدقيق لمهام كثير من الأجهزة القائمة على عملية التقييم، حيث التداخل بين الاختصاصات والازدواجية في معظم الاعمال وعدم التوصيف الدقيق للمسئوليات والواجبات
- الاختلالات المتعلقة بعنصر العمل متمثلة في التضخم الوظيفى وازدواجية المسئولية الإدارية داخل الوحدة الواحدة ووجود مستويات وظيفية غير ضرورية
- القياس المضلل في ظل غياب المصداقية والشفافية
- صعوبة التغلب على مقاومة التغيير في المجتمع
- ضعف الاتصال من جانب القائمين بعملية التقويم
- فشل الباحثين في الدعوة لتبنى نتائج أبحاثها العلمية

- عدم وضوح وتحديد الأهداف
- عدم القدرة على التحكم في العوامل الذاتية مما يؤدى إلى عدم وجود صدق داخل التقويم
- عدم التحكم في المتغيرات المسقبلية
- وجود تعدد أو تعارض بين الأهداف والأولويات.
- غياب التحديد الدقيق لمهام كثير من الأجهزة القائمة على عملية التقييم حيث التداخل بين الاختصاصات والازدواجية فى معظم الأعمال.
- القياس المضلل فى ظل غياب المصداقية والشفافية
- ضعف الاتصال من جانب القائمين على عملية التقويم
- عدم وضوح وتحديد الأهداف
- عدم القدرة على التحكم فى العوامل الذاتية مما يؤدى إلى عدم وجود صدق داخل التقويم.
- عدم التحكم فى المتغيرات المستقبلية

وهناك مشكلات تواجه القائمين بالتقويم منها:

- مشكلات إنسانية متعلقة بالعاملين في الميدان وبالمشرفين، وذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة تلك المقاومة الشعورية أو اللاشعورية من جانب الإداريين أو المشرفين أو العاملين في الميدان على اختلاف مستوياتهم والتي يبدونها لمن يقوم بعملية التقويم ظنا بأن التقويم يسعى للكشف عن أخطائهم أو تقدير مجهودهم الشخصي.وهو ظن خاطئ لا يتفق مع الأهداف الأصيلة للتقويم

  ولكن من المحتمل ان تقل هذه المقاومة كثيرا إذا اشترك كل هؤلاء اشتراكا فعليا في وضع خطة التقويم وتنفيذها ويتبنوا حقيقة أهدافها ومن ثم يتعاونون على تحقيقها. ومن ثم تسود الديمقراطية والمشاركة والمناخ الإيجابي الذى يشعر المرؤوس بالأمان والطمأنينة.

- مشكلات متعلقة بمصادر البيانات مثل عدم توفرها بصورة كافية من حيث الكم أو الكيف وكذلك تعدد مصادر البيانات والتفاوت في درجة صدقها.
- المشكلات المتعلقة بنوع المشروع أو البرنامج كتعدد أغراض معظم مؤسسات الرعاية الاجتماعية مثل الوحدة الصحية ذات الأغراض الصحية والتثقيفية والوقائية. وعلى خطة التقويم أن تراعى ذلك بدقة.
- مشكلة تحديد المدى الجغرافي الذي يحاول قياس تأثير البرنامج أو المشروع مثل هل يقتصر على المنطقة التي ينفذ فيها المشروع أو يتعداها إلى مناطق أخرى. وهى ما يطلق عليها منطقة النشاط.
- مشكلات متعلقة بتحليل النتائج وتفسيرها كعملية التحقق من صدق العلاقات بين الأسباب والنتائج أي ثبات التغيرات الحادثة بسبب المشروع نفسه.
- قد ترجع المشكلة للمستفيدين من المشروع أنفسهم لأى سبب من الأسباب
- قد ترجع المشكلة لعدم متابعة الهيئة المنفذة لأنشطة المشروع مثل الهيئة العامة لأمية وتعليم الكبار.
- عدم تنفيذ المشروع كما خطط له لسبب أو لأخر وقد يرجع لأسباب اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية.

- ومن خلال الممارسة العملية للتقويم ستظهر أمام الباحث العديد من العوامل التى ئؤدى إلى إخفاق العملية التقويمية أو تعوق تطبيقها.

رابعاً: المهارات الواجب توافرها في القائم بالتخطيط لتقويم المشروعات الاجتماعية:

على الرغم من اختلاف وجهات النظر حول تحديد المشاركين في العملية التقويمية فإن هناك مجموعة من المهارات التى ينبغى أن يتمتع بها القائم بالعملية التقويمية أو حتى المشارك فيها ومنها:

١. أن تكون لديه معرفة بمفهوم التقويم وأنواعه.

٢. أن تكون لديه القدرة على تحقيق الأهداف بطريقة قابلة للقياس لأن برامج التقويم الفعالة تقوم في المقام الأول على أساس من القياس.

٣. أن تكون لديه القدرة على المفاضلة بين الاختيارات المتوفرة والتي تناسب كل هدف من أهداف البرنامج المحددة.

٤. القدرة على إعداد وتصميم اختبارات واستمارات لتقييم البرامج والمشروعات.

٥. أن يتمتع بالقدرات التطبيقية للأنشطة التقويمية

٦. القدرة على تنظيم المعلومات والبيانات بطريقة تيسر من الاعتماد عليها والاستعانة بها بما يساهم في إثراء العملية التقويمية.

٧. القدرة على تخطى العقبات التي قد تطرأ أثناء الأنشطة التقويمية.

٨. المهارة في القيام بأكثر من دور أثناء عمليات التقويم

٩. معرفة وفهم واسع بمجال المشكلة التي يجب على البرنامج تناولها ومدركاً لنتائج التغيرات التي تؤثر على الأفراد والمجموعات حيث تتحدد أهم أدواره في:

أ- مسئول عن إصدار أحكام حول ممارسات إدارية بهدف التحسين أو اتخاذ القرار.

ب- أحد أعضاء البرنامج الذي يساعد في التحسين والتطوير

ج- يقوم بدور المستشار للتزويد بخبرة جمع المعلومات

د- يقوم بدور المدرب للموظفين المشرفين على البرنامج.

تمرين: ناقش / ناقشى أهم المشكلات التي تواجه القائم بالتقويم للمشروعات الاجتماعية؟

المحاضرة السابعة _ البحث التقويمي

أولاً: التعريف بالبحوث التقويمية:

عرفت البحوث التقويمية بأنها: عبارة عن تطبيق لأساليب البحث الاجتماعي في دراسة المشروعات الكبرى المتصلة بتقديم الخدمات الانسانية».

كما عرفت بانها: عملية تطبيق إجراءات البحث العلمى لجمع بيانات ذات صدق وثبات حول الطريقة والمدى الذى تؤدى به بعض الأنشطة للتوصل إلى نتائج أو أثار بعينها . ومن ثم فالتركيز هنا على المنتج النهائى ألا وهو أثار البرامج والسياسات، ويكون في نفس الدرجة على الكفاءة والجهد الذى يتطلبه تحقيق هذه النواتج

وعرفت أيضاً بأنها إحدى أنواع البحوث التطبيقية تستخدم مناهج وأدوات جمع وتحليل البيانات المستخدمة في البحوث الاجتماعية بصفة عامة لتحقيق أهداف معينة، فعندما يكون الهدف من إجراء البحث هو تحديد درجة نجاح البرنامج أو المشروع في تحقيق أهدافه، أو يكون الهدف هو البحث عن أثار أو نتائج البرنامج، أو البحث عما إذا كان البرنامج يؤدى أعماله وفقا لما هو متوقع ... فإن العملية البحثية هنا يمكن اعتبارها من نوع تقويم البرامج والمشروعات

ثانيا:أهداف البحوث التقويمية:

لخص رتمان وهدسون أهداف البحوث التقويمية للبرامج والمشروعات فيما يلى:

١- تحديد الطريقة التى يتم بواسطتها تنفيذ البرامج وخصوصا تحديد ما إذا كان التنفيذ يتم بالطريقة المتوقعة من عدمه.

٢- تقدير اثار البرامج على الجماعات المستهدفة أي المستهلكة للخدمات

أما "فرنك ريموند" فقد حدد تلك الأهداف في ستة نقاط وهى:

١- اكتشاف إلى أى مدى يتم تحقيق اهداف البرنامج

٢- تحديد الأسباب التي تكمن وراء نجاح المشروع أو فشله

٣- اكتشاف المبادئ التي تكمن وراء نجاح البرامج الناجحة

٤- توجيه مسار التجارب الجديدة بالبحث عن الوسائل والأساليب الفنية التى تساعد على زيادة فاعليتها.

٥- تحديد أسباب النجاح النسبي لمختلف الأساليب

٦- إعادة النظر في الأساليب التي تستخدم في تحقيق الأهداف وتعديلها أو حتى إعادة النظر في الأهداف الفرعية أو الأهداف الثانوية في ضوء نتائج البحث.

ثالثاً: التقويم والبحث التقويمي

يقع التقويم في الحدود المشتركة بين ممارسة التخطيط الاجتماعي والبحث، والغرض الاساسى لتقويم البرنامج يتمثل فى استخدام التفكير العلمي من حيث المناهج والطرق، وإجراء القياسات المختلفة، والتحليل وذلك كله بهدف تحسين الكفاءة والفاعلية للبرامج الاجتماعية والخدمات.

وعلى الرغم من أن البحث التقويمي نوعا من أنواع البحث الاجتماعي إلا أن هناك من يفرق بين التقويم والبحث بشكل عام وذلك من حيث الأغراض، على النحو التالي:

الفرق بين التقويم والبحث التقويمى:

- التقويم يخصص، البحث يعمم
- التقويم يصمم لتحسين شيء ما ، بينما البحث يصمم لإثبات شيء ما.

- التقويم يعطى أساساً لاتخاذ القرارات، بينما البحث يعطى أساساً لرسم الاستنتاجات
- التقويم كيف الأعمال تكون جيدة؟ البحث- كيف تعمل؟

وهناك اعتراف بان البحث التقويمي يتميز بما يلى:

١. البحث بصفة عامة قد يخدم تشكيلة واسعة من الأغراض ، بينما الاهتمام الأساسي للتقويم أن يقيم إنجاز الأهداف المحددة

٢. التأكيد الأكبر على استعمال نتائج التقويم لإعلام أو للتأثير على صانعي القرار.

