المحاضرة الثالثة عشر
نموذج مقترح لتقويم المشروعات الاجتماعية

أولاً: منطلقات النموذج المقترح

- **ينطلق هذا النموذج من عدة منطلقات هي:-**
- **المنطلق الأول : أن أي برنامج اجتماعي يستهدف إشباع حاجة أو مواجهة مشكلة لجميع فئات المجتمع بوجه عام أو يوجه لفئة من فئاته بوجه خاص.**
- **المنطلق الثاني: أن تنفيذ البرنامج يتحدد بمنطقة جغرافية.**

- **المنطلق الثالث: أن التقويم يتضمن كافة العمليات أو المراحل التي يمر بها البرنامج بدءاً من التفكير فيه حتى الانتهاء منه.**
- **المنطلق الرابع: أن تقويم البرنامج الاجتماعي لا يقف عند مجرد وصف أو تحليل الوضع القائم للتعرف على جدوى وفاعلية وكفاءة البرنامج ولكن يمتد لتحديد أوجه الاستفادة من عملية تقييم البرنامج حالياً ومستقبلاً.**
- **المنطلق الخامس: أن النموذج يتضمن عدة متغيرات أو معايير للتقويم كل منها يقاس من خلال مؤشرات يعتمد عليها في قياس المتغير، ويمكن أن يقاس كل مؤشر من خلال عدة عبارات ترتبط بالبرنامج موضع التقييم بعد إجراء الصدق والثبات عند إعداد مقياس يعتمد على كافة متغيرات النموذج أو بعض تلك المتغيرات أو المعايير.**
- **المنطلق السادس: أن الاكتفاء بقياس أحد المتغيرات أو المعايير التي يتضمنها النموذج لا يعطى صورة كاملة عن تقويم البرنامج ولكن نفضل أن توضع كل المعايير في الاعتبار حتى تتكامل عملية التقويم.**

ثانياً: معايير النموذج ومؤشراتها

- **وفيما يلي سنعرض المتغيرات التي أو المعايير التي يتضمنها النموذج المقترح ومؤشرات كل متغير منها:-**
- **المعيار الأول : تقييم أساليب اختيار البرنامج كأساس لإشباع الحاجات ومواجهة المشكلات.**
- **ويمكن قياس هذا المعيار من خلال عدة مؤشرات هي:-**

١. مدى توافر نظم معلومات عن طبيعة المجتمع من حيث احتياجاته ومشكلاته وموارده لاتخاذ قرار الاختيار.
٢. مدى القيام بتحليل الظروف المجتمعية غير المرغوبة التي تحتاج إلى تغيير.
٣. مدى اقتراح كافة البدائل الكفيلة بإشباع الحاجة أو مواجهة المشكلة.
٤. مدى توفر معايير لتحديد أولوية البرامج والمقارنة بين البدائل المتاحة.
٥. مدى الالتزام بتحديد مزايا وعيوب كل بديل مقترح للمفاضلة بينها في ضوء معايير محددة.
٦. مدى القيام بتحليل التأثيرات النسبية للبدائل المقترحة لإحداث التغير المرغوب.
٧. مدى إتباع الخطوات العلمية في إعداد البرنامج في صورته النهائية.
٨. مدى الاهتمام بتحديد قطاع المستفيدين من البرنامج.
٩. مدى الاهتمام بتحديد ميزانية لتنفيذ أنشطة وخدمات البرنامج.
١٠. مدى تحديد البدائل التي ستنفذ لإحداث التغيير المرغوب في حالة فشل البرنامج.

- **المعيار الثاني: تقييم مدى موضوعية ووضوح أهداف البرنامج.**
- **ويمكن قياس هذا المعيار من خلال عدة مؤشرات هي:-**

١. مدى موضوعية أهداف البرنامج وقابليتها للقياس.
٢. مدى وضوح أهداف البرنامج وإعلانها للمشاركين من عاملين ومستفيدين.
٣. مدى مسايرة الأهداف لتوقعات العملاء المستفيدين.
٤. مدى تمشى الأهداف مع الأهداف العامة للتنمية المجتمعية.
٥. مدى ارتباط الأهداف بالاحتياجات والمشكلات الفعلية للمستفيدين.
٦. مدى ارتباط الأهداف وتكاملها لتحقيق التغير المستهدف.
٧. مدى ملائمة الجدول الزمني لتحقيق الهدف العام والأهداف الفرعية للبرنامج.
٨. مدى إدراك العاملين في البرنامج لأدوارهم والمهام الموكلة إليهم ارتباطاً بتحقيق الأهداف.
٩. مدى وجود تنسيق بين جهود كافة المشاركين في البرنامج لتحقيق الأهداف.
١٠. مدى تحديد الموارد اللازمة لتحقيق الأهداف.

- **المعيار الثالث: تقييم كمية ونوعية مدخلات البرنامج.**
- **ويمكن قياس هذا المعيار من خلال عدة مؤشرات هي:-**

١. مدى تحديد المستفيدين المستهدفين والمتغيرات المتصلة بهم كالحالة الاجتماعية والعمرية والثقافية والاقتصادية.

