# المحاضرة الخامسة عشر

## أولاً: عرض بعض المفاهيم المرتبطة بالمقرر

**مفهوم التقويم :**

تحليل للوضع الراهن للبرنامج أو المشروع أو الخطة من خلال تحليل جميع البيانات المتاحة وذلك بغرض التخطيط للمستقبل والوصول إلى المعايير وتعديل الخطة إذا لزم الأمر.

**مفهوم التقييم :**

عملية تستهدف الكشف عن مدى وجود تأثير كلى أو جزئي لبرنامج أو مشروع معين من مشروعات التنمية سواء كان على المستوى المحلى أو القومي مستخدمين في ذلك وسائل مباشرة أو غير مباشرة بهدف التعرف على مدى حدوث تغير اجتماعي أو ثقافي أو تكنولوجي أو كل هذه المتغيرات بالمجتمع وخلال فترة محددة .

مفهوم المشروعات الاجتماعية :

هي تلك المشروعات التي يقوم بها أو يتأثر بها بطريقة مباشرة او غير مباشرة سلباً أو ايجاباً عدد كبير من الناس عكس المشروع الفردي الذى يقوم به أو يتأثر به شخص واحد.

تعريف تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية :

مجموعة الإجراءات العلمية التي تهدف إلى تقدير ما يبذل من جهود لتحقيق أهداف معينة في ضوء ما اتفق عليه من معايير وما وضع من تخطيط مسبق والحكم على مدى فاعلية هذه الجهود وما يصادفها من عقبات وصعوبات في التنفيذ بقصد تحسين الأداء ورفع درجة الكفاءة بما يساعد على تحقيق الأهداف.

ويمكن تعريف تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية بأنه العلمية التي يمكن من خلالها التأكد من أن الاستراتيجيات والمهارات المستخدمة في عادات وتنفيذ البرامج والمشروعات الاجتماعية تنفق مع طبيعة الأهداف المخطط لتحقيقها وقياس النتائج المرغوبة وغير المرغوبة للتعرف على مدى تحقيق الإنجازات المادية والمعنوية في ضوء الكفاءة والفاعلية والاستفادة من النتائج في تحسين البرنامج الحالي وتخطيط البرامج والمشروعات اللاحقة.

كما يمكن تعريف تقويم المشروعات الاجتماعية: فيعتبر التقويم قياس أو تقدير إلى مدى حقق التدخل أو المشروع أو البرنامج أهدافه؟ وما هي بالتحديد أسباب نجاح أو فشل التدخل أو البرنامج أو المشروع ؟ كما يعرف أيضاً على أنه تحديد جدوى المشروعات وتأثيراتها، ويمكن أن يقوم مطلوباً قبل اعتماد المشروعات وتنفيذها وهذا يشار إليه اصطلاحاً بالتقويم القبلي، أو يمكن أن يكون التقويم لاحقاً لتنفيذ المشروع وهذا يشار إليه اصطلاحاً بالتقويم البعدي.

مفهوم الكفاءة :

هي القدرة على تحقيق النتيجة المقصودة طبقاً لمعايير محددة مسبقاً وتزداد الكفاءة كلما أمكن تحقيق النتيجة كاملاً أي تحقيق النتائج بأقل جهد ووقت وتكلفة والوصول إلى أعلى حد ممكن.

مفهوم الفعالية

هي قياس مدى تحقيق الأهداف المرغوبة وذلك من خلال أثر الخدمات على إحداث تغيير إيجابي للمستفيد مع زيادة إقبال المستفيدين مستقبلاً لهذه الخدمات، مما يتطلب السعي إلى تنمية الموارد لزيادة العائد والذى يتناسب طردياً مع كمية ونوع الخدمات من ثم تتحدد بذلك معايير دعم المساندة لتطوير البرامج والمشروعات.

وتساعد دراسة فعالية البرامج والمشروعات والمشروعات في التعرف على مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها مقاسة بدرجة متوفرة من خدمات وقدراتها على تحقيق اهدافها

مفهوم الكفاية ( كفاية الاداء )

المعرفة العلمية أو اكتساب المهارات كما أنها تعنى قدرة الفرد على ترجمة ما تعلمه في مواقف حياتية فعليه بعد انتهاء الدراسة.

وتعرف أيضاً على أنها قدرات مكتسبة تسمح بالسلوك والعمل في سياق معين ويتكون محتواها من معارف ومهارات وقدرات و اتجاهات.

تعريف تخطيط البرامج والمشروعات الاجتماعية

يمكن تعريف تخطيط البرامج والمشروعات الاجتماعية بأنه: عملية إرادية منظمة لاتخاذ قرارات علمية تسهم في اختيار أفضل البرامج الممكنة لإشباع الاحتياجات أو المساهمة في مواجهة المشكلات باستخدام أفضل الوسائل لاستثمار الموارد والإمكانيات المتاحة أو التي يمكن إتاحتها لتحقيق الأهداف في ضوء المحددات الداخلية والخارجية المؤثرة على التنفيذ.

تعريف أداة جمع البيانات

هو الوسيلة التي تستخدم في الحصول على البيانات المطلوبة عن الظاهرة التي يتم دراستها.

أو هي الوسيلة التي يستخدمها المسئولون عن تقويم المشروعات أو البرامج الاجتماعية في الحصول على البيانات المطلوبة عن المشروع أو البرنامج سواء من المستفيدين أو القائمين على المشروع أو البرنامج.

تعريف الملاحظة

هي الحصول على الحقائق والمعلومات من المواقف الواقعية سواء كانت كيفية أو كمية.

هي أسلوب للبحث العلمي وأداة من أدوات جمع البيانات من خلال المشاهدة المنظمة للمواقف والسلوك والعمليات التي يرغب الباحث في دراستها في زمن محدد.