٣. نتائج التقويم أساساً تعلم صانعي القرار، بينما تقارير البحث تساهم بشكل كبير فى تطوير المعرفة الأكاديمية العامة والفهم.

رابعاً: أهمية البحوث التقويمية:-

إن التقويم عملية أساسية يحتاج إليها كل إنسان فى حياته العامة والخاصة ، ولا شك أن كل منا يقوم بعملية التقويم بصورة مستمرة حيث يحاسب كل منه نفسه من وقت لأخر على تصرفاته وسلوكياته اليومية، وما أداه من واجبات، وهل هو راض عما قام به أم غير راض وذلك بهدف تجنب الأخطاء التي وقع فيها ... الخ

وترجع أهمية البحوث التقويمية لما يلى:

١. الاتجاه الحديث إلى زيادة الاهتمام ببرامج العمل الاجتماعي سواء فى المجتمعات المتقدمة أو النامية، وذلك إما لإحداث تغيير مقصود ومخطط أى تنمية اجتماعية واقتصادية أو لحل المشكلات المترتبة على التغيير المقصود والخلل في البناء الاجتماعي

٢. التعرف على الآثار الجانبية أو غير المقصودة لتنفيذ أى برنامج أو تحقيق أهدافه.

٣. توجيه الموارد وترتيب الأولويات بسبب الندرة في الموارد التي تجعل من الضروري الاتفاق على البرامج والمشروعات طبق لها.

٤. توفر المعلومات التي تساعد على تحسين أداء وممارسة تقديم خدمات البرامج

٥. تواجه جهات اتخاذ القرار على المستويات التخطيطية والإشراقية والتنفيذية الحاجة إلى اتخاذ قرارات متعددة بصفة مستمرة الأمر الذي يسبقه توفر بيانات ومعلومات لترشيد اتخاذ القرارات.

٦. تساعد الدراسات التقويمية المنظمات الحكومية والخاصة التى تتقدم للحصول على منح أو معونات أو مخصصات مالية على أن توضح تلك الجهات مدى فاعلية هذا البرنامج.

وفى مجال الخدمة الاجتماعية

تلعب الدراسات التقويمية دورا هاما فى قياس عائد التدخل المهنى وقد أمكن ربطها بخصوصيات الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي وأخذت تولى اهتمامها لأكثر من جانب مثل:

١. تقدير عائد التدخل المهنى لدى الأفراد لمساعدتهم على استعادة توافقهم مع أنفسهم ومع البيئة التى يعيشون فيها.

٢. تقدير عائد التدخل المهنى فى العمل مع الجماعات.

٣. تقدير عائد التدخل المهنى فى العمل مع المجتمعات

٤. تقدير عائد سياسة معينة للرعاية الاجتماعية

٥. تقدير مناسبة بعض الخدمات التى تؤديها منظمات الرعاية الاجتماعية

٦. تقدير فعالية إدارة الخدمة الاجتماعية للمنظمات.

خامساً: لماذا نقوم؟

هناك من يرى أننا نقوم للأسباب الآتية:

أ- لاتخاذ القرارات المطلعة حول تخصيص الأموال

ب- لتوضيح تأثير السياسات والبرامج

ج- لانجاز التحسينات المستمرة فى تصميم وإدارة البرامج

وهناك من يحدد أربعة أغراض للتقويم وهى:

أ- التقويم للمسئولية

ب- التقويم للتعلم

ج- التقويم لإدارة وتطوير البرامج

د- التقويم كالتزام أخلاقي

سادساً: أنواع البحث التقويمى

١- البحث التقويمي البنائي: وهو بحث يسعى لاختيار البرامج والمشروعات، ومعرفة معلومات وبيانات كافية عن المستفيدين واحتياجاتهم، وكذلك المعلومات عن الاستراتيجيات التنفيذية.

وهو يعتمد على مجموعة من الأسئلة حول:

أ- جمع معلومات عن المجتمع المستهدف، وصفاته، والمشكلات التى يعانى منها، وعدد المستفيدين من البرامج

ب- الوعي التام بالموارد والخدمات التي يقدمها البرنامج أو يعتمد عليها.

ج- معلومات عن استراتيجيات التدخل.

د- يجب على منفذي البرامج والمشروعات أن يكون لديهم القدرة والمهارة على تنفيذ ما تم تخطيطه.

ه- تحديد مفاهيم التقويم الأساسية وملاحظة ومتابعة تنفيذ البرامج والمشروعات.

٢- البحث التقويمي التجميعي

وهو يركز على تقييم تأثير برنامج معين وذلك على الرغم من أن التقويمية التجمعية الجيدة غالباً ما تهدف للخروج بتوصيات تتعلق بتوسيع او استمرار أو إلغاء برنامج معين

تمرين: ما الفرق بين التقويم والبحث التقويمي؟

المحاضرة الثامنة_ تابع البحث التقويمي

خامساً: المعارف والمهارات الأساسية التي يجب توافرها في القائم بعملية البحث التقويمي:

ا- المعارف:

١. معارف متصلة بأساسيات البحث العلمي

٢. أسس تكوين المقاييس ووسائل اختبارها

٣. مكونات الاحتياجات الإنسانية والاجتماعية

٤. طرق اختيار العينات

٥. نظريات القيادة

٦. النظريات السلوكية المعرفية

٧. . نظريات الشخصية

٨. نظريات المشاركة

٩. نظريات المنظمات

١٠. منهجية دراسة الجماعة

١١. صياغة الأهداف

١٢. أسس تقييم البرامج والمشروعات

ب- المهارات:

١. مهارة إجراء القياس والتقويم بأنواعه المختلفة

٢. القدرة على تحديد الأهداف بطريقة قابلة للقياس

٣. أن يكون لديه القدرة على المفاضلة بين الاختبارات المتوفرة والتي تناسب كل هدف من أهداف البرنامج المحددة

٤. أن يكون لديه القدرة على إعداد وتصميم اختبارات أو مقاييس مناسبة فى حالة عدم وجود اختبارات أو مقاييس مناسبة لأهداف معينة

٥. أن تكون لديه القدرة على استخدام وتطبيق الاختبارات أو المقاييس للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة

٦. أن تكون لديه القدرة على تنظيم المعلومات والبيانات بطريقة تسهل الاستفادة منها

٧. أن تكون لديه القدرة على التصرف وتخطى العقبات التى تعوق تطبيق البرنامج

٨. أن تكون لديه القدرة على القيام بأدوار مختلفة ومتعددة كالمستشار والمراقب والإحصائي والإداري

من خلال مجموعة من المهارات:

- المهارة فى إجراء المقابلة
- المهارة فى الملاحظة
- المهارة فى التأثير على متخذي القرار
- المهارة فى التأثير والتفاعل
- المهارة فى تحليل البيانات
- المهارة فى التفاوض مع وحدات المجتمع
- المهارة في حل المشكلات.
- المهارة في الابتكار والتجديد
- المهارة في الحوار.
- المهارة في تقدير الحاجات.
- المهارة في تصميم البحوث وأدوات القياس

سادساً: الإجراءات الواجب الالتزام بها عند القيام بعملية التقويم:

١. تحديد المستفيدين الأصليين من التقويم وماهية الأنشطة والأهداف
٢. جمع البيانات عن أنشطة البرنامج وأهداف وأغراضه.
٣. توليف المعلومات التي تم جمعها فيما يمكن أن يسمى(النموذج المفترض للبرنامج)
٤. تحديد درجة وضوح النموذج الفرضي للبرنامج بما يمكن من إجراء التقويم ويجعل له فائدة بالنسبة للمستفيدين. وهنا يمكن الاعتماد على معيارين هما:

ا- درجة اتفاق المستفيدين من التقويم على مجموعة من المقاييس لأنشطة البرنامج وأهدافه.

ب- درجة اتفاق المستفيدين من التقويم على مجموعة الافتراضات المعقولة والقابلة للاختبار حول الصلة بين انشطة البرنامج وبين نتائجه واثاره.

ويتوقع أن ينتج عن هذه المهمة التوصل إلى « نموذج للبرنامج قابل للاختبار يتضمن فقط انشطة وأهداف البرنامج التى يوجد اتفاق عليها حول مقاييس النجاح في تحقيقها وحول علاقاتها السلبية.

٥- عرض نتائج هذا التحليل على مديري البرنامج وعلى المستفيدين من التقويم والوصل إلى اتفاق حول خطة التقويم.

ويجب على المقوم الانتباه إلى حقيقة أساسية تدور حول وجود بعض الأسباب الكامنة أو الخفية من إجراء التقويم وهو التقويم الذى يكون على النقيض من الأغراض المعلنة للتقويم وفى مثل هذه الحالة قد يطلق على التقويم « إساءة التقويم» ومن ثم فهى دراسات تقويمية أغراضها غير علمية أغراضها:

١- التلميع: ويقصد به التركيز على الأنشطة الخارجية للبرنامج لجعله يظهر بصورة براقة أمام الجمهور

٢- التزييف: محاولة التغطية على عيوب البرنامج وطمسها أثناء إجراء التقويم

٣- القتل الخفى: استخدام البحث التقويمى لغرض سياسى خفى هو تدمير البرنامج والقضاء عليه بسلاح يتخذ الصبغة العلمية.

٤- الاستعراض الشكلى: حيث استخدام التقويم كمجرد شعارات دون مضمون

٥- التسويق: استخدام التقويم كأداة لتأجيل القيام باتخاذ اجراءات تدعو الحاجة إليها بالفعل في الوقت الحالى.

من هنا فإن الامر يتطلب إدراك العمليات السياسية والاجتماعية المتصلة بتخطيط وتنفيذ عملية التقويم.

سابعا:محكات القياس فى البحوث التقويمية:

هناك خمسة أساليب أو محكات للقياس تستخدم لتقدير مختلف الجوانب المتعلقة بالبرنامج الأفضل:

الأول : الموارد المخصصة للبرنامج**(الجهد)** ويعنى الجهد بكمية وأنواع أنشطة البرنامج المستخدم لتحقيق أهداف البرنامج ويشير إلى زمن العمل، النشاط، نطاق استخدام الموارد المادية.