٢. مدى تحديد الإمكانيات المالية من حيث مصادرها وصرفها التي تكرس لتنفيذ البرنامج وتوزيعها على مراحل التنفيذ وأنشطة البرنامج.
٣. مدى تحديد العاملين بالبرنامج من الناحية العددية وتناسب مؤهلاتهم وخبراتهم مع المهام المسندة لهم وكفايتهم للقيام بأعمالهم.
٤. مدى النجاح في تحديد الجوانب التنظيمية والإدارية اللازمة لسير البرنامج.
٥. مدى توفر اللوائح والقوانين المنظمة للعمل بالبرنامج ووضوحها وبساطتها.
٦. مدى تحديد نوعية الأنشطة والخدمات التي يجب أن يوفرها البرنامج وأولويتها وفقاً لاحتياجات ومشكلات من يوجه البرنامج لخدماتهم.
٧. مدى توفر الإمكانيات والموارد الأخرى اللازمة للبرنامج وكفايتها وحداثتها تكنولوجياً.
٨. مدى توصيف الجهود التي تبذل من كافة المشاركين والمستفيدين لتحقيق أهداف البرنامج.
٩. مدى وجود خطة للاتصال والإشراف في إطار أهداف البرنامج.
١٠. مدى وجود خطة تحدد البدائل الممكن استخدامها في حالة وجود قصور في الموارد المادية أو البشرية المحددة للبرنامج.

- المعيار الرابع: تقييم عمليات تقديم الخدمات والأنشطة التي يتضمنها البرنامج.
- ويمكن قياس هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:-

١. مدى تمشى إجراءات تقديم الخدمات مع فنيات وآليات ما ينبغي القيام به.
٢. مدى ملائمة الظروف المحيطة للتشغيل الأفضل للبرنامج.
٣. مدى مراعاة التوقيتات الزمنية لتوفير الخدمات ارتباطاً بنوعية تلك الخدمات.
٤. مدى سير البرنامج وفقاً لما خطط له من خطوات تنفيذية.
٥. مدى استخدام الطاقات البشرية للعاملين في البرنامج في إطار تعاوني وتنسيقي والتزام العاملين بواجباتهم لتحقيق الأهداف.
٦. مدى تناسب العمليات الفنية والإدارية المستخدمة مع الأهداف المحددة للبرنامج وقدرتها على تحقيق الأهداف.
٧. مدى تحديد العملاء المستفيدين فعلياً واختلاف نوعية الخدمات المقدمة باختلاف العملاء.
٨. مدى اتخاذ إجراءات لتقليل الفاقد الزمني والمادي والبشري في توفير الخدمات التي يتضمنها البرنامج.
٩. مدى الوقوف على تحديد الصعوبات التي تواجه تنفيذ البرنامج وتقديم الخدمات.
١٠. مدى اتخاذ إجراءات لتعديل الظروف المعوقة لتنفيذ البرنامج.

- المعيار الخامس: تقييم كفاءة البرنامج.
- ويمكن قياس هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:-

١. مدى تكلفة البرنامج من الناحية المادية مقارنة بما يوفره من خدمات.
٢. مدى إمكانية التقليل من نفقات البرنامج مقابل زيادة مردوده الاجتماعي والاقتصادي.
٣. مدى تكلفة إعداد العاملين بالبرنامج مقارنة بالاستراتيجيات الأخرى لتدريبهم وإعدادهم للقيام بواجباتهم.
٤. مدى تناسب ما ينفق من رواتب العاملين مع طبيعة المسئوليات الموكلة لهم في ضوء المسئوليات المشابهة في البرامج الأخرى.
٥. مدى تكلفة انجاز البرنامج من حيث الوقت المخصص له مقارنة بالبرامج المشابهة التي تحقق نفس أهدافه.
٦. مدى الالتزام بإنفاق الموارد المالية المخصصة للبرنامج وفقاً لما هو مقرر لها.
٧. مدى ملائمة تكلفة كل وحدة من الخدمات وفقاً للجهود المبذولة في توفيرها للمستفيدين من خدمات البرنامج.
٨. مدى وجود تجاوزات في التكلفة المادية المحددة للبرنامج.
٩. مدى فعالية البرنامج لمختلف الفئات المستهدفة.
١٠. مدى تناسب معدل مدخلات البرنامج مع مخرجاته.