تعريف آخر للملاحظة : أسلوب من أساليب البحث العلمي وأداة جمع البيانات التي تعتمد على الأسلوب العلمي في التوصل إلى المعلومات المستهدفة من تقويم البرامج الاجتماعية خاصة تلك التي تتصل بتأثير البرامج على سلوكيات المستفيدين منها في زمن محدد.

تعريف المقابلة (الاستبار) :
هي التقابل بين الباحث والمبحوث حيث يقوم الباحث باستيفاء أداة جمع البيانات والتي تعرف بدليل المقابلة أو الاستمارة للحصول على المعلومات التي تعبر عن الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر أو الواقع في الماضي أو الحاضر

تعريف الاستبيان:
هي إحدى أدوات جمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة من الأسئلة ترسل إما بطريق البريد لمجموعة من الأفراد أو تسلم باليد للمبحوث الذي يقوم بالإجابة عليها بنفسه ثم إعادتها إلى الباحث أو هيئة البحث

تعريف القياس
هو أحد موجهات البحوث التقويمية للمشروعات الاجتماعية حيث تحدد المعاييـــر والمحكات التي تقدر ما نهدف إلى تقويمها كمياً دون تحيز من القائم بعملية القياس.

تعريف مناهج البحث.

هي الطريقة أو الكيفية أو الأسلوب الرئيسي الذي يتبعه الباحث لدراسة أي ظاهرة أو مشكلة بحثية للكشف عن الحقائق العلمية من خلال عمليات عقلية للوصول إلى نتيجة معلومة تتمثل في الإجابة عن تساؤلات البحث أو التحقق من الفرض الذي بدأ به.

تعريف المسح الاجتماعي
هو منهج بحثي يهتم بدراسة البرامج الاجتماعية في وقت معين ومجتمع معين للتوصل إلى بيانات يمكن تحليلها وتفسيرها للاستفادة من نتائجها في تطوير البرنامج الذى يتم تقييمه والتخطيط لبرامج مماثلة مستقبلاً.

تعريف دراسة الحالة:
هو المنهج الذي يتجه إلى جمع بيانات علمية متعلقة بوحدة معينة كحالة، وقد تكون هذه الوحدة فرداً أو أسرة أو مؤسسة أو مجتمعاً أو قومياً على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها بقصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالحالة المدروسة وبغيرها من الحالات المتشابهة.

مفهوم دراسة الجدوى
تعتبر دراسة الجدوى عملية واسعة، لا تشمل تحليل القضية أو الحالة التي يصدرها صاحب فكرة إنشاء المشروع فحسب ، بل تشمل كذلك كيفية الوصول عبر هذه العملية إلى التعامل مع جوانب المشروع جميعها، فهناك جوانب تخص المشروع وتتعلق بالعمليات التي سيمارسها بقصد تقديم السلعة أو الخدمة.

وتعد دراسة الجدوى من العمليات الأساسية والمهمة من أجل ضمان توفير متطلبات النجاح والتقدم للمشروع، إذ يؤكد المعنيون بدراسات الجدوى أن الكثير من المشروعات وتحديداً المشروعات الصغيرة لم يكتب لها البقاء والاستمرار في السوق، ولم تحقق ما كانت تتطلع إليه بسبب عدم إجراء دراسة الجدوى الاقتصادية، والجدوى الفنية ، والجدوى المالية والاستثمارية .

مفهوم الجودة
لقد تعددت الآراء التي تناولت تعريف الجودة ومنها :-

التعريف الأول: هي أداء العمل بطريقة صحيحة بما يمكن العميل المستفيد من الحصول على متطلباته واعتزاز مقدمي الخدمة بعملهم .

التعريف الثاني: هي تصميم منتجات وتوفير خدمات مستقبلية لتلبية متطلبات العملاء وفقاً لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

القيام بتخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية على أساس من التعاون بين المشاركين والمسئولين عن البرنامج أو المشروع بهدف تحسين جودة وزيادة إنتاجية الخدمات التي يقدمها البرنامج أو المشروع بما يحقق الكفاءة والفعالية المطلوبة بصفة مستمرة، وينتج عنها الرضا الكامل للعملاء المستفيدين وافتخار مقدمي الخدمة واعتزازهم بعملهم ومستوى الخدمة التي يقدمونها .

ومن التعريف السابق يتضح ما يلي:-

١. إن الجودة الشاملة للمشروعات الاجتماعية تشمل فريق العمل التعاوني من كافة المسئولين والمشاركين في البرنامج في كل مراحله تخطيطاً وتنفيذاً ومتابعة وتقويم بما يتضمنه ذلك من جودة المدخلات والعمليات التحويلية.
٢. هذا العمل يقوم على أساس التكامل بين جميع العمليات والوظائف الخاصة بالمشروع على المستوى الجغرافي والوظيفي.
٣. الهدف النهائي من هذا العمل هو تحسين جودة وزيادة انتاجية مخرجات المشروع المتمثلة في الخدمات التي تقدم للعملاء المستفيدين منه بأعلى قدر من الكفاءة والفعالية بصفة مستمرة.
٤. ينتج عن تحقيق الهدف في ضوء الجودة الشاملة ما يلي:-
   - ☜ توفر الرضا الكامل للعملاء المستفيدين من الخدمات التي يوفرها المشروع.
   - ☜ شعور المسئولين والمشاركين بالافتخار والاعتزاز بعملهم ومستوى الخدمة التي يقدمونها.
   - ☜ تقوية مركز المؤسسة المسئولة عن تقديم أفضل الخدمات التي يتضمنها المشروع.

مفهوم النموذج.

لقد تعددت النماذج التي تهتم بالتقويم منها نماذج ركزت على فعالية الخدمات من وجهة نظر المستفيدين من تلك الخدمات ، وبعضها ركز على كفاءة الأجهزة من وجهة نظر مقدمي الخدمات ، في حين أن هناك وجهات نظر ركزت على قياس كلاً من الكفاءة والفعالية معاً.