الثاني: نتائج برنامج الخدمات**(التأثير)**كيف كان البرنامج قادرا على تحقيق تغيير اجتماعي باستخدام الأساليب الفنية للبرنامج.

الثالث: محاولة تقدير التقديرات المتعلقة بالعميل**(الفاعلية)** ويعنى هل البرنامج حق أهدافه؟)

الرابع: تحديد اقتصاديات تشغيل البرنامج بالمقارنة بما يحققه من إنجازات.(**الكفاءة)**

الخامس: **الكيفية** Quality وهى تعبير عن صلاحية برنامج معين .

ثامناً:المتغيرات المرتبطة بأدوار القائم بالبحث التقويمى:

قد ينشأ ما يعرف بصراع الدور بين مقوم البرنامج وممارسى الخدمة الاجتماعية القائمين بالتدخل المهنى للأسباب الاتية:

١- اختلاف الرؤى حول قضايا معينة واختلاف القيم الذاتية بسبب العامل الشخصى ، برغم كونهم جميعا مهنيون، وقد يترتب على ذلك عدم الادراك الصحيح لمواقف الاخرين ما قد يؤدى إلى صراعات بينهم.

٢- عادة ما يكون الموجه لعملية التقويم ليس مدير البرنامج أو منفذيه وإنما المكلفون برعاية المنظمة والمتابعون لها وهذا الوضع غالباً يؤدى إلى خلق ضغوط على المقوم حتى أنه ينظر إلى التقويم باعتباره شرا لابد منه.

٣- القلق العميق بشأن التوقعات الناجمة عن التقويم من قبل موظفي المنظمة ّ ان لهم مصلحة في نجاح المنظمة دائما وهذا ما يجب أن ينتهى إليه التقويم دائما من وجهة نظرهم ولو كانت نتائج التقويم غير إيجابية.

ولتجنب صراعات الدور ينبغي:

أ- فحص الأدوار العامة للمقومين خلال المرحلة الأولى من التقويم

ب- تحديد وتوضيح الظروف المحيطة بعملية جمع البيانات وفى هذا الاطار يجب الاتفاق على:

- الاخطار التى تحيط بالعملاء والمقومين والمؤسسة الممولة فيما يختص بجمع وتخزين ونشر بيانات التقويم وخطوات التعامل مع هذه الاخطار.
- الفوائد التى ستعود على مختلف الجماعات وكيفية تعظيم هذه الفوائد من قبل المنظمة
- الية إعادة فحص وتعديل التقويم حال ظهور المشكلات.

- الظروف التي تجعل الممول أو المقوم ينسحب من البرنامج

تمرين : ناقش / ناقشى أهم محكات القياس في البحوث التقويمية؟

المحاضرة التاسعة _ نماذج التقويم

أولا: مفهوم النموذج:

من تعريفاته:

التعريف الأول: أساس لتنظيم الأفكار حول موضوع ما حتى يتسنى جمع معلومات ذات مغذى بطريقة منظمة تفيد فى مواجهة المشكلات

التعريف الثاني:عناصر متكاملة أو خطوات مترابطة تتعلق بالممارسة فى مواقف مهنية محددة مرتبطة بإحدى مداخل الممارسة المهنية وتصلح للتعميم فى المواقف المشابهة.

تعريف مستخلص:

١. أن نموذج تقويم البرنامج يتضمن مجموعة من المتغيرات أو العناصر المتكاملة التى يمكن التوصل إليها بناء على قدرات ذهنية وخبرات مهنية.

٢. ينطلق النموذج من مخل معين ويصلح للتعميم فى المواقف المشابهة.

٣. يتضمن كل متغير بعض المؤشرات التى يتم الحكم فى ضوئها على التغيرات والنتائج التى أحدثها البرنامج موضع التقويم.

٤. يسعى النموذج إلى الاستفادة من النتائج فى مساعدة المشاركين والمسئولين عن التقويم لاتخاذ أفضل القرارات بشان تطوير البرنامج أو الإبقاء عليه أو إلغائه أو إيقافه.

ثانيا: الشروط التى ينبغى أن تراعى عند بناء النموذج من أهمها:

١. البساطة والبعد عن التعقيد

٢. ملائمة النموذج للمشكلة موضوع البحث

٣. اختيار النموذج فى ضوء ما يسفر عنه من نتائج

٤. المراجعة المستمرة للنموذج قبل التنفيذ

ثالثا: أهمية النماذج:

١. أن أحد المميزات الأساسية لبناء نماذج فى إطار المهنة هو الحاجة إلى وجود خريطة أو أطر تصورية نظرية تعين وتهدى الممارسين دون انتظار لتوجيه من رؤسائهم الذين قد لا تزيد معرفتهم الفنية من معرفة هؤلاء الممارسين

٢. أن الممارس يواجه ألوانا عديدة من المواقف المتغيرة والتى تتضمن فى الغالب عناصر لم يسبق له التعامل معها أثناء دراسته أو خلال خبرته الميدانية السابقة.

٣. أن النماذج تشكل التدخل المهني فتزود الباحث والممارس بمصفاة يتمكن من خلالها تحديد المداخل الملائمة لتقدير الموقف وتصميم التدخلات المهنية وزيادة إمكانية تقديم الخدمة.

٤. تساعد النماذج على التنبؤ بنتائج التدخل المهنى كما تمكن من التفسير وإحداث تغييرات محددة فى الموقف.

٥- تساعد النماذج فى التعرف والفهم والتفسير للمواقف الجديدة كما تساعد فى التعرف على ما هو متشابه وما هو مختلف فى خبرتنا بالممارسة المتقدمة باستمرار

٦- يمح البناء النظري الدقيق للنماذج فى تفسير نشاطاتنا للآخرين.

٧- تعطى ثقة للممارس المهنى من خلال إعطائه أساس يعتم عليه بأمان وثقة وبالتالي تزيد من فاعليته فى الممارسة

٨- يعتبر مدخل منهجي منظم لمساعدة صانع القرار فى استقصاء المشكلة والبحث عن الأهداف وتقويم البدائل.

رابعا: نماذج التقويم

التصنيف الثانى:-

وهو تصنيف (بوفمان)

١. نموذج إصدار تحقيق الهدف
٢. نموذج إصدار الأحكام فى ضوء محكات خارجية
٣. نموذج إصدار الأحكام فى ضوء محكات داخلية
٤. نماذج تشكيل القرار

التصنيف الخامس:

نموذج سوشمان:

يتضمن هذا النموذج لتقويم البرامج الاجتماعية خمسة معايير يكن قياسها من خلال بعض المؤشرات، كما حدد الأدوات المنهجية والإجراءات ونوعية المقاييس التي تستخدم في تحديد مدى توفر كل معيار من المعايير أو عدم توفره بالنسبة للبرنامج

ويمكن عرض هذه المعايير والمؤشرات على النحو التالى:

وفيما يلى عرض هذه المفاهيم والمؤشرات:

المعيار الأول: تقييم جهد البرنامج effort

ويركز على كمية ونوعية المدخلات الخاصة بالبرنامج الذى يتم تقييمه ويقوم على افتراضين:

الأول: افتراض وجود علاقة منطقية وامبريقية بين الأهداف المحددة للبرنامج وبين الإجراءات المستخدمة أو المتبعة لتحقيق تلك الأهداف

الثانى: افتراض أن البرنامج ينفذ على الوجه والصورة التي خطط له.

ويتضمن تقييم مدخلات البرنامج المؤشرات التالية:

١. عدد ونوع العملاء المستهدف خدمتهم عن طريق البرنامج
٢. نمط الموظفين العاملين فى البرنامج وجهد كل منهم فى تحقيق الأهداف
٣. مصادر التمويل والإنفاق المالي المخصصة للبرنامج

٤. الموارد الأخرى التى تستخدم أو تنفق على البرنامج

٥. توصيف الجهود المبذولة من كافة المشاركين لتحقيق أهداف البرنامج

٦. مستويات الأنشطة التى يتضمنها البرنامج لخدمة عملائه المستفيدين.

المعيار الثانى: تقييم أداء البرنامج ويهتم بتحديد المخرجات الخاصة بالبرنامج ويتضمن المؤشرات الآتية:

١. مدى تقبل العملاء المستفيدين للأنشطة والخدمات المقدمة لهم

٢. مدى التحسن فى ظروف وأحوال المستفيدين

٣. مدى الترابط الفعال بين المستفيدين ومقدمى الخدمات

٤. مستوى إتاحة الخدمة لمن يستحقها.

٥. مدى توفر خدمات البرنامج حاليا ومستقبلا

٦. نوعية التغيرات التى حدثت فى طرق تقديم الخدمات التى تضمنها البرنامج

٧. نوعية التغيرات التى حدثت نتيجة تنفيذ البرنامج سواء للمستفيدين أو المجتمع

٨. مدى أداء أنشطة وخدمات البرنامج وفقا للأصول الفنية التى يقررها الخبراء والمتخصصون

تمرين: تخير / تخيرى معياراً من معايير نماذج التقويم سالفة الذكر مع صياغة بعض العبارات الدالة على مؤشرات هذا المعيار؟

أ- **<u>معيار جهد البرنامج:</u>**

المؤشر(١):.مصادر التمويل والانفاق المالى المخصصة للبرنامج

العبارة: تنفق أموال البرنامج فى الانشطة المخصصة لها (نعم- إلى حدما- لا)

المؤشر(٢): عدد ونوع العملاء المستهدف خدمتهم عن طريق البرنامج

العبارة: تغطى أنشطة البرنامج جميع المستهدفين(نعم- إلى حدما- لا)

المحاضرة العاشرة - تابع نماذج التقويم

رابعا: نماذج التقويم(المعيار الثالث في نموذج سوشمان

خامساً: نماذج الكفاءة

سادسا: نماذج الفاعلية

المعيار الثالث: تقييم كفاية البرنامج

ويركز هذا المعيار على العلاقة بين جهد البرنامج وأداء من ناحية وحاجة البيئة لأنشطة وخدمات البرنامج موضع التقييم من ناحية أخرى.

