المحاضرة الأولى

أولاً : نشأة وتطور منهج تقويم المشروعات الاجتماعية

مقدمة

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.

أن 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 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 منها :-

ثانياً: أسباب تطور تقويم المشروعات

- **السبب الأول :** أن الهيئات الممولة للبرامج الاجتماعية سواء أكانت من خارج المجتمع الذي ينفذ فيه البرنامج أو من داخل المجتمع أصبحت تطالب بالمزيد من الدقة العلمية في البحوث التي تجرى في إطار البرامج والمشروعات التي تدعمها تلك الهيئات مالياً أو فنياً .

كأساس أو شرط لتقديم الدعم لتلك البرامج والمشروعات والتي لابد أن تكون قائمة على نتائج علمية مستندة على مقاييس موضوعية تقدم تقديرات ذاتية للقائمين على، أو المستفيدين من تلك البرامج والمشروعات، وذلك للتأكد من أن البرامج والمشروعات تحقق في الواقع ما تدعى أنها تحققه نظرياً.

- **السبب الثاني:** محدودية الموارد المجتمعية المتخصصة للبرامج الاجتماعية خاصة مع اتحاد بعض الدول إلى خصخصة خدمات الرعاية الاجتماعية مما يستتبع ضرورة الاهتمام بتقويم البرامج والمشروعات وتحديد أولوياتها لاختيار أفضلها لإشباع احتياجات المواطنين ومواجهة مشكلاتهم أو الوقاية منها في ضوء الموارد المتاحة بما يحقق أكبر عائد منها وأقل تكلفة ممكنة.

- **السبب الثالث:** اهتمام المهتمين العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية بالبحوث التقويمية بغرض اختبار النظريات وتحسين مستوى الممارسة، وذلك بالتأكد من مدى ملائمة المداخل والنظريات الحديثة الاجتماعية سواء كان نسق التعامل هو الفرد أو الزوجان أو الأسرة أو المجتمع المحلى أو حتى المجتمع الكبير، حتى يمكن التوصل إلى المواطنين الذين يحتاجون أكثر من غيرهم إلى خدمات مهنية ووصول الموارد المتاحة إلى الذين يستحقونها فعلا وبالوسائل الأكثر فعالية.

- **السبب الرابع:** التقدم العلمي في استخدام الطرق البحثية والتطور في أدوات ووسائل البحث العلمي في مهنة الخدمة الاجتماعية مما نبه الأذهان إلى تزايد أهمية الحاجة للتقويم وأتاح فرصه أكبر لاستخدام تلك المعرفة من جانب المسئولين في تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية والوصول إلى نتائج موضوعية موثوق بها تكون أساسا للحكم على البرامج والمشروعات وتطورها أو تعديل بعض أنشطتها أو اختبار بدائل أخرى أكثر تحقيقاً للأهداف المجتمعية على الوجه الأكمل.

- **السبب الخامس:** الاتجاهات الحديثة في ممارسات الخدمة الاجتماعية بوجه خاص وتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بوجه عام، والتي تؤكد على ضرورة مشاركة المستفيدين من الخدمات في تقويمها والتعرف على آرائهم في مدى ملائمة تلك البرامج والمشروعات لما يسعون لتحقيقه من أهداف، مما استوجب ضرورة الاهتمام بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية من وجهة نظر المستفيدين منها على أسس علمية لإصدار الإحكام حول القيمة الحقيقة للبرامج المنفذة.

- **السبب السادس:** أن العملاء المستفيدين من البرامج والمشروعات الاجتماعية يدعوا يطالبون بأن تكون الخدمات التي تقدم لهم بالجودة المطلوبة وظهر ما يعرف بجماعات حقوق العملاء لتعبر عنهم وعن حقوقهم لجعل البرامج والمشروعات أكثر استجابة لحاجات هؤلاء العملاء في ضوء مفهومي المحاسبية والمسئولية.

- **السبب السابع:** الاهتمام الحكومي في أغلب الأوقات يقيم البرامج والمشروعات الخدمية التي تقدمها لمواطنيها للتعرف على عائدها الاقتصادي والاجتماعي في مجالات الصحة والتعليم والضمان الاجتماعي لضمان أن تكون تلك النتائج في إطار تكاليف تلك البرامج والمشروعات والمشروعات كأساس للرقابة على الاتفاق من ناحية وتحديد متطلبات تلك البرامج والمشروعات في الموازنات التالية وفقاً للاحتياجات الفعلية ونتائج تقويم تلك الخدمات من ناحية أخرى.

- **السبب الثامن:** الاهتمام من جانب أغلب المجتمعات بالإدارة الجيدة الفعالة في مجال الخدمات الإنسانية كأساس لاختيار أفضل البرامج والمشروعات والمشروعات التي تسهم في إشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات المجتمعية إلى جانب استخدام الاتجاهات الإدارية الحديثة في تقويم البرامج والمشروعات والمشروعات.

ونتيجة لذلك الأسباب فقد أصبح تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية جزءاً لايتجزأ من التخطيط لها، وتحديد استمراريتها كما أصبح مسئولية متروكة بين الفنيين والإداريين المسئولين عنها بل وبمشاركة العملاء المستفيدين من الخدامات التي تتضمنها تلك البرامج والمشروعات.