وقبل استعراض تلك النماذج كان من الضروري تناول مفهوم النموذج وأهمية وجود تلك النماذج.

لقد ظهر للتقويم نماذج عديدة عبارة عن مجموعة حلول تجعل للتقويم أسلوبه الخاص ومنهجيته المتميزة وطريقته المحددة، وفي هذا الإطار فقد ظهرت بعض المحاولات لتعريف النموذج ومن هذه المحاولات:-

التعريف الأول : أساس لتنظيم الأفكار حول موضوع ما حتى يتسنى جمع معلومات ذات مغذى بطريقة منظمة تفيد في مواجهة المشكلات.
التعريف الثاني: عناصر متكاملة أو خطوات مترابطة تتعلق بالممارسة في مواقف مهنية محددة مرتبطة بإحدى مداخل الممارسة المهنية وتصلح للتعميم في المواقف المشابهة.
التعريف الثالث: بناء متكامل من المتغيرات أو العناصر المتكاملة التي تعتمد على القدرات الذهنية والخبرات المهنية يتم في ضوئها الحكم على مدى نجاح البرنامج وقياس كافة أبعاده كأساس لاتخاذ قرارات تطويره أو تعديله أو إيقافه.
التعريف الرابع: النموذج ما هو إلا مدخل منهجي منظم لمساعدة صانع القرار في استقصاء المشكلة، والبحث عن الأهداف وتقويم البدائل عن طريق المقارنة بين نتائج استخدامات كل بديل منها لاختيار البديل الأمثل للتأثير في المشكلة والعمل على حلها.

التعريف الخامس: ويعرف النموذج بأنه عناصر متكاملة أو خطوات مترابطة أو محددات تتعلق بممارسة في مواقف مهنية محددة مرتبطة بإحدى مداخل الخدمة الاجتماعية وتصلح للتعميم في المواقف المشابهة.

ومن التعاريف السابقة يتضح الآتي:-

١. أن نموذج تقويم البرنامج يتضمن مجموعة من المتغيرات أو العناصر المتكاملة التي يمكن التوصل إليها بناء على قدرات ذهنية وخبرات مهنية.
٢. ينطلق النموذج من مدخل معين ويصلح للتعميم في المواقف المشابهة.
٣. يتضمن كل متغير بعض المؤشرات التي يتم الحكم في ضوئها على التغيرات والنتائج التي أحدثها البرنامج موضع التقويم.
٤. يسعى النموذج إلى الاستفادة من النتائج في مساعدة المشاركين والمسئولين عن التقويم لاتخاذ أفضل القرارات بشأن تطوير البرنامج أو الإبقاء عليه أو إلغائه وإيقافه.

## ثانياً: عرض بعض الموضوعات المرتبطة بالمقرر

نشأة وتطور منهج تقويم المشروعات الاجتماعية

لقد كانت الخدمات التي تتضمنها البرامج والمشروعات الاجتماعية تقدم في الماضي دون الأخذ في الاعتبار الاهتمام بتقويمها علمياً حيث كان المسئولون أحرارا في اختيار البرامج والمشروعات التي تشبع الاحتياجات أو تواجه المشكلات الاجتماعية التي يتعرض لها الأفراد أو الجماعات في المجتمع دون النظر لطرق تقويمها.

حيث كان تقويم البرامج والمشروعات التي كان يتم تنفيذها منحصراً في التقييمات الذاتية والانطباعات الشخصية التي يعبر عنها القائمون على أمور البرنامج والتي كانت نتائجها تميل غالباً إلى خدمة الذات والتحيز وعدم الموضوعية.

لأن تلك النتائج لم تكن مستندة على نماذج علمية للتقويم، بل كانت تراعى المصالح الشخصية التي تجعل الحكم مؤيداً لعملهم في البرنامج بغض النظر عن حدوده أو مستوى النتائج التي يحققها.

ومنذ ظهور خدمات رعاية الفقراء وتقديم المساعدات لهم فإن الهيئات الممولة لتلك الخدمات كانت تلزم القائمين على البرامج والمشروعات التي تهدف إلى مساعدة هؤلاء الفقراء والمحتاجين إلى تقديم شرح وتبرير لكيفية إنفاق الأموال كشرط لتمويل تلك البرامج والمشروعات ومن ثم فإن هذه الأساليب المبكرة في التقويم كانت تركز عادة على وصف مبسط لتفاصيل الخدمات المقدمة للفقراء والتي تتضمنها تلك البرامج والمشروعات دون التعميق في توضيح أسباب قصورها أو عدم تحقيقها لأهدافها أو أساليب تطويرها لزيادة كفاءتها.

وفي مرحلة تالية ومع ظهور أهمية تسجيل أنشطة تلك البرامج والمشروعات وما يتم فيما من إجراءات فنية ومالية فقد تم الاعتماد على تحليل السجلات الخاصة بكل برنامج، وذلك في إطار محاولة جعل التقويم أكثر دقة من ناحية أخرى أي جعل التقويم أكثر موضوعية باستخدام الأساليب العملية أو استخدام نموذج البحث العلمي الاجتماعي في تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية باعتبار أن تقويم شكل خاص من أشكال البحث العلمي .

ولقد شهدت فترة الحرب العالمية الثانية (١٩٣٩-١٩٤٥ م) طلباً متزايداً على تقويم برامج تدريب الجنود على أساس موضوعي للتوصل لأفضل البرامج والمشروعات التدريبية التي تحقق الهدف من تدريب هؤلاء الجنود وفي نفس الوقت بدأ الاهتمام بملاحظة وتقييم السلوك والاتجاهات الإنسانية الناجمة عن تطبيق تلك البرامج والمشروعات.

وفي مرحلة لاحقة ومع تطور أساليب البحث العلمي أدخلت أدوات آلية لجمع البيانات وذلك من خلال تسجيل البرامج والمشروعات وتقوميها بحيث شملت تلك الأدوات أجهزة الكمبيوتر وأجهزة التسجيل وأجهزة الكاميرات التليفزيونية.