ويتضمن تقييم كفاية البرنامج المؤشرات التالية:

١. مدى التلاؤم بين الجهود وحاجة البيئة لخدمات البرنامج

٢. كفاية الأداء بالنسبة لمستوى الحاجة

٣. تحديد العملاء المستفيدين من البرنامج

٤. مدى وعى المواطنين بالخدمات التي يحتاجها البرنامج

٥. تحليل الخدمات المطلوبة أو الحاجات المتوقعة من البرنامج

المعيار الرابع: تقييم كفاءة البرنامج efficiency

ويركز على العلاقة بين الجهد والأداء والكفاءة حيث يهتم بفحص ودراسة الاستراتيجيات الخاصة بتقليل الجهد مع تعظيم أداء وكفاية البرنامج

ويتضمن تقييم كفاءة البرنامج المؤشرات التالية:

١. مدى إنفاق الموارد المالية فى الأنشطة المخصصة لها

٢. مدى تحقيق البرنامج لأهدافه بتكاليف مقبولة.

٣. مدى تكلفة كل وحدة من وحدات الخدمة التى يوفرها البرنامج

٤. مدى فعالية البرنامج لمختلف الفئات المستهدفة

٥. مدى العلاقة بين التكلفة الكلية للبرنامج والجهد المبذول.

المعيار الخامس: تقييم عملية البرنامج process

ويركز على الميكانيزمات التى يتم بواسطتها ترجمة الجهد المبذول إلى مخرجات أي الوسائل التي يحقق بها البرنامج أهدافه.

ويتضمن تقييم العمليات المؤشرات التالية:

١. تحديد الميكانيزمات التى يتم من خلالها تحقيق أهداف البرنامج

٢. تقرير أسباب القصور فى الأداء

٣. تحديد العملاء المستفيدين من البرنامج واختلاف فعالية البرنامج تبعا لاختلاف نوعية العملاء

٤. تحديد الفئات التى يحقق البرنامج معها نتائج أفضل .

٥. تحديد الظروف التى يقدم البرنامج فى ظلها أو المصاحبة أو المصاحبة للتشغيل الأفضل.

٦. تحديد نطاق وطبيعة الآثار المصاحبة للبرنامج وفترة استمرار التأثير وفقا للإجراءات التى تتخذ لتحقيق الأهداف

٧. تفسير العوامل المستقلة عن جهد البرنامج والتى يرجع إليها بعض النتائج التى حدثت ولم يتم تحديد ها مسبقاً.

خامساً: نماذج قياس الكفاءة:

- **نموذج أرت كينجتون، ونانسى هيديلمن**

يهتم بتقييم كفاءة منظمات الخدمات الإنسانية من خلال سبع متغيرات:

١. وضوح بناء وأهداف المنظمة ومعرفة خدماتها

٢. سياسة المنظمة وإجراءات عملها

٣. العاملون على تقديم الخدمة

٤. نظام الاتصال بالمنظمة

٥. أسلوب المنظمة فى حل مشكلات عملائها.

٦. المتابعة والتقويم بالمنظمة

٧. ميزانية وتمويل المنظمة

ويتضمن كل متغير عشرة مؤشرات يمكن من خلالها تقييم كفاءة المنظمات

وعلى سبيل المثال نأخذ مؤشرات المتغير الأول وهو وضوح بناء وأهداف المنظمة ومعرفة خدماته:

١. هل يفهم العاملون بالمنظمة طبيعة المشكلات الاجتماعية وكيفية مواجهتها؟

٢. هل للمنظمة وضع معروف فى المجتمع؟

٣. هل وضع المنظمة فى المجتمع يساعدها على مواجهة المشكلات الاجتماعية؟

٤. هل أهداف المنظمة واضحة محددة؟

٥. هل يدرك العاملون تلك الأهداف؟

٦. هل يفهم العاملون أهداف المنظمة وغرضها؟

٧. هل تتولى المنظمة توضيح أهدافها للعملاء المستفيدين؟

٨. هل يتوفر للمنظمة هيكل تنظيمى مناسب لتحقيقها؟

٩. هل يعكس الهيكل التنظيمى بناء المنظمة وطبيعة العلاقة داخلها؟

نموذج أحمد خاطر:

حدد مجموعة من المحكات لقياس الكفاءة ويتضمن مجموعة من المراحل أو خطوات عملية التقويم ذاتها وهو كالتالي:

مرحلة الإعداد

١) ما هي تكلفة إعداد العاملين بالمؤسسة مقارنة بالاستراتجيات الأخرى لإعدادهم؟

٢) إلى أي مدى تتفق رواتب العاملين مع طبيعة المسئوليات المسندة إليهم؟

٣) إلى أي درجة يوجد تداخل فى وظائف العاملين بما يؤدى إلى التوتر والصراع؟

٤) إلى أي مدى يستطيع العاملون التفرقة بين أهداف المشروع الحالى والمشروعات السابقة؟

تابع : نموذج أحمد خاطر:

مرحلة التنفيذ:

١) ما الوقت الذى استخدمه العاملون لتحقيق الأهداف ولأي درجة كان استخدام الوقت بطرقة إيجابية؟

٢) ما تكلفة الأدوات المعاونة لتحقيق المشروع؟

٣) هل تم تحديد الوظائف والأدوار للعملين بالمؤسسة بما يحقق أقصى قدر ممكن من التماسك أثناء تحقيق الأهداف؟

٤) هل كانت أدوات ووسائل الاتصال بالعملاء مناسبة؟

٥) هل كانت السمات الشخصية للعاملين تحقق أهداف المبادرة والتنفيذ؟

مرحلة التقويم:

١) ما هى تكلفة المشروعات الأخرى التى يمكن أن تحقق نفس الأهداف؟

٢) ما هى العلاقة بين تكلفة المشروع والنتائج التى تحققت؟

٣) ما موقف تكلفة مشروعنا الحالى؟ وهل هو مبالغ فى تمويله قياسا على النتائج النهائية التى انتهت إليها؟

٤) هل يكن أن تتحقق نفس النتائج ولكن بتكلفة أقل من حيث الجهد والوقت والمال؟

سادساً: نماذج قياس الفعالية:

ومنها:

- **نموذج تحقيق الهدف:**

والهدف هو محصلة النتائج التى يعمل تنظيم المجتمع على تحقيقها من خلال برامج التدخل المختلفة والهدف هو الغاية المراد تحقيقها.

والأهداف فى تنظيم المجتمع تتمثل فى أهداف مادية وأهداف معنوية

ويعتبر نموذج تحقيق الهدف أحد النماذج التى تستخدم لقياس الانجاز والمحاسبية بالمنظمة وهو أحد أشكال دراسة فعالية المنظمات

لذلك يسعى هذا النموذج إلى تقويم تحقيق البرنامج لأهدافه بفعالية من عدمه وهل نتج عنه أثار غير مرغوبة بغير قصد أم لا؟

ويستخدم هذا النموذج كأداة لتحليل المنظمات حيث يقاس فعالية المنظمة من خلال مدى تحقيقها لأهدافها أو للتعرف على أهداف العاملين بها.

ويعتمد هذا النموذج على المحكات الأساسية فى عملية التقويم ومن أهمها الأهداف التأثيرية والانجازية بالإضافة إلى محكات أخرى مثل الإنتاجية والتدعيم والتخطيط وتحقيق الأهداف عن طريق المتابعة للأنشطة المنفذة عن طريق المنظمة.

ويمر هذا النموذج بعدد من الخطوات التنفيذية:

١) تحديد الجانب أو الجوانب المراد تقويمها فى الخدمة

٢) تحديد الأهداف العامة للخدمة وتصنيفها

٣) تحليل الأهداف العامة إلى أهداف إجرائية

٤) تحديد المواقف التى يمكن أن تلاحظ فيها هذه الأدوات الإجرائية

٥) تصميم أو اختيار أدوات قياس هذه الأهداف

٦) جمع بيانات تتعلق بهذه الأهداف

٧) موازنة البيانات بالأهداف المطلوبة.

نماذج تركز على الكفاءة والفعالية معا:

فالكفاءة هى انجاز الأعمال الصحيحة أما الفعالية فهي انجاز أصح الأعمال وهى محصلة نهائية تتطلب تعظيم العائد

- **المتغيرات المشتركة فى قياس الكفاءة والفعالية:**

١. القدرة

٢. السرعة

٣. الاستمرارية

٤. الوقت

٥. النفقات

٦. العلاقات الإنسانية

المحاضرة الحادية عشر

أدوات جمع البيانات في البحوث التقويمية

أولا: الملاحظة

تعريفها: هى الحصول على الحقائق والمعلومات من المواقف الواقعية سواء كانت كيفية أو كمية

الاعتبارات الواجب مراعاتها عند استخدام الملاحظة فى تقويم البرامج والمشروعات:

- تحديد الموضوعات التقويمية التى سيتم ملاحظتها تحديدا دقيقا من حيث طبيعتها ، مكان تواجده، المشتركين فى تكوينه واستخدامه ووسائله.
- يجب أن تكون الملاحظة من خلال جوانب متعددة ومتنوعة مرتبطة بالموضوع أى عدم التركيز على موقف معين دون بقية المواقف
- يجب على الممارس العام أن يحدد الأسلوب المناسب للملاحظة لتحقيق الهدف المنشود
- يجب على الممارس العام أن يضع فى النهاية تقريرا عن ما تم ملاحظته ويضح كافة الدلائل التى يستعان بها دون تحيز.

ثانيا: المقابلة:

مفهومها:

علاقة دينامية وتبادل لفظى بين شخصين أو أكثر

كما تعنى كأداة لجمع البيانات:التبادل اللفظي الهادف مهنيا والموجه بين القائم بالمقابلة وهو الباحث أو جامع البيانات وبين شخص أو أكثر فى موقف مواجهة.