- المعيار السادس: تقييم مدى تحقيق البرنامج لأهدافه.
- ويمكن قياس هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:-

١. مدى مراعاة البرنامج لعدالة توزيع الخدمات التي يوفرها بين الفئات المحتاجة لها بشرياً.
٢. مدى توفر معايير لتحقيق العدالة في توزيع الأنشطة والخدمات التي يتضمنها البرنامج على المستفيدين منه.
٣. مدى تغطية البرنامج وأنشطته للمنطقة الجغرافية المستهدف تنميتها أو تغييرها أو المستهدف تغطيتها.
٤. مدى مراعاة البرنامج لحصول المستفيدين على خدماته بنفس الضوابط التي تضمن عدم التفرقة بينهم.
٥. مدى مراعاة كرامة المستفيدين والاعتبارات الإنسانية عند تقديم الخدمات.
٦. مدى الالتزام بالأطر القانونية والتشريعية ذات العلاقة بالبرنامج.
٧. مدى شعور كل جماعات المجتمع المستهدفة بجدوى البرنامج.
٨. مدى مراعاة تقديم خدمات البرنامج للمستفيدين لها فعلاً.
٩. مدى مراعاة توفير الخدمات للفئات الأكثر تعرضاً للخطر والمهمشة اجتماعياً.

١٠. مدى مراعاة العدالة في توزيع المسئوليات بين العاملين بالبرنامج بقدر ما يحدد لهم من مسئوليات وما يحصلون عليه من مزايا.

- **المعيار السابع: تقييم مخرجات البرنامج.**
- **ويمكن قياس هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:-**

١. مدى مساهمة البرنامج في إشباع الاحتياجات أو مواجهة المشكلات المستهدفة .
٢. مدى تحقيق كل هدف من أهداف البرنامج مقارنة بما هو مخطط له.
٣. مدى التغيرات التي طرأت على أساليب العمل وفنياته وتنمية الطاقات البشرية من العاملين والمكاسب التي عادت عليهم.
٤. مدى تغيرات النتائج التي تحققت للمجتمع فيما أضافه البرنامج من أنشطة اقتصادية واجتماعية وثقافية وتحسين معدل تنمية ومواجهة المشكلات المجتمعية (الأمية – البطالة – انخفاض مستوى المعيشة).
٥. مدى ما أضافه البرنامج من أهداف لإحداث تغييرات مادية ومعنوية لم تكن مستهدفة عند تخطيط البرنامج وتحديد أهدافه.
٦. مدى توفر خدمات البرنامج حالياً.
٧. مدى مساهمة البرنامج في تغطية الحيز الجغرافي المستهدف.
٨. مدى إمكانية الاستفادة من الخدمات التي وفرها البرنامج على المدى البعيد.
٩. مدى التأثير المتبادل بين البرنامج وبرامج التنمية الأخرى في المجتمع.
١٠. مدى تأثير البرنامج على العلاقة بين العاملين في البرنامج والمستفيدين من خدماته.

- **المعيار الثامن: تحديد إمكانية الاستفادة من نتائج التقييم حالياً ومستقبلاً.**
- **ويمكن قياس هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية:-**

١. مدى إمكانية تطوير إجراءات لاختيار أفضل البرامج لإشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات.
٢. مدى إمكانية تحديد مؤشرات الاختيار وتحديد أهداف البرنامج على أساس موضوعي.
٣. مدى إمكانية رصد الموارد المالية والبشرية والتنظيمية كمدخلات للبرنامج الذي يتم تخطيطه.
٤. مدى إمكانية زيادة الاستفادة من الموارد المتاحة وإيجاد موارد جديدة تفيد البرنامج أو غيره من البرامج التي تنفذ في نفس ظروف تنفيذه.
٥. مدى إمكانية تطوير عمليات تقديم الخدمات والأنشطة التي يتضمنها البرنامج في ضوء أحدث فنيات العمل المهني والإداري.
٦. مدى إمكانية استخدام أفضل الاستراتيجيات التي تحقق أهداف البرنامج بتقليل الجهد المبذول مع تعظيم المخرجات أو الوصول لنفس المخرجات مع تقليل المدخلات.
٧. مدى إمكانية وضع معايير ومؤشرات لضمان عدالة في توزيع خدمات البرنامج بشرياً وجغرافياً.
٨. مدى إمكانية زيادة في التغيرات المادية والمعنوية الناتجة عن البرنامج.
٩. مدى إمكانية زيادة تأثير البرنامج في المجتمع حالياً وامتداده على المدى البعيد مستقبلاً.
١٠. مدى إمكانية تحقيق الترابط والتكامل بين البرنامج موضع التقييم وبين غيره من البرامج التي تنفذ في إطار السياسة العامة للمجتمع.