ثم ظهرت كثير من النماذج الخاصة بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية والتي تركز على تقويم الجهد ( المدخلات ) وتقويم التأثير (النتائج ) وتقويم الكفاءة ( الاقتصاد والوفر ) والتي أضفت على أساليب تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية موضوعية بحيث أمكن الاعتماد على نتائجها في تعديل وتطوير البرامج والمشروعات أو اختبار أمثل البرامج والمشروعات لتحقيق الأهداف المؤسسية والمجتمعية.

وإزاء ذلك التطور فلقد زاد الاهتمام من جانب المتخصصين في تقديم الخدمات الاجتماعية بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية.

ويرجع الطلب المتزايد على تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية وتطور أساليبه لعدة أسباب .

أهداف تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية

- ويمكن حصر تلك الأهداف فيما يلي:-

الهدف الأول : تحقيق أغراض إدارية أو مهنية مثل تحسين أو زيادة كفاءة أداء البرنامج بغرض توفير أفضل أساليب الكفاءة الممكنة لسير البرنامج أثناء مراحله المتعددة أو تقدير تأثير البرنامج المرحلي وتماشيه مع ما هو مستهدف من وضعه وتنفيذه أي تحديد ما إذا كانت النتائج التي تحققها البرامج والمشروعات والمشروعات تنفق مع ما كنا نتوقعه منها سواء كمسئولين أو مستفيدين من تلك البرامج والمشروعات والمشروعات أو لا تتفق مع توقعاتنا.

الهدف الثاني : توفير البيانات الضرورية التي تساعد صانعي السياسة على اتخاذ أفضل القرارات الموضوعية لتحديد مدى إمكانية استمرار برنامج معين، وأي البرامج والمشروعات البديلة يمكن أن يحقق فوائد أكثر من خلال توفير معلومات عن كل برنامج ومكوناته التي تعتبر فعالة لتحقيق أعلى درجة من الكفاءة إلى جانب اقتراح الأساليب الجديدة والملائمة لإشباع احتياجات ومواجهة مشكلات العملاء الذين صمم البرنامج لخدمتهم أو عن الفاعلية فان الأجهزة المسئولة لن يتسنى لها تحسين مهاراتها أو تعديل أسلوب أدائها، ولذا يعتبر التقويم أداة لترشيد عملية صنع القرارات السليمة.

الهدف الثالث: الحكم على مدى تحقيق البرنامج لأهدافه التي وضع من أجلها وملائمة أساليب تحقيق الأهداف والأسباب أو المبررات الكاملة وراء النجاح أو الفشل بما يسهم في توجيه مسار البرنامج بأساليب تزيد من فعاليته ووضع أساس لبحوث أو تحديد مبررات أو أسباب النجاح المرتبطة باستخدام أساليب بديلة ولإعادة تحديد الأهداف الفرعية في ضوء ما تسفر عنه نتائج تقويم البرنامج.

الهدف الرابع: التعرف على رأى المستفيدين من البرنامج حيث يعتبر ذلك بمثابة التغذية العكسية للخطط المستقبلية من خلال معرفة مدى توافر الخدمات لمن يحتاجها ومناسبة الشروط الموضوعة لاستحقاق الخدمة بما يؤدى إلى جانب مدى مساهمة الخدمة في إشباع الحاجات أو مواجهة وحل المشكلات ومدى تغطية الخدمات التي يتضمنها البرنامج لأكبر عدد ممكن من المستفيدين المستحقين لهذه الخدمات.

الهدف الخامس: يعتبر التقويم عملية مفيدة لنمو الأخصائيين المشاركين في عملية تقويم البرامج والمشروعات حيث أن عملية التقويم تتطلب منهم معرفة معلومات كثيرة عن الأنساق التي يتعاملون معها ومهارات وخبرات خاصة بتصميم وتخطيط وتقويم البرامج والمشروعات واستخدام المقاييس والمعايير الموضوعية لإتمام عملية التقويم مما يعطى فرصة طيبة لنمو هؤلاء الأخصائيين واكتسابهم الكثير من المعارف والخبرات والمهارات التي تسهم في نمو وتطوير وتنمية أسلوب عملهم المهني.

الهدف السادس : يفيد تقويم البرامج والمشروعات في تحديد ما إذا كانت النتائج التي يحققها البرنامج تستحق الجهد المبذول فيها ومدى اتفاق الخدمات التي يقدمها البرنامج مع الاحتياجات الفعلية للمستفيدين منه والوقوف على الجوانب الايجابية التي ساهمت في نجاحه بهدف تدعيمها واستثمارها والجوانب السلبية بهدف تجنبها بما يسهم في تطوير البرنامج حتى يسير بخطوات سريعة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجل تحقيقها.