وبذلك تتحدد المقابلة فيما يلى:

- المقابلة لقاء هادف بين الباحث والمبحوثين يستهدف الحصول على بيانات مستهدفة
- من خلالها يتم الحصول على البيانات
- ترتبط تلك البيانات بآراء واتجاهات المبحوثين وأوضاعهم فى الماضى والحاضر وتصوراتهم للمستقبل
- يمكن استخدامها كوسيلة لجمع البيانات الخاصة باحتياجات المواطنين ومشكلاتهم كأساس لتخطيط البرامج الاجتماعية.

ثانيا: خصائص المقابلة:

- أنها تبادل لفظي منظم بين شخصين هما الباحث والمبحوث بحيث يلاحظ الباحث فيها كل ما يطرأ على المبحوث من تغيرات.

أنها محددة بزمان ومكان ومباشرة أى وجها لوجه

- أنها عملية أخذ وعطاء بين الباحث والمبحوث

ثالثا: أنواع المقابلة:

من حيث العملاء أو المبحوثين:

- مقابلة فردية
- مقابلة جماعية

من حيث نوع الأسئلة:

- مقابلة مقننة
- مقابلة مفتوحة

ج- مقابلة مقننة مفتوحة

من حيث الهدف منها:

- المقابلات المسحية(حصول على معلومات وبيانات)
- المقابلات التشخيصية (تحديد أسباب)
- المقابلات العلاجية : مساعدة العميل على فهم نفسه على نحو أفضل ووضع خطة علاجية.

من حيث طول المقابلة ومداها:

- مقابلة قصيرة
- مقابلة طويلة
- مقابلة لمرة واحدة
- مقابلة متكررة

رابعاً: مبادئ المقابلة:

- محاولة تهيئة مناخ تسوده علاقات الصداقة مع المبحوث وإشعاره بأن التفاعل مع الباحث سيكون ممتعا.
- الالتزام بجدول المقابلة وعدم التفرغ لأحاديث جانبية وان تكون اللغة مفهومة
- تأخير القضايا ذات الحساسية الخاصة لنهاية المقابلة
- الالتزام بتعليمات استمارة المقابلة
- الموضوعية فى إجراء المقابلة
- تحديد الموعد والمكان مسبقاً
- أن يسود جو من الاطمئنان والود بين الباحث والمبحوث
- تحديد الأهداف قبل إجراء المقابلة
- إنهاء المقابلة بطريقة مناسبة

خامساً: خطوات إجراء المقابلة:

أولا: الإعداد للمقابلة

- تحديد أهداف المقابلة
- تحديد الأفراد الذين سيقابلهم الباحث
- تحديد أسئلة المقابلة
- تحديد مكان المقابلة وزمانها
- ضمان الجو والمناخ المريح
- ملاحظة السلوك وردود الأفعال

ثانيا: تنفيذ المقابلة:

- البدء بحديث مشوق غير متكلف والتقدم التدريجى نحو أهداف المقابلة
- إظهار الود نحو المستجيبين بحيث يشعروا بالأمان عند الإجابة على الأسئلة
- البدء بناقشة الموضوعات المحايدة التى لا تحمل صيغة انفعالية

ثالثا: تسجيل المقابلة

ويتضمن عدم الاستغراق فى الكتابة والتسجيل وكذلك عدم ترك التسجيل حتى نهاية المقابلة.ويمكن استخدام أجهزة التسجيل الصوتى عند موافقة المستجيب.

سادسا: مزايا المقابلة:

تتحدد مزايا المقابلة:

- أنها أفضل وسيلة لاختيار وتقوي الصفات الشخصية
- تفيد فى المشاكل الإنسانية
- تستدعى معلومات من المستجيب يصعب الحصول عليها بغير المقابلة
- نسبة مردودها عالية
- تتميز بجمعها الباحث والمبحوث وجها لوجه
- توفر للباحث إدراك المؤشرات غير اللفظية

سابعا: عيوب المقابلة:

- نجاحها يعتمد إلى حد كبير على رغبة المستجيبين فى التعاون وإعطاء معلومات موثوقة ودقيقة.
- أنها تتأثر بالحالة النفسية لكل من الباحث والمستجيب
- يصعب مقابلة عدد كبير نسبيا من الأفراد
- يتطلب باحثين مدربين على إجرائها
- صعوبة التقدير الكمى للاستجابات وإخضاعها إلى تحليلات كمية خاصة المقابلات

- قد تقع المقابلة فى خطأ التحيز من قبل القائم بالمقابلة نظرا لموقفه الايديولوجى وانتمائه الطبقي وقيمه.

الزيارات

تعريفها: هى تماما مثل المقابلة لكنها تعقد خارج المؤسسة التى يوجد بها الممارس العام اى انتقال الممارس العام لمقابلة الآخرين خارج مقر الجهاز الذي يعمل به

تتميز بتحقيقها لأغراض قد لا تستطيع المقابلة تحقيقها:

- انتقال الممارس العام لمقر عمل كبار المسئولين الذين لا تسمح ظروف عملهم بانتقالهم إلى المؤسسة
- يؤدى انتقال الممارس العام إلى موقع أو أماكن القادة الطبيعيين أو الجماعات أو التنظيمات الموجودة فى المجتمع والتي تقتضى طبيعة عمله التعرف عليهم وتقديم نفسه أليهم، وتعريفهم بدوره ودور الجهاز الذى يعمل به وذلك من أجل كسب ثقتهم وتكوين العلاقة المهنية معهم
- انتقال الممارس العام يكون نيابة عن الجهاز الذي يتحدث باسمه ويدافع عنه ويعمل على تحقيق أهدافه.

ثالثا: الاجتماعات:

تعريفها: تجمع اكبر عدد ممكن من القادة الشعبيين والتنفيذيين فى لقاء لتحقيق هدف أو أكثر من أهداف البرامج والمشروعات وقد يعقد الاجتماع فى مقر الجهاز أو خارجه

اعتبارات استخدام الاجتماعات فى تقويم المشروعات الاجتماعية:

- إعداد جدول أعمال الاجتماع بالتفصيل
- توجيه الدعوة إلى الأعضاء على أن يراعى ما يلى:
- مكان وموعد انعقاد الاجتماع
- تحديد موعد بدء الاجتماع ونهايته
- إرسال دعوة حضور الاجتماع إلى الأعضاء مرفقا بها جدول الأعمال قبل الاجتماع بوقت كافي.
- إعداد التقارير اللازمة التى من شأنها توضيح بعض الأمور أو إزالة بعض الغموض للعرض على المجتمعين إذا اقتضى الأمر
- إعداد مكان الاجتماع إعدادا مناسبا.
- إعداد سجل لتوقيع من يحضر الاجتماع لكي يمكن حصر الحاضرين

رابعاً: اللجان:

تعريفها:

مجموعة من الأفراد تعين أو تنتخب لتقوم بالبحث والتفكير والبت والتنفيذ والمتابعة والقيام بالنشاط والمهام التى تسند إليها

اعتبارات استخدام اللجان فى تقويم البرامج المشروعات الاجتماعية:

- أن تكون هناك حاجة واضحة للجنة
- وضوح أهداف اللجنة
- تحديد وقت انتهاء اللجنة من أعمالها
- تناسب حجم اللجنة مع المهام الموكلة إليها
- توفر الاستعداد لدى أعضاء اللجنة
- أن تسود العلاقات الطيبة بين أعضاء اللجنة
- أن تسود الديمقراطية أثناء ممارسة اللجنة لعملها
- أن تعتمد اللجنة على التخطيط العلمى فى أدائها
- توفير قدر مناسب من المعلومات والبيانات عن الموضوعات الموكلة للجنة تسهل عملها وتبصرها
- أن تحدد للجنة ميزانية تساعدها فى إنجاز أعمالها ويتناسب حجمها مع حجم المسئولية والمهام
- متابعة أعمال اللجنة من فترة لأخرى للتأكد من قيامها بمسئوليتها واكتشاف الأخطاء وتصويبها أولا بأول.

تمرين: حدد / حددي أهم مزايا وعيوب المقابلة؟

مزايا المقابلة:

تتحدد مزايا المقابلة:

- أنها أفضل وسيلة لاختيار وتقوي الصفات الشخصية
- تفيد فى المشاكل الإنسانية
- تستدعى معلومات من المستجيب يصعب الحصول عليها بغير المقابلة
- نسبة مردودها عالية
- تتميز بجمعها الباحث والمبحوث وجها لوجه
- توفر للباحث إدراك المؤشرات غير اللفظية

عيوب المقابلة:

- نجاحها يعتمد إلى حد كبير على رغبة المستجيبين فى التعاون وإعطاء معلومات موثوقة أنها تتأثر بالحالة النفسية لكل من الباحث والمستجيب
- يصعب مقابلة عدد كبير نسبيا من الأفراد
- يتطلب باحثين مدربين على إجرائها
- صعوبة التقدير الكمى للاستجابات وإخضاعها إلى تحليلات كمية خاصة المقابلات

- قد تقع المقابلة فى خطأ التحيز من قبل القائم بالمقابلة نظرا لموقفه الايديولوجى وانتمائه الطبقي وقيمه.

المحاضرة الثانية عشر _ تابع أدوات جمع البيانات في البحوث التقويمية

خامساً: المؤتمرات:

المؤتمر هو الوسيلة التى يتم إقناع الجمهور بفكرة معينة أو موضوع معين أو نتائج عمل معين وذلك لكسب تأييد الرأي العام أو تهيئة الجو الملائم للتبادل الفكرى حول مشكلة أو مسألة معينة بين عدد من المهتمين بتلك المشكلة أو المسألة، ويهدف إلى التوصل إلى مجموعة من التوصيات أو القرارات أو النتائج فيما يتعلق بموضوع انعقاده.