ثالثاً: صعوبات تقويـــم البرامج والمشروعات الاجتماعية

- **تتعرض عملية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية إلى عدة صعوبات ومشكلات تقلل من فاعلية نتائجها سواء كانت تلك الصعوبات ترجع لطبيعة التقويم نفسه أو للعاملين في المشروع أو البرنامج أو لإمكانية الاستفادة من نتائج التقويم أو إجراءات القيام به.**
- **ومن أهم تلك الصعوبات ما يلي:-**
- **الصعوبة الأولى: عدم توافر البيانات الكافية التي يمكن الاعتماد عليها من حيث الكم والكيف سواء تعلقت تلك البيانات بما تم تنفيذه من نتائج للبرنامج أو المشروع أو تعلقت بالإحصائيات الرسمية وغير الرسمية، مما يجعل النتائج التي يتم التوصيل إليها غير موثوق فيها، أو لا يمكن الاعتماد عليها كأساس للمقارنة والتقويم لتحديد النتائج الفعلية لتلك البرامج والمشروعات، وذلك لأن مصادر تلك البيانات متعددة كما أن هناك تفاوتاً في درجة صدقها أو نقص تلك البيانات أو تدوينها بصورة يمكن الاستفادة منها.**
- **الصعوبة الثانية : عدم توافر العدد المناسب من الخبراء الذين يتوافر لديهم العلم التام والمهارة في تطبيق الطرق والأساليب والنماذج الخاصة بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية سواء في الأجهزة المسئولة عن تنفيذ تلك البرامج والمشروعات أو خارجها على المستوى المحلى والقومي مما يفقد عملقالتقويم موضوعيتها .**
- **الصعوبة الثالثة: صعوبة توفير المعايير والمحكات التي يمكن الاتفاق عليها لاتخاذ القرار بتحديد فاعلية وكفاءة البرامج والمشروعات الاجتماعية، إلى جانب عدم وجود مقاييس صحيحة لقياس ناتج البرامج والمشروعات ومعرفة مردودها في جانبي الاقتصادي والاجتماعي.**

- وذلك لوجود صعوبة عملية في وضع قيم رقمية ونقدية للمردود الخدمي أو قياس العائد الاجتماعي للبرامج والمشروعات التي تنفذ لتشبع الاحتياجات وتسهم في مواجهة المشكلات المجتمعية .
-
- الصعوبة الرابعة: مقاومة إجراء عمليات التقويم نتيجة الخوف من الآثار المرتبة على تقويم البرامج والمشروعات والتي تتمثل في شعور العاملين بالبرنامج بالقلق من أن تؤثر نتائج التقويم على القيام بالتجديدات الموجودة لديهم، عن طريق منعهم من استخدام وتطبيق وسائل وأساليب جديدة أو الخوف من إنهاء البرنامج والمشروع إذا كانت نتيجة التقويم سلبية .
- أو الخوف من جانب القائمين على المشروع أو البرنامج من أن يساء استخدام المعلومات الناتجة عن التقويم ضدهم، أو ظناً من الإداريين أو المشرفين أو العاملين في المشروع أو البرنامج من أن التقويم يسعى للكشف عن أخطائهم أو تقدير مجهوداتهم الشخصية.
-
- الصعوبة الخامسة: صعوبة تصميم المقاييس الخاصة بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية خاصة إذا كانت البرامج والمشروعات قد صُمِمَتْ لتغيير السلوكيات، وذلك نتيجة لأن السلوكيات الاجتماعية لا يمكن قياسها تماما لأن الاستجابة لمثل تلك المقاييس تكون متأثرة بمزاج المستجيب وفهمه للاتجاهات مما يؤثر على طبيعة نتائج التقويم والقرارات المترتبة على تلك النتائج لأنها تعبر عن أشياء مجردة ليس لها وجود مادي ملموس.

- الصعوبة السادسة: مقاومة إجراء عمليات تقويم البرنامج والمشروعات الاجتماعية نتيجة الادعاء من جانب بعض العاملين في هذه المشروعات والبرامج من أن تلك العمليات مضيعة للجهد واستنزاف الموارد المالية، وأن الأهداف الناجمة عنها لا توازى ما ينفق عليها من أموال ومن المستحسن استخدام تلك الأموال في توفير خدمات أكثر للمستفيدين من تلك البرامج والمشروعات وأنه من الممكن تطوير البرامج والمشروعات بدون حاجة إلى الانتظار الطويل حتى يتم التقويم .
-
- الصعوبة السابعة: عدم وضوح الأهداف من وراء تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعيةمن كافة المشتركون في عملية التقويم خاصة وأن عمليات التقويم تتطلب التحقق من نمط العلاقات الاجتماعية داخل المشروع بين الأشخاص ذوى الاهتمام المتزايد في تخطيط وتنفيذ التقويم والذين غالباً ما ينتمون إلى تخصصات وإيديولوجيات أو يتبنون أنساقاً نموذجية متعددة من حيث فهم أهداف التقويم .
- ويزيد من تلك الصعوبة عدم الاتفاق بينهم بالنسبة لإجراءات التي يمكن إتباعها لإتمام عملية التقويم .