**خصائص التقويم**

للتقويم مجموعة من الخصائص التي يجب أن تتوافر به لتحقيق أهدافه المرجوة وهي:-

١. التقويم عملية ضرورية: حيث نتمكن من خلال هذه العملية من معرفة ما تم إنجازه بقصد العمل على تحسين الممارسة المهنية لذا فإنه يمكن النظر إلى تلك العملية على أنها إجبارية وليست إختيارية، فليس من حق الأخصائي الاجتماعي إذا كان راغباً في أن يؤدي عمله بكفاءة أن يقرر القيام بتلك العملية او إهمالها حيث أن دوره المهني يستوجب الاهتمام بها والحرص على القيام بها والاستفادة من نتائجها.
٢. التنظيم: يجب أن يجمع نتائج الاختبارات وبياناتها وتنظيمها وتحليلها بحيث يصبح تفسيرها ممكناً وهذا مغذى، فنتائج التقويم سواء كانت كمية أو كيفية يجب أن تلخص في إطار واضح من التقديرات وأن تتحول إلى صورة إحصائية أو رسوم بيانية أو تقارير دورية.
٣. الوظيفة: بمعنى أنه يجب على كل أعضاء المؤسسة أن يعرفوا ما يمكن أن تقدمه المؤسسة من خدمات تعود بالنفع عليها بشكل عام وتساعد في تحقيق أهدافها ، حيث أن التقويم عملية لا تنتهي بمجرد التوصل إلى بعض النتائج ولكن يعقب ذلك إدراك واعي لكيفية الاستفادة بما تم التوصل إليه.
٤. الشمول: فلا ينبغي أن ينحصر الاهتمام في القياس على المعارف والحقائق والمفاهيم بل يتسع ليشمل الاتجاهات والميول والتفكير الناقد والتوافق الشخصي والاجتماعي.
٥. الاستمرارية : حيث أن عملية التقويم لا يقتصر القيام بها عند نهاية العمل بل يجب أن يتم بصورة دورية منظمة أي يتم على فترات زمنية معينة.
٦. التنوع: بمعنى استخدام الوسائل المتعددة دون الاكتفاء بإحدى الوسائل فقط حيث لكل وسيلة مزاياها وعيوبها.

هذا وقد أضاف (طلعت السروجي وآخرون) مجموعة من الخصائص المميزة لعملية التقويم وهي:-

١. الاعتماد على القياس الأكثر صدقاً وثباتاً وتعدد وسائل وأساليب القياس المستخدمة في التقويم بصورة مستمرة.
٢. ارتباط تقويم خدمات الرعاية الاجتماعية بالحاسبية في الخدمة الاجتماعية.
٣. يتضمن التقويم التركيز على الغايات التي تحققت وتلك التي لم تحقق ، وكذلك الوسائل والأساليب المستخدمة لتحقيق أهداف المؤسسة وغايتها.
٤. يبدأ التقويم بالقيم وينتهي بها ، فأهداف المؤسسة تنبع من القيم ويساهم التقويم في صياغة هذه القيم.
٥. يرتبط التقويم بفترة زمنية محددة فقد يكون برنامج ما على درجة أكبر من الفاعلية في وقت ما ثم تقل هذه الدرجة أو تزيد في وقت آخر لأي سبب من الأسباب، كما يعد الكشف عن هذه الأسباب من أهداف التقويم.

**المبادئ الاساسية للتقويم**

يجب أن تلتزم عملية التقويم ببعض المبادئ التي توجه نحو تحقيق الأهداف لذا يمكن حصر هذه المبادئ في :-

١. يجب أن يلتزم القائم بعملية التقويم بالإجابة عن الأسئلة الآتية:-
   - ما هي العوامل التي تساعد في تحقيق نجاح التقويم؟
   - كيف يمكن التعرف على النجاح حينما يحدث؟

- كيف يمكن أن أعرف أن هذا النجاح راجع إلى التدخل المهني أم راجع إلى شيء آخر؟

٢. يجب تحديد الأهداف المبدئية أي تحديد أهداف (المدخلات) وتحديد مدى تحقيق الحد الأدنى من الأهداف (المخرجات) كالتالي.

- تحديد الحد المناسب لتحقيق الهدف النهائي.
- يجب أن يكون أهداف التقويم واضحة وأيضاً يجب تحديد فترة التقويم بوضوح.
- يجب الالتزام باستخدام المقاييس العلمية في قياس مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها.
- يجب تحديد مفهوم مصطلح (النجاح) في المؤسسة سواء نجاح قصير أو طويل المدى.
- يجب تحديد أسباب نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها.
- يجب تحديد مقاييس عملية على درجة عالية من الثبات والصدق وتحديد الحد الأدنى والأقصى للخطأ أو النجاح.
- أن يرتبط التقويم بالأهداف الموضوعة.
- مراعاة أن يتم التقويم بأفضل وسيلة وبأقل جهد ممكن وأسرع وقت ممكن وبأقل النفقات.
- أن يتم التقويم بصفة مستمرة أثناء المشروع.

**<u>أنواع البحث التقويمي.</u>**

(١) البحث التقويمي البنائي: ويعتمد البحث التقويمي البنائي على مجموعة من الأسئلة تظهر من خلال التخطيط والتنفيذ للبرنامج ، منها ما يدور حول:-

- جمع معلومات عن المجتمع المستهدف، وصفاته والمشكلات التي يعاني منها، وعدد المستفيدين من البرامج والمشروعات ووضعهم ومكانتهم في المجتمع، بالإضافة إلى معلومات وبيانات ديموجرافية أخرى تساهم في تخطيط برامج أو مشروع ناجح.
- الوعي التام بالموارد والخدمات التي يقدمها البرنامج أو يعتمد عليها.
- يجب على مخططي البرامج أن يكون لديهم المعلومات والبيانات الكافية عن استراتيجيات التدخل ، ومن ثم حل المشكلات التي تواجههم.
- يجب على منفذي البرامج والمشروعات أن يكون لديهم القدرة والمهارة على تنفيذ ما تم تخطيطه.
- تحديد مفاهيم التقويم الأساسية وملاحظة ومتابعة تنفيذ البرامج والمشروعات.

ومن ذلك يتضح لنا أن البحث التقويمي البنائي يسعى لاختبار البرامج والمشروعات، ومعرفة معلومات وبيانات كافية عن المستفيدين واحتياجاتهم ، ومعرفة معلومات عن الاستراتيجيات التنفيذية وخاصة بالنسبة للبرامج والمشروعات التي تقوم بها الدولة ، كما يجب أن يقوم بالبحث التقويمي البنائي واضعوا البرنامج.