اعتبارات استخدام المؤتمرات فى تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية:

- إعداد البحوث
- إعداد الاجتماعات
- المناقشات
- المطبوعات والوسائل البصرية

سادسا: التسجيل:

تعريفه:

إثبات الحقائق أو البيانات أو المعلومات أو الآثار المادية والحسية بطريقة تصونها من الاندثار أو التلاشي وحتى يمكن حفظها لأغراض تختلف حسب الظروف

وهو تدوين جميع الأعمال والأنشطة الخاصة بالبرامج والمشروعات والمشتغلون بها من الأخصائيين الاجتماعيين والخبراء وكافة التخصصات المهنية والفنية لتحقيق أهداف معينة

اعتبارات استخدام المؤتمرات فى تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية:

- اختيار المادة التى تسجل بعناية حتى لا يغفل الاخصائى نقاط هامة
- أن يفرق التسجيل بين الأحداث كما وقعت وبين تحليل الاخصائى الاجتماعى لهذه الأحداث
- أن يوضح التسجيل الدور الذى قام الاخصائ الاجتماعى فى المواقف والأحداث المختلفة
- أن يتم التسجيل بوضوح حتى يصبح صالحا للمناقشة مع الرؤساء
- أن يتحدد نوع التسجيل بحسب الهدف منه حتى يساهم فى تحقيق هذا الهدف
- أن يحتفظ بالسجلات فى مكان أمين لصيانة سرية المعلومات وعدم تعرض البيانات للتلف

سابعا: القياس:

تعتبر المقاييس من الأدوات الأساسية فى عملية التقويم حيث ترتبط المقاييس بتحديد مستويات الأداء الخاصة بالموضوعات التقويمية بالإضافة تميزها بالدقة فى تحديد المعايير التقويمية.

اعتبارات استخدام المقاييس فى تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية:

- لابد أن يكون المقياس أكثر ارتباطا بالبرنامج أو المشروع

- التعرف على اتجاهات الأعضاء نحو ممارسة أنشطة البرنامج التى قد يلاحظ الاخصائى عدم إقبال الأعضاء عليها او أن هناك معوقات تواجه تلك الأنشطة وبالتالي يؤثر ذلك فى الديناميكية.
- التعرف على وجهات نظر واتجاهات وخبرات القائمين بالتقويم حيث أن القائم بالتقويم يعبر عن تقديره فى بناء تكوينه العلمي والمهني الذي يرتبط بممارسة أدواره وعمله فى مجالاته التى يرتبط بها.
- استخدام المقاييس على مستويات علمية ومهنية مختلفة نتيجة إتاحة الفرصة للاختيار للمستوى بشكل متسع عن المقاييس الأخرى التي قد تتطلب إعداد خبرات أخرى ليست متوفرة لمن يطبق هذه المقاييس.

ثامنا: صندوق الشكاوى:

هو عبارة عن صندوق يوجد بأماكن قريبة من تنفيذ البرامج والمشروعات لتسهل على المواطنين استطلاع رأيهم عن موضوع معين ويكون الاستطلاع فى شكل شكوى من جانب معين خاص بالبرنامج أو المشروع أو اقتراح لتعديل شيء معين يخدم المواطنين من خلال المشروع المراد تنفيذه

تاسعاً: الاستبيان:

أولا: مفهوم الاستبيان:

" وسيلة تعد وفقا لأسس منهجية تستخدم فى جمع البيانات أو المعلومات المتعلقة بموضوع أو مشكلة بحثية معينة عن طريق استمارة تجرى تعبئتها من قبل المستجيبين"

ثانيا: أنواع الاستبيان:

للاستبيان أنواع متعددة فهناك:

الاستبيان المغلق: إجاباته مقيدة ولا يتطلب وقتا أو جهدا كبيرين

الاستبيان المفتوح: يتضمن مجموع من الأسئلة يكون للمبحوث الحرية فى اختيار الإجابة ومناقشة تلك الإجابات وتوضيح وجهة نظره فيها ومن مزاياه يعطى فرصة للتفكير والاختيار للإستجابة التى يريده المبحوث ولكن من اهم عيوبه صعوبة تحليل بياناته

الاستبيان المغلق المفتوح: يحتوى على أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة ويقسم إلى استبيان بريدي واستبيان غير بريدي

ثالثا: أهداف الاستبيان:

- الحصول على المعلومات التي تتعلق بوجهة نظر الفرد الخاصة وأرائه الشخصية تجاه قضية معينة أو ما يعتقد أو يشعر أنه ينطبق عليه.
- الحصول على حقائق موضوعية تتعلق بالأفراد من حيث البيانات الأولية
- التعرف على معتقدات وأراء الفرد تجاه موضوعات معينة يعرفها
- الحصول على معلومات تتعلق بمشاعر الفرد تجاه موضوعات أو مسائل اجتماعية معينة
- الحصول على معلومات تتعلق بمعايير السلوك الملائم فى المواقف الاجتماعية.

رابعا: طرق تصميم الاستبيان:

- وضع تصور مبدئي للاستبيان وتحديد نوعية البيانات المطلوب الحصول عليها كمية كانت أم كيفية
- أجراء بعض المقابلات والتحليلات الإحصائية
- الاهتمام بترتيب الأسئلة وتصنيفها
- اختبار صدق وثبات الاستبيان
- إعداد الاستبيان فى صورته النهائية ليصبح قابلا للتطبيق.

وهناك وجهة نظر أخرى لتصميم الاستبيان على النحو التالى:

- تحديد الهدف من الاستبيان
- تحديد مجالات الاستبيان
- وضع قائمة بعبارات أو أسئلة الاستبيان
- الترتيب المنطقى لعبارات الاستبيان
- تقويم عبارات أو أسئلة الاستبيان
- تطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية
- تعديل الاستبيان والحصول على الصورة النهائية له
- تحديد صدق الاستبيان وثباته
- تطبيق الصورة النهائية له على عينة الدراسة
- تحليل نتائج تطبيق الاستبيان

سابعا: مزايا الاستبيان:

- يمكن من الحصول على معلومات من عدد كبير من الأفراد متباينين جغرافيا
- من أقل وسائل جمع البيانات تكلفة وجهدا ولا يحتاج عدد كبير من الباحثين
- تترك فيه الحرية للمبحوث لكتابة اسمه من عدمه مما يزيد من موضوعية نتائجه
- يوفر وقتا كافيا للتفكير ومن ثم تدقيق المعلومات
- لا يتطلب بذل جهد ن الباحث فى قراءة أو شرح أو تفسير الأسئلة للمبحوثين.

ثامنا : عيوب الاستبيان:

- قد تتأثر إجابات المبحوثين بطريقة وضع الأسئلة خاصة إذا كانت هذه الأسئلة توصى بالإجابات
- يميل بعض المبحوثين لتقديم بيانات غير دقيقة أو معلومات جزئية أو يخشى التعبير الصحيح عن أرائه ومواقفه لاعتبارات اجتماعية معينة
- إذا كانت هناك بعض الصعوبات أو الأسئلة الغامضة فى الاستبيان البريدى فليس هناك من يقوم بشرحها للمبحوث

- تحتاج إلى مهارة وعناية ودقة لإعداده
- صعوبة تطبيقه فى بعض الظروف مثل عدم تواجد عينة البحث فى مكان واحد
- لا يستطيع الباحث أن يلاحظ ويسجل ردود أفعال المستجيب بسبب فقدان الاتصال الشخصي معه

عاشرا:الهاتف المجاني- الاتصال التليفوني

يعتبر من أحدث الطرق للحصول على بيانات من الأفراد ، وهى تتيح السرعة فى التنفيذ والتوفير فى النفقات

مميزاته:

- أسرع طريقة للحصول على البيانات
- قلة النفقات
- نسبة رفض الإجابة فيها محدودة للغاية لا تتجاوز ٣ %
- طريقة سهلة ويسهل تدريب الباحثين على إجرائها
- يمكن بسهولة إجراء تعديل لبعض الأسئلة فيها
- يمكن التحكم فى وقت إجرائها باختيار التوقيت المناسب

عيوبه:

- لا يكون أفراد العينة غالبا ممثلين للمجموع بشكل يدعو للاطمئنان لأنهم ممن لديهم تليفونات فى منازلهم
- يصعب فى هذه الطريقة الحصول على البيانات الشخصية كالسن والدخل كما لا يمكن التأكد من صحة هذه البيانات أو مراجعتها مع الواقع.
- لا يمكن للمكالمة إلا أن تقتصر على عدد محدود من الموضوعات حيث غالبا تكون قصيرة المدة لا تتعدى دقائق.
- يصعب تأمين سرية المعلومات فى التليفونات المشتركة تقتصر هذه البحوث على المدن لان نسبة من ليهم تليفونات فى القرى قليلة.

المحاضرة الثالثة عشرة _ دراسة الجدوى للمشروعات الاجتماعية

أولا : مفهوم دراسة الجدوى:

هى دراسة تسعى للإفصاح عن احتياجات المشروع اتجاه الفرص المتاحة له فى البيئة ، وتوضح للدارس احتياجات النجاح واحتمالاته فى ظل المنافسة المتوقعة فضلا عما تعكسه الدراسة لصاحب المشروع من إمكانية تحقيقه للمردود المتوقع جراء الاستثمار فيه.

وتتحدد الفكرة الرئيسية من وراء إعداد دراسة الجدوى للمشروع هى وضع صاحب المشروع أمام إمكانية تنفيذ فكرته، وجعلها حقيقة واقعية من حيث: التكاليف المحتملة، والمردود المتوقع، وإمكانية بناء مشروع يلقى الترحاب من لدن الأطرف المتعددة.

ثانياً: مكونات دراسة الجدوى:

١. دراسة نوع السلعة أو الخدمة التى سيقدمها المشروع وتحليلها، وما حجم الأموال المطلوبة (ميزانية)؟ وما هى مميزات ما سيتم تقديمه(الحاجة والتنافسية)؟ وكيف سيتم تصميم المنتج؟ وكيف يقدم للزبون؟

٢. دراسة المتطلبات الإدارية من حيث امتلاك مدير المشروع (صاحب الفكرة أو عائلته) للمؤهلات والمهارات الإدارية اللازمة.

٣. دراسة السوق لمعرفة مشترى السلعة أو الخدمة

٤. دراسة حالة المنافسة القائمة والمحتملة، ومعرفة من هم المنافسون الرئيسيون

٥. دراسة تكاليف المشروع وتعرف العبء المالى الذى سيقع على صاحب المشروع من مصاريف تأسيس واستعداد لإنتاج أو تقديم الخدمة، وأجور العاملين.