- الصعوبة الثامنة: من المشاكل التي تواجه تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية أنه من الصعب وضع ضوابط فاصلة تحدد الآثار الناجمة عن تطبيق البرنامج أو المشروع الذي يتم تنفيذه وتقوميه، وتلك الآثار الناتجة عن برامج أخرى يتم تطبيقها في نفس الوقت على المستفيدين من البرنامج الذي يتم تقويمه.
- حيث يتأثر البرنامج أو المشروع بالعوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي يمر بها المجتمع من ناحية كما يتأثر ويتفاعل مع البرنامج والمشروعات الأخرى نتيجة وجود تأثيرات متبادلة بين كل من المشروعات والبرامج الاجتماعية والمشروعات والبرامج الاقتصادية نتيجة تداخل تأثير كل منها في الأخرى
- ومن هنا نجد أن المسئولين عن التقويم يجدون صعوبات كبيرة في إرجاع النتائج والآثار إلى مشروع أو برنامج معين .
- الصعوبة التاسعة: صعوبة تحديد وقياس العائد الاجتماعي للمشروعات والبرامج الاجتماعية حيث يستلزم ذلك وقتاً طويلاً لأن تلك البرامج والمشروعات تسعى لتحقيق أهداف ترتبط بمشكلات ذات أبعاد متعددة ومتشابكة تتصل بالعادات والتقاليد والقيم والأهداف المختلفة للأفراد والجماعات وتتأثر بالأيديولوجية السائدة في المجتمع مما يشكل صعوبة كبيرة في تحديدها بصورة قاطعة .

- كما أن قياس المدخلات والمخرجات والتكلفة والعائد بالنسبة للبرامج والمشروعات الاجتماعية عملية عسيرة لا يمكن حسابها بنفس الدقة التي يقاس بها عائد البرامج والمشروعات الاقتصادية.

- الصعوبة العاشرة: عدم تطبيق نتائج التقييم والانتفاع بها في تحسين البرامج أو المشروعات التي يتم تنفيذها خاصة إذا كانت تلك النتائج تؤثر على مصلحة القائمين على تلك البرامج والمشروعات واستمرارهم في مناصبهم أو تظهر عدم قدرتهم على تحقيق الأهداف الموضوعة أو أن هناك أخطاء في التنفيذ من جانبهم، أو إذا اقتصر تقويم البرامج والمشروعات على الحكم بالنجاح أو الفشل دون الإشارة إلى أسباب الفشل أو وضع مقترحات للتحسين.

- الصعوبة الحادية عشر: معارضة الجهات الممولة للبرامج والمشروعات أو الوكالات المانحة لإجراء عملية التقويم وعدم تضمينها للتقويم كجزء من تكلفة البرنامج، أو أن تستأثر الجهة المانحة بتحديد من يقوم بعملية

التقويم أو الإصرار على استخدام منهج ووقت التقويم مما يؤثر على طبيعة عملية التقويم ذاتها والنتائج التي يمكن أن تتحقق من إجرائها.

رابعاً: مقومات نجاح تقويم البرامج والمشـــروعات الاجتماعية

- تتعدد المقومات التي يجب مراعاتها لنجاح عملية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية وتحقيق أقصى استفادة منها في تطوير البرامج والمشروعات الحالية ووضع وتنفيذ البرنامج والمشروعات المستقبلية، ومن أهم تلك المقومات ما يلي :-

- المقوم الأول: ضرورة توفر الخبراء أو المهنيين المدربين على القيام بعمليات وإجراءات تقويم البرامج والمشروعات لإتباع التعليمات السليمة والأسس العلمية في التقويم واستخلاص النتائج ومعالجتها كمياً وكيفياً بما يضمن استبعاد العوامل الداخلية لتحقيق أقصى استفادة من عملية التقويم.
- إلى جانب ضرورة توفر التمويل الكافي للقيام بكافة العمليات وفقاً لما هو مخطط لها .

- المقوم الثاني: أن تتم عملية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية وفق خطوات منهجية محددة بدءًا بصياغة مشكلة البحث التقويمي للمشروع أو البرنامج ووضع فروض التقويم واختيار نمط الدراسة المناسب وأدوات جمع البيانات، ثم وصف البرنامج أو المشروع الذي يتم تقويمه أو إجراء تحليل للتكلفة والعائد وجمع البيانات المطلوبة وتحليل تلك النتائج والتوصل لتحديد ما يجب عمله بشأن الاستمرار في المشروع أو البرنامج أو إحداث تغييرات من شأنها تحقيق أقصي استفادة .

- المقوم الثالث: أن يتم تقويم البرامج أو المشروعات للتعرف على عائدها في ضوء الأهداف المحددة لها مسبقاً تبعاً فيما يعرف "بدراسة الجدوى" والتي يجب أن تعد لكل برنامج أو مشروع قبل اتخاذ مايقوم بتنفيذه، وذلك ضماناً لسلامة الجوانب الفنية بما يسهم في التوصل لتحليل الآثار الاقتصادية والاجتماعية المترتبة على التنفيذ، مع ضرورة تتبع البرنامج أو المشروع لمعرفة نموه وتطوره.

- المقوم الرابع: الاهتمام برأي العملاء المستفيدين من البرنامج أو المشروع على أساس أن المتلقي للخدمة هو أفضل من يعبر عن مدى استفادته من البرنامج أو المشروع، خاصة إذا كان الهدف من التقويم هو التعرف على التغيرات المعنوية أو المادية التي حدثت نتيجة تنفيذ البرنامج أو المشروع في الفترات الزمنية التتبعية.
- مع ضرورة قيام المسئولين عن التقويم بتشجيع العملاء المستفيدين من الإدلاء بذلك البيانات بصورة واقعية.