حيث أن الخبرة أثبتت أن فشل تقويم البرامج يرجع إلى مواضيع أساسية في مراقبته وناقضه لتخطيطه، وأكد على ذلك كل من «بيرمان وبولي»، وحدد هذه المواضيع الأساسية في الآتي :-

- هل المجتمع المستهدف في الواقع يتم خدمته؟
- هل الخدمات المفترض تقديمها تعطى بالفعل؟
- هل جودة الخدمة كافية؟

ويتم ذلك من خلال الاستبيانات والملاحظة المباشرة.

(٢) البحث التقويمي التجمعي: وهو يركز على تقييم تأثير برنامج معين، وذلك على الرغم من التقويمية التجمعية الجيدة غالباً ما تبث مسائل أخرى تتعلق بالخروج لتوصيات مرتبطة بتوسيع أو استمرار أو إلغاء برنامج معين لتفادي الانجازات فإن هذا النوع من البحوث غالباً ما يتم بواسطة خارجين.

**شروط بناء النموذج.**

من أهم الشروط التي ينبغي أن تراعى عند بناء النموذج ما يلي:-

١. البساطة والبعد عن التعقيد.
٢. ملائمة النموذج للمشكلة موضوع البحث.
٣. اختيار النموذج في ضوء ما يسفر عنه من نتائج.
٤. المراجعة المستمرة للنموذج قبل التنفيذ.

**أهمية النموذج.**

١. أن أحد المميزات الأساسية لبناء نماذج في إطار المهنة هو الحاجة إلى وجود خريطة أو أطر تصورية نظرية تُعين وتُهدي الممارسين دون انتظار لتوجيه من رؤسائهم الذين قد لا تزيد معرفتهم الفنية من معرفة هؤلاء الممارسين.
٢. أن الممارس يواجه ألواناً عديدة من المواقف المتغيرة والتي تتضمن في الغالب عناصر لم يسبق له التعامل معها أثناء دراسته أو خلال خبراته الميدانية السابقة وسوف يعجز عن التعامل معها بكفاءة إذا لم يكن مزوداً بمثل هذه الأطر أو الخرائط ولن ترتفع جهوده عن مستوى المحاولة والخطأ.
٣. أن النماذج تشكل التدخل المهني فتزود الباحث والممارس بمصفاة يتمكن من خلالها تحديد المداخل الملائمة لتقدير الموقف وتصميم التدخلات المهنية وزيادة إمكانية تقدم الخدمة.
٤. تساعد النماذج على التنبؤ بنتائج التدخل المهني كما تمكن من التفسير وإحداث تغييرات محددة في الموقف في ضوء النتائج الممكن توقعها وإلا أصبحت الممارسة في اغلب الأحوال مجال للتخمين ومجرد استجابة لانطباعات شخصية.
٥. تساعد النماذج في التعرف والفهم والتفسير للمواقف الجديدة كما تساعد في التعرف على ما هو متشابه وما هو مختلف في خبرتنا بالممارسة المتقدمة باستمرار.
٦. أن البناء النظري الدقيق للنماذج والمنسق قد يسمح لنا بتفسير نشاطاتنا للآخرين ، كما يسمح بنقل معارفنا ومهاراتنا بأسلوب يمكن اختياره ويمكن إثباته أو إقامة الدليل عليه ويسمح بفحص وتقويه أنشطتنا بواسطة الآخرين وتزداد بذلك قوة المهنة.
٧. أن النماذج تعطي ثقة للممارس المهني من خلال إعطائه أساس يعتمد عليه بأمان وثقة وبالتالي تزيد من فاعليته في الممارسة.
٨. كما يعتبر النموذج مدخل منهجي منظم لمساعدة صانع القرار في استقصاء المشكلة والبحث عن الأهداف وتقويم البدائل.

**نماذج الكفاءة.**

تعتبر الكفاءة عنصر أساسي من عناصر النمو والتقدم للأفراد أو المنظمات ويقتضي توافر رغبة الفرد في عمله وقدرته عليه حتى يمكنه إتقان عمله والمعروف أن عنصري الرغبة والقدرة هما المحددان للكفاءة لأن القدرة تستلزم المهارة والمعرفة ، فلم تعد النواحي المادية هي المحدد الوحيد للكفاءة بل تلعب الاحتياجات النفسية والاجتماعية للأفراد دوراً هاماً فيها.

وتصف الكفاءة العلاقة بين الموارد والنتائج ولذلك فإن الارتفاع في مستوى الكفاءة يظهر نفسه عندما تكون كمية النتائج أكبر من كمية الموارد أو عندما تقل كمية الموارد المطلوبة لإنتاج كمية محددة من النتائج.

وتهتم الكفاءة بالعلاقة بين المدخلات (التكلفة) ومخرجات أو نتائج الخدمات (العائد) وتسعى الكفاءة لتقويم المصادر المستخدمة لتوفير الخدمات وما تقدمه الخدمات فعلياً

وتشير "زكنية عبد القادر" بأن الكفاءة هي الانجاز النهائي مع أقل كمية من الموارد وانجاز الأغراض بأقل تكلفة وانجاز النتائج الأخرى غير المحتاجة للجهد ويتضح من هذا التعريف أن الكفاءة تركز على استخدام موارد المنظمة بأفضل صورة في انجاز أهدافها ، كما تشير الكفاءة إلى اقتصاد المنظمة في تحويل مدخلاتها إلى مخرجات مرغوبة.

**محكات المفاضلة**

يمكن أن تحدد محكات المفاضلة بين البرامج المقترحة للاختيار من بينهما فيما يلي:-

المحك الأول: الأهمية النسبية: لكل برنامج من البرامج المقترحة وقدرته على تحقيق الأهداف ذات الأولوية التي تم تحديدها .
المحك الثاني: محك التكلفة : أي البرنامج الذي يربط بتكلفة أقل مع تحقيق نفس مستوى الأهداف.
المحك الثالث: محك الإمكانية: بمعنى إمكانية تنفيذ البرنامج في ضوء الظروف القائمة والموارد المتاحة .
المحك الرابع: محك العدالة : أي اختيار البرنامج الذي يحقق أكبر مدى لتوزيع الخدمات دون تحيز بين الجماعات والأفراد المحتاجين لخدماته.
المحك الخامس: محك المشاركة : أي اختيار البرنامج الذي يضمن مشاركة أكبر من جانب المواطنين بما يسهم في تحمسهم لهذا البرنامج وعدم معارضتهم له .