ثالثا: أهداف دراسة الجدوى:

تهدف دراسة الجدوى إلى معرفة مدى إمكانية نجاح الفكرة فى حال تم تنفيذها على أرض الواقع، وتعد دراسة الجدوى عنصرا أساسيا للإجابة على التساؤلات التالية التى تدور فى خلد صاحب فكرة المشروع:

-هل أمضى فى الفكرة قدما؟

-وهل أبدأ العمل؟

-وهل أشرع باتخاذ الخطوات اللازمة التى تضعنى على بداية الطريق؟

كذلك فإن دراسة الجدوى تعمل على تعديل الفكرة القائمة أو تغييرها أو تطوير إستراتيجية العمل المطلوبة، أو اتخاذ قرار فيما يتعلق بالتوسع أو تقليل النشاط مستقبلا فدراسة الجدوى هى الدعامة التى فى ضوئها تتخذ قرارات الاستمرار فى العمل أو التوقف ، أو القرارات الخاصة باستثمار الفرصة المتاحة فى السوق.

رابعا: مراحل دراسة الجدوى:

١. اختبار فكرة المشروع

٢. اختبار الإمكانات الإدارية ومدى توافرها فى الشخص المعنى

٣. اختبار الجوانب التكنولوجية للمشروع

٤. اختبار الأبعاد التسويقية للمنتج أو الخدمة

٥. اختبار إمكانات التمويل في ضوء التكلفة المتوقعة للمشروع

ويمكن شرح اثنين من هذه المراحل على النحو التالى:

١- مرحلة فكرة المشروع

تنبع في أفكار الناس عادة أفكار عدة وتكون بعض هذه الأفكار قابلة للتطبيق على أرض الواقع، ويتولى الفرد منا القيام بعملية التقييم لمعرفة ما إذا كانت الفكرة قابلة للتنفيذ وتتميز عن نظيراتها من الأفكار وما إذا كانت ذات منافع عدة، وبالتالى فإن عدة أسئلة تطرح منها:

- هل تبدو الفكرة متجانسة مع أهداف صاحبها؟
- هل هناك عوامل مؤيدة أو مانعة من تنفيذ الفكرة؟
- هل أنا ومن سيشارك معى مستعدون لتقبل التضحيات لجعل هذه الفكرة مشروعاً قائماً؟
- هل المنافع المتأتية من الفكرة حال تنفيذها كافية لتبرير التكلفة المتوقعة ، وتقدر مالياً؟
- ما العلاقة النسبية بين المنافع والتكاليف المتوقعة؟

٢- إمكانات وقدرات إدارية

تشير أدبيات إدارة الأعمال وخبراؤها إلى أن أكثر العوامل حيوية في تحقيق نجاح أصحاب الأفكار وتمكينهم من صناعة القرارات اللازمة لتفعيل تلك الأفكار، وجعلها حالة تسويقية، هى العملية الادارية التى تجعل من فريق العمل الجهة المهنية بترجمة الفكرة إلى واقع عملى ، وقد تكون العملية الادارية هى العامل الأول في إبراز جدوى المشروع لما تنطوى عليه من أنشطة تخطيطية وتنظيمية وقيادية ورقابية، وحتى يجرى تفعيل ذلك فإنه لابد وأن يطرح صاحب الفكرة مجموعة من التساؤلات عند بداية الاعداد لدراسة الجدوى، وأن يجيب عنها كما يلى:

- ما المهارات الإدارية التى تساعدنا في ضبط أمور المشروع ونفتقدها؟ وهل يشكل افتقاد بعض المهارات عقبة أمامى؟
- هل بالامكان توظيف بعض هذه المهارات أم على اكتسابها قبل فوات الاوان؟ من الجهة التى يجب أن أستشيرها لتحديد نوع المهارة المطلوبة؟
- ما العواقب التى تترتب جراء دخولي في هذا المشروع؟ وما انعكاساتها على عائلتى؟
- هل سيغير المشروع من نمط حياتى؟
- ما حجم الدعم الذى سأحصل عليه من عائلتي ومن المقربين لى، وهل سيمكنني ذلك من متابعة تنفيذ فكرة المشروع؟

خامساً: دليل دراسة الجدوى وتحليلها:

يتحدد دليل دراسة الجدوى في أن دراسة الجدوى تعمل على تحرى سبل نجاح إدارة إقامة المشروع ، لذا فإننا نضع أمام صاحب الفكرة مجموعة من الاسئلة الاسترشادية كدليل عملى له من أجل تحقيق مبتغاه بكفاءة وفاعلية فضلا عن كونها تساعد على رسم صورة المشروع مستقبلا، وذلك بالاستناد إلى نتائج متوقعة بعد سلسلة من الاختبارات والتحليلات المطلوبة، وهذه الاسئلة هى:

١. متى تجرى الدراسة؟

٢. من سيتولى التحليل؟

٣. كيف تراقب الدراسة؟

٤. كيف تقبل الدراسة؟

٥. كيف تستخدم الدراسة؟

ويتولى القيام بهذه المهمة والجهد صاحب الفكرة ويساعد في ذلك فريق استشاري

أما عملية تحليل المحتوى فإنه حال الانتهاء من الاختبارات والتحليلات الخاصة بفكرة المشروع، والاقتناع بأنها فكرة قابلة للتطبيق بإخراجها إلى السوق على شكل سلعة أو خدمة، تبدأ الاطراف المهنية(صاحب الفكرة والاستشاري بداية واخرون لهم علاقة) بمزاولة الانشطة ذات العلاقة بعملية التحليل وتتضمن هذه العملية عدداً من الخطوات ، وبحيث تتم مقارنة كل خطوة مع نتائج بقية الخطوات وفق معايير مقبولة

وتتكون عملية تحليل جدوى فكرة المشروع لنقله من الحالة الذهنية إلى الحالة العملية الواقعية وجعله مشروعاً قائماً من عدة مراحل متعاقبة تمكن المعنيين جميعاً من اتخاذ القرار المناسب والعمل على تفعيله

سادساً: دراسة الجدوى للمشروعات الاجتماعية:

١. دراسة الجدوى التسويقية

٢. دراسة الجدوى الفنية

٣. دراسة الجدوى المالية

٤. دراسة الجدوى الاقتصادية

٥. دراسة الجدوى الاجتماعية

٦. دراسة الجدوى البيئية

٧. تحليل الحساسية للمشروع

٨. أساليب تسديد القروض

٩. كتابة تقرير دراسة الجدوى

أولاً: دراسة الجدوى التسويقية:

أهم مرحلة في دراسة جدوى أي مشروع هى ترتيبات تسويق منتجاته وإمداده بالمدخلات اللازمة لتشغيله. وعلى جانب المخرجات أو نواتج المشروع المقترح ، من الضرورى إجراء تحليل دقيق للسوق المتوقع لمنتجات المشروع

وعلى القائم بدراسة السوق أن يحدد بدقة ما يلى:

- اين سيبيع منتجات المشروع؟ - حجم واتساع السوق

هل السوق من الاتساع بحيث يستوعب انتاج المشروع الجديد دون التأثير على السعر الحالى؟ إذا كان من المحتمل التأثير على السعر فإلى أى مدى؟ وهل سيظل المشروع قادراً على الاستمرار في الانتاج بالأسعار الجديدة؟

- ما نوعية وجود السلعة أو الخدمة التى يتطلبها السوق حتى ينتجها المشروع؟

- ما الترتيبات التمويلية اللازمة لتسويق الانتاج؟
- أماكن توفر مستلزمات الانتاج التى سيحتاجها المشروع؟
- ما القنوات التسويقية لمدخلات المشروع؟
- هل تتوفر لديها القنوات التسويقية لمخرجات المشروع؟
- هل تتوفر لديها الطاقة الكيفية لتوزيع المدخلات المطلوبة في الوقت المناسب؟
- ماهى ترتيبات الحصول على المعدات والآلات اللازمة للمشروع؟

وهناك العديد من المعلومات التسويقية الهامة التى تساعد القائم بدراسة الجدوى على اكتشاف سوق السلعة التى سينتجها المشروع- وكذلك سوق المدخلات اللازمة للمشروع بدقة ، **ويتم ذلك من خلال :**

١. توصيف سوق السلعة التى سينتجها المشروع؟
٢. دراسة الطلب على السلعة التى سينتجها المشروع؟
٣. تسعير السلع التى سينتجها المشروع؟
٤. التنبؤ بالمبيعات

وتفيد دراسة الجدوى التسويقية في:

١. تحديد حجم انتاج المشروع بناءً على التنبؤ بحجم الطلب والمبيعات لناتج المشروع
٢. المواصفات المفضلة في السلعة التى سينتجها المشروع
٣. تقرير ما إذا كانت دراسة الجدوى تستكمل المشروع.

٤. تقرير ما إذا كانت دراسة الجدوى تستكمل أو تتوقف.

المحاضرة الرابعة عشر_تابع :دراسة الجدوى للمشروعات الاجتماعية

سادساً: دراسة الجدوى للمشروعات الاجتماعية:

١. **دراسة الجدوى التسويقية شرحت المحاضرة الماضية**
٢. **دراسة الجدوى الفنية**
٣. **دراسة الجدوى المالية**
٤. **دراسة الجدوى الاقتصادية**
٥. **دراسة الجدوى الاجتماعية**
٦. **دراسة الجدوى البيئية**
٧. **تحليل الحساسية للمشروع**
٨. **أساليب تسديد القروض**
٩. **كتابة تقرير دراسة الجدوى**

ثانياً: الجدوى الفنية للمشروع:

هى ركن أساسي من أركان دراسة الجدوى الاقتصادية، والدراسة الفنية للمشروع هى التى تعتمد عليها جميع الدراسات المالية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية بل لا يمكن اجراء تلك الدراسات أصلا دون وجود الدراسة الفنية الت تقرر صلاحية إنشاء المشروع من الناحية الفنية

وتعتمد الدراسة الفنية إلى حد بعيد على البيانات والمعلومات التى تم الحصول عليها من الدراسة التسويقية. ويقوم بدراسة الجدوى الفنية فريق متخصص في النواحى الفنية

وتشمل الدراسة الفنية للمشروع كل أو بعض الاجزاء التالية طبقاً للظروف:

١- تحديد حجم المشروع:

يعنى تحديد حجم الانتاج والطاقة الانتاجية العادية والطاقة القصوى والتوسعات المتوقعة بعد أن يتمكن المشروع من المنافسة في السوق وتحقيق شريحة تسويقية تتطلب زيادة حجم الانتاج.