- المقوم الخامس: أن يجرى تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية في ضوء إمكانات وموارد المنظمة أو الجهة القائمة بالتقويم مع مراعاة القيم والعادات والتقاليد القائمة في المجتمع الذي ينفذ فيه البرنامج أو المشروع واختبار المكان والمواعيد المناسبة لإجراء عملية التقويم في إطار الظروف المحيطة.

- المقوم السادس: ضرورة الاهتمام بتحديد مجموعة الإجراءات المناسبة للقيام بتقويم البرامج والمشروعات وتصميم الأدوات المناسبة لجمع البيانات من المستفيدين والتأكد من صدقها وثباتها، واستخدام أحدث أساليب تسجيل تلك البيانات وتصنيفها حتى يمكن الاستفادة منها في اتخاذ القرارات المترتبة على تقويم البرنامج والمشروعات سواء ارتبطت تلك القرارات بتحسين إجراءات العمل أو تحسين البرامج والمشروعات.
- وحتى يمكن الاستفادة من تلك البيانات كأساس لتقويم برامج والمشروعات الاجتماعية فإنه لابد من توفر شروط هي: الشمول - والدقة - والموضوعية إلى جانب السرعة في استخدامها حتى تكون معبرة عن واقع النتائج وأساساً للاستفادة من نتائج تقويم البرامج والمشروعات.

- المقوم السابع: ضرورة وصف البرنامج أو المشروع بدقة لإمكان تقدير الحالة عند وقت معين وتقدير التقدم الذي تحقق في ضوء التحديد الدقيق للمؤشرات التي يتم التوصيل إليها، وبالتالي ضرورة تحديد أهداف البرنامج أو المشروع مما يسهل وضع المؤشرات الموضوعية لقياس نتائج التنفيذ وتحديد أسس تقدير العائد الاقتصادي والاجتماعي بحساب التكاليف، ثم تقدير مدى استفادة العملاء من عائد تلك البرامج والمشروعات وأثرها على تحسين أو تطوير نوعية أو جودة الخدمات الإنسانية.

- المقوم الثامن: ضرورة أن يتوفر فيمن يقوم بعملية التقويم سمات شخصية كالقدرة على العمل بفعالية وموضوعية، وأن يهتم بتحسين وتطوير أداء البرنامج أو المشروع إلى جانب مهاراته الفنية كالقدرة على التفكير المنطقي والمهارات الخاصة بتخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية لكي يكون قادراً على تقييم النتائج وقياس التكاليف ومقارنتها بالعائد مما يسهم في تحسين جودة أو نوعية الخدمات التي تتضمنها تلك البرامج والمشروعات مع ضمان مشاركة المتخصصين والجهات المرتبطة بالبرنامج والمشروع في تقويمه .

- **المقوم التاسع: مراعاة المعايير الأخلاقية عند القيام بعملية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية سواء تتعلق ذلك بمعاملة المستفيدين والعاملين أخلاقياً، وحمايتهم من الضرر الذي يمكن أن يقع عليهم، أي عدم إلحاق الأذى بالمشاركين أو العاملين في تلك البرامج أو المشروعات والحفاظ على البيانات والمعلومات التي يتم جمعها.**
- **خاصة المتعلقة بأسرار المستفيدين أو خصوصياتهم وعدم الانحياز أي الاتسام بالموضوعية حتى لو أثرت نتائج التقويم على القائمين به، إلى جانب معرفة العوامل التي تقلل من الفعالية العملية للتقويم أي التأكد من المصداقية العلمية وتجنب الآثار السلبية للتقويم .**

- **المقوم العاشر: ضرورة العمل على تطبيق نتائج التقييم والاستفادة منها حتى لا يكون القيام بعملية التقويم مضيعة للوقت والجهد والمال بل يجب الاستفادة من تلك النتائج من خلال وضع خطوات إجرائية لتطبيقها، أي الاهتمام بصياغة النتائج في شكل خطوات تنفيذية ومحددة بتوقيتات زمنية وتوفير مصادر لتمويلها حتى يمكن الاعتماد عليها في مواجهة احتمالات نجاح أو فشل البرنامج أو المشروع، وأن يكون هناك مرونة كافية للتغير في ضوء متطلبات المواقف الجديدة التي تطرأ على الوقع المجتمعي.**

- **المقوم الحادي عشر: الاهتمام بأن تكون عملية تقويم البرامج والمشروعات جزء لا يتجزأ من مسئوليات العاملين في تخطيط وتنفيذ البرامج والمشروعات انطلاقاً من أن التخطيط والتنفيذ والتقييم هي العناصر المكونة للبرنامج والمشروع، ولذا يجب أن تعمل تلك المسارات الثلاث كوحدة متكاملة في حد ذاتها بحيث أن كل واحدة منها تغذي الأخرى.**