وبعد أن يتم الاتفاق على أحد البرامج باعتباره أفضل البدائل لتحقيق الأهداف فإنه لابد من جمع المعلومات من داخل المجتمع وخارجه بهدف تأييد تنفيذ البرنامج وتدعيم فكرته .

وتنتهي هذه الخطوة بتحديد وصف البرنامج ويتضمن ما يلي:-

- الموقع الذي سينفذ فيه البرنامج أو المجال الجغرافي لتنفيذه.
- الأهداف التي يجب أن يحققها البرنامج .
- المدى الزمني لتنفيذ البرنامج.
- الثقة المستهدفة من أنشطة البرنامج من حيث عددهم وخصائصهم.
- الأنشطة التي يتضمنها البرنامج أو خدماته .

**أهمية البحوث التقويمية.**

أن التقويم عملية أساسية يحتاج إليها كل إنسان في حياته العامة والخاصة، ولاشك أن كل منا يقوم بعملية التقويم بصورة مستمرة حيث أن كلاً منا يحاسب نفسه من وقت لآخر على تصرفاته وسلوكياته اليومية، وما أداه من واجبات، وهل هو راضٍ عما قام به أم غير راضٍ.

وذلك بهدف تجنب الأخطاء التي وقع فيها أو ليحسن ويقوي من سلوكه وتصرفاته واتجاهاته، إذن فعملية التقويم عملية ضرورية حتى على مستوى الفرد، فكل منا يريد ويرغب في معرفة نفسه ومحاسبتها ليتفادى التصرفات المنبوذة والمرفوضة وغير المتقبلة من قبل الآخرين في بيئته والذين يتعامل معهم في المجتمع، ليزيد من حسناته ويسلك السلوك المرغوب الذي يتقبله المجتمع ، وتمشى مع قيمه وعاداته وأخلاقياته وفلسفته وأيديولوجيته.

- وترجع أهمية البحوث التقويمية لما يلي:-

١) الاتجاه الحديث إلى زيادة الاهتمام ببرامج العمل الاجتماعي سواء في المجتمعات المتقدمة أو النامية، إما لإحداث تغير مقصود ومخطط أي تنمية اجتماعية واقتصادية، وإما لحل المشكلات المترتبة على التغير المقصود والخلل في البناء الاجتماعي، مع تزايد الإحساس بالحاجة إلى أساليب موضوعية لمعرفة مدى فاعلية برامج العمل الاجتماعي والمشروعات الاجتماعية على الأفراد والجماعات المستهدفة وعلى المجتمع كله.

٢) التعرف على الآثار الجانبية أو غير المقصودة لتنفيذ أي برنامج أو تحقيقه لأهدافه.

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

٤) توفر المعلومات التي تساعد على تحسين أداء وممارسة تقديم خدمات البرامج، وبدون وجود بيانات التقويم لإنتاج البحث عن الفاعلية من إجراء تغذية عكسية والجهاز الوظيفي لن يتسنى له تحسين مهاراته أو تعديل أسلوبه للأداء.

٥) تواجه جهات اتخاذ القرار على المستويات التخطيطية والإشرافية والتنفيذية الحاجة إلى اتخاذ قرارات متعددة بصفة مستمرة ، ويسبق عملية اتخاذ القرار عملية صنع القرار أو توفير البيانات والمعلومات اللازمة لترشيد اتخاذ القرار.

٦) تساعد الدراسة التقويمية المنظمات الحكومية والخاصة التي تتقدم للحصول على منح أو معونات أو مخصصات مالية على أن توضح تلك الجهات مدى فاعلية هذا البرنامج أو الأنشطة التي تتلقى الدعم من الجهات المعنية لبدئها أو استمرار التوسع في برنامج معين.

وفي مجال الخدمة الاجتماعية بصفة الخصوص أمكن تطوير هذا النوع من الدراسات لربطه بخصوصيات الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي أطلق عليها بحوث تقدير عائد التدخل المهني وأخذت تولى اهتمامها إلى أكثر من جانب مثل:-

- تقدير عائد التدخل المهني لدى الأفراد لمساعدتهم على استعادة توافقهم مع أنفسهم ومع البيئة التي يعيشون فيها.
  - تقدير عائد التدخل المهني في العمل مع الجماعات.
  - تقدير عائد التدخل المهني في العمل مع المجتمعات.
  - تقدير عائد سياسة معينة للرعاية الاجتماعية أو برامج الرعاية الاجتماعية.
  - تقدير مناسبة بعض الخدمات التي تؤديها منظمات رعاية اجتماعية.
  - تقدير فعالية الرعاية الاجتماعية.
  - تقدير فعالية إدارة الخدمة الاجتماعية للمنظمات.

## أسئلة المحاضرة

السؤال الأول ناقش / ناقشي مزايا استخدام الاستبيان في بحوث تقويم المشروعات؟

- مزايا استخدام الاستبيان في بحوث تقويم المشروعات.

١. يستفاد به إذا كان المبحوثون منتشرين في أماكن متفرقة ويصعب الاتصال بهم شخصياً.

٢. لا يحتاج استخدام الاستبيان في جمع البيانات إلى عدد كبير من جامعي البيانات نظرا لأن الإجابة على أسئلة الاستبيان وتسجيلها لا يتطلب إلا وجود المبحوث.

٣. يسمح الاستبيان – خاصة البريدي - للمبحوثين بملء البيانات في الأوقات التي يرونها مناسبة لهم دون أن يتقيدوا بوقت معين يتواجد فيه الباحث معهم لاستكمال جمع البيانات منهم.