ويؤثر على قرار تحديد حجم الانتاج الاحتياجات التكنولوجية للمشروع والموارد المالية المتاحة واحتمالات تغيير السوق في المستقبل

وتحديد المنتجات الثانوية للمشروع ان وجدت وأفضل استخدام لهذه المنتجات لتحقيق أقصى استفادة منها.

تابع الجدوى الفنية للمشروع:

٢- تحديد طريقة الانتاج والوسائل التكنولوجية الملائمة:

يقوم فريق دراسة الجدوى الفنية بحصر الأساليب التكنولوجية الصالحة للاستخدام في نوع الناتج للمشروع. وتقييم هذه الاساليب من وجهة النظر الفنية من حيث مدى ملاءمتها ومدى المعرفة الفنية بها وبساطة التشغيل وسهولة الصيانة ودرجة الامان في التشغيل ومقدار التلوث الصادر عنها.

٣- تحديد الآلات والمعدات الفنية:

تختلف الآلات والمعدات الفنية تبعاً لطريقة الانتاج والطاقة الانتاجية والدقة المطلوبة في المنتجات، ويختلف شكل وحجم الآلات والمعدات والاجهزة من مشروع لاخر، وعلى الدراسة الفنية تحديد أنسب الآلات والمعدات للمشروع من بين قائمة المعدات والآلات التى تستخدم في مثل هذا المشروع

٤- التخطيط الداخلى للمشروع:

هو تحديد الاقسام المختلفة للمشروع وتحديد مواقع المبانى والانشاءات الخاصة بكل قسم في ضوء المساحة الكلية للمشروع وموقع الالات والمعدات والمخازن وعناصر الانتاج والادارة ونظام التخزين سواء للمدخلات أو المنتج .

٥- تحديد كميات عوامل الانتاج المطلوبة:

وتشمل تقديرات احتياجات المشروع من المواد الأولية والخامات والطاقة المحركة

ويراعى تحديد نوعية المواد الخام المطلوبة ومواصفاتها، إمكانية الحصول عليها ومدى قربها من موقع المشروع، شروط التوريد واستمرار التوريد في المستقبل، تحديد الكميات المطلوبة لدورة التشغيل كاملة،التعرف على أسعار المواد الخام وتقدير تكلفة كل منها ، وتقدير إجمالى تكاليف المواد الخام والوقود، تقدير الاحتياطى المطلوب تخزينه من الخامات، تكاليف نقل الخامات إلى موقع المشروع، أنواع الطاقة المحركة لمشروع(كهرباء- بنزين- ديزل)، الحجم الكلى للطاقة المطلوبة والاسعار التى يمكن بها الحصول عليها، المياه ومصدرها وأسعارها وتكلفتها.

٦- تحديد العمالة المطلوبة وأفراد الإدارة:

تحديد العدد اللازم من العمال لتشغيل المشروع سواء عمالة عادية أو ماهرة أو أفراد الادارة والملاحظين وعمال الصيانة والنقل والحراسة والخدمات والنظافة وتحديد الاجور وتكاليف استخدام كل نوع من العمالة، وإعداد برامج تدريب العمالة لرفع كفاءتها

٧- تحديد وسائل النقل

٨- تحديد الفاقد في الانتاج

سواء أثناء العملية الانتاجية أو النقل أو التخزين أو التسويق واختيار أساليب تقليل هذا الفاقد

٩- تحديد تكاليف تأسيس المشروع:

- تكاليف الارض والمباني
- تكاليف استخراج الرخص وتسجيل المشروع
- تكاليف المعدات والآلات والاجهزة
- تكاليف إجراء دراسة الجدوى الاقتصادية
- تكاليف الاستشارات القانونية
- تكاليف الدعاية والاعلان
- تكاليف التدريب
- تكاليف أخرى في مرحلة تأسيس المشروع

١٠- إنشاء المشروع:

ويتضمن الشكل النهائ للمشروع وإعداد المواصفات وطرح العطاءات والجدول الزمنى للتنفيذ.

١١- تحديد موقع المشروع:

وهو من مهام دراسة الجدوى الفنية والتسويقية والبيئية وتختلف اعتبارات اختيار موقع المشروع تبعاً لطبيعة أعمال المشروع ونشاطه المقترح ومدى توافر المواد الخام .

وتتدخل العوامل البيئية عند اختيار موقع المشروع والاستقرار الامنى بالمنطقة

وكذلك وجود مشروعات أخرى مشابهة بنفس الموقع من عدمه وقوانين الاستثمار ومى أتاحتها لميزات اقتصادية لموقع المشروع.

وتفيد دراسة الجدوى الفنية في:

- تحدي حجم المشروع

- اختيار موقع المشروع

- تحديد تكاليف تأسيس وانشاء المشروع

- تحديد الجدول الزمنى لتنفيذ المشروع

- تحديد عمر المشروع

- تقرير ما إذا كانت دراسة الجدوى تستكمل أو تتوقف

ثالثاً: الجدوى المالية للمشروع:

من دراسة الجدوى التسويقية والفنية للمشروع تبين أن لكل مشروع تكاليف وعوائد تتحقق بعد تنفيذ المشروع

وتنقسم التكاليف في أى مشروع إلى:

ا- تكاليف استثمارية

ب- تكاليف جارية:

وتشمل التكاليف قصيرة الأجل، تكاليف مستلزمات التشغيل والاجور ...الخ

رابعاً: الجدوى الاقتصادية للمشروع:

يتشابه التقييم الاقتصادى للمشروع مع التقييم المالى في استخدام نفس المقاييس ، والفرق الجوهرى هو أن التقييم الاقتصادى للمشروعات يهتم بقياس العائد الاقتصادى للمجتمع في التقييم الاقتصادى فان عناصر التكاليف والعوائد للمشروعات لا تقدر قيمتها على اساس اسعار السوق بل تقدر قيمتها على أساس أسعار الظل التى تعكس القيم الحقيقية الاقتصادية والاجتماعية لهذه التدفقات

خامساً: الجدوى الاجتماعية للمشروع:

تهتم الجدوى الاجتماعية بعدالة توزيع الدخل بين الفئات المختلفة بالمجتمع ويمكن حصر الجوانب الاجتماعية التى تهم القائم بدراسة الجدوى لأى مشروع في:

أثر المشروع على خلق فرص عمل جديدة وكم فرصة عمل يتطلبها المشروع وكم نسبة العمالة العادية فيها

أثر المشروع على توزيع الدخل في صالح الفئات الاجتماعية محدودة الدخل

إذا كان منتج هذا المشروع لخدمة فئات اجتماعية منخفضة الدخل

سادساً: دراسة الجدوى البيئية للمشروع:

فلكل مشروع اثار بيئية موجبة أو سالبة، ولذا فإن تقييم الاثار البيئية للمشروع يساعد في تقديم التوصيات بخطوات منع أو تقليل الاضرار البيئية الناتجة عن أى مشروع وزيادة المنافع البيئية الايجابية

ويتضمن التقييم البيئى تقييم آثار المشروع على الصحة العامة والمحافظة على البيئة ورفاهية السكان في منطقة المشروع.

سابعاً: تحليل الحساسية للمشروعات:

من بين المزايا الحقيقية للتحليل المالى والاقتصادى الدقيق للمشروع إمكانية استخدامه لاختيار نتائج المشروع إذا اختلفت الأحداث عن التوقعات التى تمت عند التخطيط للمشروع ، إعادة إجراء التحليل للتعرف على ما يمكن أن يحدث في ظل هذه الظروف المتغيرة هو ما يمس بتحليل الحساسية.

ثامناً: أساليب تسديد القروض:

تسديد اصل القروض والفوائد يتم عادة على عدة سنوات وبالتالى فان المبالغ المدفوعة لتسديد أصل القروض والفوائد عليها تدخل في التدفقات الخارجة أو التكاليف في السنوات التى تدفع فيها.

ويهتم المقترض والقائم بالتحليل بسعر الفائدة وحجم القرض وفترة القرض وما تتضمنه من فترة سماح وفترة تسديد القرض والضمان المطلوب للحصول عليه واجراءات الحصول والوقت بين التقدم للحصول عليه وأخذه بالفعل.

تاسعاً: إرشادات في كتابة تقرير دراسة الجدوى

أولاً: تنظيم التقرير:

الا يزيد عدد صفحات التقرير عن ٢٥ صفحة

يدعم التقرير بمجموعة من الملاحق في مجلد منفصل

صياغة التقرير في شكل يجعل غير المتخصصين قادرين على فهمه.

ثانياً: العناصر الاساسية للتقرير:

١- الملخص والنتائج: لا يزيد هذا الجزء عن صفحتين

٢- والهدف منه إعطاء القارئ فكرة مختصرة وكاملة عن المشروع

٣- المقدمة : يذكر فيها فكرة المشروع وأهميته

٤- مبررات اختيار المشروع

٥- منطقة المشروع: وصف كامل للموقع والمنطقة

٦- مصادر المدخلات

٧- المشروع

تابع عناصر التقرير: المشروع

يعطى هذا الجزء فكرة مختصرة عن أهداف المشروع ومقعه وحجمه ومكوناته وأى خصائص أخرى لها أهميتها للمشروع وكذلك:

- الجوانب الفنية للمشروع

- مصادر تمويل المشروع

ثالثاً: مراحل تنفيذ المشروع وجدولة الانفاق

رابعاً: تقديرات التكالي

- التكاليف الاستثمارية

- التكاليف الجارية

- احتياطى الطوارئ في حدود ١٠-١٥ %

خامساً: الخطة التمويلية للمشروع في شكل جدول

سادساً: الأثر البيئى للمشروع

سابعاً: انتاج المشروع والاسواق

ثامناً : المنافع أو الفوائد من المشروع:

ا- المنافع الاقتصادية

ب- المنافع الاجتماعية