- **مع الارتقاء المستمر بقدرات فريق التقويم ومشاركة المقيمين من داخل البرنامج وخارجه سواء في تحديد أهداف التقويم أو أدواته أو تنفيذه أو تحليل نتائجه للاستفادة منها بصورة أفضل .**

أسئلة المحاضرة

✍ ناقش/ ناقشي منطلقات النموذج المقترح ؟

الإجابة

منطلقات النموذج المقترح: ينطلق النموذج من عدة منطلقات هي:-

- **المنطلق الأول : أن أي برنامج اجتماعي يستهدف إشباع حاجة أو مواجهة مشكلة لجميع فئات المجتمع بوجه عام أو يوجه لفئة من فئاته بوجه خاص.**
- **المنطلق الثاني: أن تنفيذ البرنامج يتحدد بمنطقة جغرافية.**
- **المنطلق الثالث: أن التقويم يتضمن كافة العمليات أو المراحل التي يمر بها البرنامج بدءاً من التفكير فيه حتى الانتهاء منه.**
- **المنطلق الرابع: أن تقويم البرنامج الاجتماعي لا يقف عند مجرد وصف أو تحليل الوضع القائم للتعرف على جدوى وفاعلية وكفاءة البرنامج ولكن يمتد لتحديد أوجه الاستفادة من عملية تقييم البرنامج حالياً ومستقبلاً.**
- **المنطلق الخامس: أن النموذج يتضمن عدة متغيرات أو معايير للتقويم كل منها يقاس من خلال مؤشرات يعتمد عليها في قياس المتغير، ويمكن أن يقاس كل مؤشر من خلال عدة عبارات ترتبط بالبرنامج موضع التقييم بعد إجراء الصدق والثبات عند إعداد مقياس يعتمد على كافة متغيرات النموذج أو بعض تلك المتغيرات أو المعايير.**
- **المنطلق السادس: أن الاكتفاء بقياس أحد المتغيرات أو المعايير التي يتضمنها النموذج لا يعطى صورة كاملة عن تقويم البرنامج ولكن نفضل أن توضع كل المعايير في الاعتبار حتى تتكامل عملية التقويم.**

السؤال الثاني

✍ اشرح / اشرحي صعوبات تقويم المشروعات الاجتماعية ؟

الإجابة

- **تتعرض عملية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية إلى عدة صعوبات ومشكلات تقلل من فاعلية نتائجها سواء كانت تلك الصعوبات ترجع لطبيعة التقويم نفسه أو للعاملين في المشروع أو البرنامج أو لإمكانية الاستفادة من نتائج التقويم أو إجراءات القيام به.**
- **ومن أهم تلك الصعوبات ما يلي:-**
- **الصعوبة الأولى: عدم توافر البيانات الكافية التي يمكن الاعتماد عليها من حيث الكم والكيف سواء تعلقت تلك البيانات بما تم تنفيذه من نتائج للبرنامج أو المشروع أو تعلقت بالإحصائيات الرسمية وغير الرسمية، مما يجعل النتائج التي يتم التوصيل إليها غير موثوق فيها، أو لا يمكن الاعتماد عليها كأساس للمقارنة والتقويم لتحديد النتائج الفعلية لتلك البرامج والمشروعات، وذلك لأن مصادر تلك البيانات متعددة كما أن هناك تفاوتاً في درجة صدقها أو نقص تلك البيانات أو تدوينها بصورة يمكن الاستفادة منها.**
- **الصعوبة الثانية : عدم توافر العدد المناسب من الخبراء الذين يتوافر لديهم العلم التام والمهارة في تطبيق الطرق والأساليب والنماذج الخاصة بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية سواء في الأجهزة المسئولة**

عن تنفيذ تلك البرامج والمشروعات أو خارجها على المستوى المحلى والقومي مما يفقد عملقِ التقويم موضوعيتها .