٤. يتيح الاستبيان الحصول على استجابات من المبحوث دون تحرج لعدم وجود الباحث معه أثناء كتابة استجاباته على استمارة الاستبيان، حيث يشعر المبحوث بحرية تامة مما يسهم في إعطائه بيانات أكثر موضوعية.

٥. لا يتطلب استخدام الاستبيان بذل جهد من الباحث في قراءة أو شرح أو تفسير الأسئلة للمبحوث أو تدوين إجابة المبحوثين على الأسئلة.
٦. يمكن استخدام الاستبيان في حالة صعوبة مقابلة بعض المسئولين عن البرنامج خاصة إذا كان الأمر يتطلب تقويم البرنامج من وجهة نظر هؤلاء المسئولين الذين لا يسمح وقتهم بمقابلة الباحثين.

السؤال الثاني ما هي أهمية المنهج التجريبي في بحوث تقويم البرامج/ المشروعات الاجتماعية؟

- ترجع أهمية استخدام المنهج التجريبي في بحوث تقويم البرامج الاجتماعية إلى أنه يسهم في :-

أ- يستفاد من التصميمات التجريبية في تقييم أثر الخدمات التي تقدمها مؤسسات الخدمة الاجتماعية في إطار البرامج الاجتماعية التي تنفذ لإشباع احتياجات أو مواجهة مشكلات العملاء المستفيدين من تلك المؤسسات.

ب- يسهم استخدام المنهج التجريبي في تحديد تأثير مدى فاعلية النماذج العلمية التي يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون عند تخطيط وتنفيذ البرامج الاجتماعية في مجالات الممارسة المهنية المتعددة وتمشيها مع متطلبات التدخل المهني تبعاً للموقف الإشكالي.

ج- يعتبر استخدام المنهج التجريبي من الوسائل التي يمكن من خلالها اختبار الفروض التي تتعلق بمدى الملاءمة بين الممارسة والواقع الاجتماعي الذي نعيشه، حيث يتركز هدفه الأساسي في الكشف عن العلاقات السببية الدقيقة التي تحدث بين عناصر الظاهرة الواحدة أو الظواهر الاجتماعية المتداخلة معها، وهذا ما يميزه عن بقية المناهج العلمية الأخرى المستخدمة في الدراسات الاجتماعية.

د- يمكن من خلال الدراسات التجريبية التأكد من أن الجهود المبذولة في البرنامج الاجتماعي على علاقة وثيقة بأهدافه التي خطط لتحقيقها وتأثير تلك البرامج على المستفيدين منها في فترة زمنية معينة.

السؤال الثالث ما المقصود بعملية تحديد العينة التجريبية وما هي طرق اختيارها؟

يتم اختيار أفراد العينة التجريبية الذين سيخضعون للاختبار في التصميم التجريبي أو الذين سيطبق عليهم البرنامج في حالة اختبار تأثير برنامج اجتماعي بأسلوب العينة العشوائية بحيث تتوافر فيها الخصائص التالية:
تتضمن عينتين فرعيتين هما المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة وتعتبر المجموعة التجريبية هي التي ستتعرض للبرنامج المنفذ أو تستفيد منه، أما المجموعة الضابطة فهي التي لا تتعرض لتأثير البرنامج.
يلزم اختبار كلتا المجموعتين للتأكد من عدم وجود فروق ترتبط بتنظيمهما أو تكوينهما قبل إجراء التجربة أو تنفيذ البرنامج الاجتماعي ضماناً لتكافؤ المجموعتين.
يجب مراعاة أن يخلو أفراد المجموعتين من خطأ المعاينة وذلك بمراعاة المبادئ العامة لاختيار العينة بحيث تمثل العينة التي يتم اختيارها المجتمع الذي أخذت منه.
ويمكن تحقيق تكافؤ بين أفراد المجموعات حينما يستخدم الباحث أكثر من مجموعة بعدة طرق منها:-

- الطريقة الأولى: المزاوجة بين أفراد المجموعتين: وفيها يتم التأكد من أن كل فرد في المجموعة الأولى يتعادل مع فرد من المجموعة الثانية عن طريق معرفة الباحث للمتغيرات الهامة في الدراسة وإخضاعها للضبط العلمي الدقيق، وتواجه هذه الطريقة بعض الصعوبات منها:-
  - ® ضرورة توفر عدد كبير من الأفراد ليتسنى للباحث اختيار الأزواج المتماثلة عن طريق عملية المزاوجة الفردية.
  - ® ضرورة تحديد كافة المتغيرات الرئيسية في الدراسة لوضعها في الاعتبار عند الاختيار.
  - ® صعوبة وجود المقاييس التي تحقق للباحث نتائج دقيقة في هذا المجال.

- الطريقة الثانية: المزاوجة بين المجموعات: وفيها يتم المزاوجة بين المجموعة التجريبية والضابطة على أساس تطابق التوزيعات التكرارية للمتغيرات (السن، الدخل، النوع)، ويعاب على هذه الطريقة:-
  - أنها لا توفر المزاوجة التامة بين أفراد المجموعتين.
  - اعتمادها على معامل إحصائي واحد لإحداث المزاوجة مثل المتوسط.
- الطريقة الثالثة: التوزيع العشوائي: وفيها يتم توزيع الأفراد بطريقة عشوائية تتضمن تحقيق الفرص المتكافئة لكل فرد من أفراد المجموعتين استناداً على مبدأ الاحتمال الذي يضمن التخلص من التميز أو الخطأ الذي يهدد صدق النتائج ويمكن من خلاله التغلب على صعوبات الطريقتين السابقتين لأنه يساعد على تحقيق قدر كبير من التماثل بين المجموعات التي يتم دراستها قبل إدخال البرنامج أو المتغير التجريبي، ويتيح لكل مبحوث الفرص المتساوية بأن يكون مفرده من المجموعتين الضابطة أو التجريبية.