- الصعوبة الثالثة: صعوبة توفير المعايير والمحكات التي يمكن الاتفاق عليها لاتخاذ القرار بتحديد فاعلية وكفاءة البرامج والمشروعات الاجتماعية، إلى جانب عدم وجود مقاييس صحيحة لقياس ناتج البرامج والمشروعات ومعرفة مردودها في جانبيِ الاقتصادي والاجتماعي.
- وذلك لوجود صعوبة عملية في وضع قيم رقمية ونقدية للمردود الخدمي أو قياس العائد الاجتماعي للبرامج والمشروعات التي تنفذ لتشبع الاحتياجات وتسهم في مواجهة المشكلات المجتمعية .
- أو الخوف من جانب القائمين على المشروع أو البرنامج من أن يساء استخدام المعلومات الناتجة عن التقويم ضدهم، أو ظناً من الإداريين أو المشرفين أو العاملين في المشروع أو البرنامج من أن التقويم يسعى للكشف عن أخطائهم أو تقدير مجهوداتهم الشخصية.
- الصعوبة الخامسة: صعوبة تصميم المقاييس الخاصة بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية خاصة إذا كانت البرامج والمشروعات قد صُمِمَتْ لتغيير السلوكيات، وذلك نتيجة لأن السلوكيات الاجتماعية لا يمكن قياسها تماما لأن الاستجابة لمثل تلك المقاييس تكون متأثرة بمزاج المستجيب وفهمه للاتجاهات مما يؤثر على طبيعة نتائج التقويم والقرارات المترتبة على تلك النتائج لأنها تعبر عن أشياء مجردة ليس لها وجود مادي ملموس.
- الصعوبة السادسة: مقاومة إجراء عمليات تقويم البرنامج والمشروعات الاجتماعية نتيجة الادعاء من جانب بعض العاملين في هذه المشروعات والبرامج من أن تلك العمليات مضيعة للجهد واستنزاف الموارد المالية، وأن الأهداف الناجمة عنها لا توازى ما ينفق عليها من أموال ومن المستحسن استخدام تلك الأموال في توفير خدمات أكثر للمستفيدين من تلك البرامج والمشروعات وأنه من الممكن تطوير البرامج والمشروعات بدون حاجة إلى الانتظار الطويل حتى يتم التقويم .
- الصعوبة السابعة: عدم وضوح الأهداف من وراء تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعيةمن كافة المشتركون في عملية التقويم خاصة وأن عمليات التقويم تتطلب التحقق من نمط العلاقات الاجتماعية داخل المشروع بين الأشخاص ذوى الاهتمام المتزايد في تخطيط وتنفيذ التقويم والذين غالباً ما ينتمون إلى تخصصات وإيديولوجيات أو يتبنون أنساقاً نموذجية متعددة من حيث فهم أهداف التقويم .
- ويزيد من تلك الصعوبة عدم الاتفاق بينهم بالنسبة لإجراءات التي يمكن إتباعها لإتمام عملية التقويم .
- الصعوبة الثامنة: من المشاكل التي تواجه تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية أنه من الصعب وضع ضوابط فاصلة تحدد الآثار الناجمة عن تطبيق البرنامج أو المشروع الذي يتم تنفيذه وتقوميه، وتلك الآثار الناتجة عن برامج أخرى يتم تطبيقها في نفس الوقت على المستفيدين من البرنامج الذي يتم تقويمه.
- حيث يتأثر البرنامج أو المشروع بالعوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي يمر بها المجتمع من ناحية كما يتأثر ويتفاعل مع البرنامج والمشروعات الأخرى نتيجة وجود تأثيرات متبادلة بين كل من المشروعات والبرامج الاجتماعية والمشروعات والبرامج الاقتصادية نتيجة تداخل تأثير كل منها في الأخرى .
- ومن هنا نجد أن المسئولين عن التقويم يجدون صعوبات كبيرة في إرجاع النتائج والآثار إلى مشروع أو برنامج معين .
- الصعوبة التاسعة: صعوبة تحديد وقياس العائد الاجتماعي للمشروعات والبرامج الاجتماعية حيث يستلزم ذلك وقتاً طويلاً لأن تلك البرامج والمشروعات تسعى لتحقيق أهداف ترتبط بمشكلات ذات أبعاد متعددة ومتشابكة تتصل بالعادات والتقاليد والقيم والأهداف المختلفة للأفراد والجماعات وتتأثر بالأيديولوجية السائدة في المجتمع مما يشكل صعوبة كبيرة في تحديدها بصورة قاطعة .
- كما أن قياس المدخلات والمخرجات والتكلفة والعائد بالنسبة للبرامج والمشروعات الاجتماعية عملية عسيرة لا يمكن حسابها بنفس الدقة التي يقاس بها عائد البرامج والمشروعات الاقتصادية.
- الصعوبة العاشرة: عدم تطبيق نتائج التقييم والانتفاع بها في تحسين البرامج أو المشروعات التي يتم تنفيذها خاصة إذا كانت تلك النتائج تؤثر على مصلحة القائمين على تلك البرامج والمشروعات واستمرارهم في مناصبهم أو تظهر عدم قدرتهم على تحقيق الأهداف الموضوعة أو أن هناك أخطاء في التنفيذ من جانبهم، أو إذا اقتصر تقويم البرامج والمشروعات على الحكم بالنجاح أو الفشل دون الإشارة إلى أسباب الفشل أو وضع مقترحات للتحسين.
- الصعوبة الحادية عشر: معارضة الجهات الممولة للبرامج والمشروعات أو الوكالات المانحة لإجراء عملية التقويم وعدم تضمينها للتقويم كجزء من تكلفة البرنامج، أو أن تستأثر الجهة المانحة بتحديد من يقوم بعملية التقويم أو الإصرار على استخدام منهج ووقت التقويم مما يؤثر على طبيعة عملية التقويم ذاتها والنتائج التي يمكن أن تتحقق من إجرائها.