بل أصبحت مسئولية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية من اختصاص بعض الهيئات والمؤسسات المتخصصة التي تضم عديداً من المتخصصين، كما ظهر إلى حيز الوجود أيضا فيض من الكتابات والمواد المطبوعة في هذا المجال وظهرت طرق بحثية عديدة وحديثة أكثر ملاءمة في فهمها كما أنها أكثر استخداماً من قبل العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية.

ولقد تبلور ذلك التطور من جانب الخدمة الاجتماعية في اهتمام كليات ومعاهد وأقسام تخريج الأخصائيين الاجتماعيين إلى أن تتضمن المناهج الدراسية على مستوى مرحلة البكالوريوس أو الدراسات العليا منهجاً أو أكثر خاصاً بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية تحت مسميات تقويم المشروعات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية أو تقديم البرامج والمشروعات الاجتماعية أو تقويم الممارسة المهنية في مجال التخصص أو غيرها من المسميات.

هذه المسميات تُـــنمْ عن اهتمام قوى من جانب الأكاديميين والممارسين في الخدمة الاجتماعية من استخدام الأساليب العلمية في تقويم البرامج والمشروعات والمشروعات والخدمات والمؤسسات اجتماعية حتى يكون ذلك التقويم أساساً للارتقاء بمستوى تلك البرامج والمشروعات كعامل من عوامل الارتقاء بالمهنة ودورها في تحقيق الأهداف المجتمعية.

ثالثًا : مفاهيم مرتبطة بتقويم المشروعات

- 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 ا

لتي 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.

- 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.

- 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 أهدافها.

- 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.

رابعاً: 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.

خامسا: 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..

سادساً: 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.

أسئلة المحاضرة

السؤال الأول عرف / عرفي المصطلحات الاجتماعية التالية ؟

التقييم – تقويم المشروعات – الفعالية – الكفاءة

- مفهوم التقييم :

ملية 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 .

- 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.

- 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 أهدافها.

- 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.

السؤال الثاني فسر/ فسرى أسباب تطور تقويم المشروعات الاجتماعية ؟:

أسباب تطور تقويم المشروعات

- السبب الأول : أن الهيئات الممولة للبرامج الاجتماعية سواء أكانت من خارج المجتمع الذي ينفذ فيه البرنامج أو من داخل المجتمع أصبحت تطالب بالمزيد من الدقة العلمية في البحوث التي تجرى في إطار البرامج والمشروعات التي تدعمها تلك الهيئات مالياً أو فنياً .

كأساس أو شرط لتقديم الدعم لتلك البرامج والمشروعات والتي لابد أن تكون قائمة على نتائج علمية مستندة على مقاييس موضوعية تقدم تقديرات ذاتية للقائمين على، أو المستفيدين من تلك البرامج والمشروعات، وذلك للتأكد من أن البرامج والمشروعات تحقق في الواقع ما تدعى أنها تحققه نظرياً.

- السبب الثاني: محدودية الموارد المجتمعية المتخصصة للبرامج الاجتماعية خاصة مع اتحاد بعض الدول إلى خصخصة خدمات الرعاية الاجتماعية مما يستتبع ضرورة الاهتمام بتقويم البرامج والمشروعات وتحديد أولوياتها لاختيار أفضلها لإشباع احتياجات المواطنين ومواجهة مشكلاتهم أو الوقاية منها في ضوء الموارد المتاحة بما يحقق أكبر عائد منها وأقل تكلفة ممكنة.

السبب الثالث:اهتمام المهتمين العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية بالبحوث التقويمية بغرض اختبار النظريات وتحسين مستوى الممارسة، وذلك بالتأكد من مدى ملائمة المداخل والنظريات الحديثة الاجتماعية سواء كان نسق التعامل هو الفرد أو الزوجان أو الأسرة أو المجتمع المحلى أو حتى المجتمع الكبير، حتى يمكن التوصل إلى المواطنين الذين يحتاجون أكثر من غيرهم إلى خدمات مهنية ووصول الموارد المتاحة إلى الذين يستحقونها فعلا وبالوسائل الأكثر فعالية.

- السبب الرابع: التقدم العلمي في استخدام الطرق البحثية والتطور في أدوات ووسائل البحث العلمي في مهنة الخدمة الاجتماعية مما نبه الأذهان إلى تزايد أهمية الحاجة للتقويم وأتاح فرصه أكبر لاستخدام تلك المعرفة من جانب المسئولين في تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية والوصول إلى نتائج موضوعية موثوق بها تكون أساسا للحكم على البرامج والمشروعات وتطورها أو تعديل بعض أنشطتها أو اختبار بدائل أخرى أكثر تحقيقاً للأهداف المجتمعية على الوجه الأكمل.

السبب الخامس: الاتجاهات الحديثة في ممارسات الخدمة الاجتماعية بوجه خاص وتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بوجه عام، والتي تؤكد على ضرورة مشاركة المستفيدين من الخدمات في تقويمها والتعرف على آرائهم في مدى ملائمة تلك البرامج والمشروعات لما يسعون لتحقيقه من أهداف، مما استوجب ضرورة الاهتمام بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية من وجهة نظر المستفيدين منها على أسس علمية لإصدار الإحكام حول القيمة الحقيقة للبرامج المنفذة.

- السبب السادس: أن العملاء المستفيدين من البرامج والمشروعات الاجتماعية يدعوا يطالبون بأن تكون الخدمات التي تقدم لهم بالجودة المطلوبة وظهر ما يعرف بجماعات حقوق العملاء لتعبر عنهم وعن حقوقهم لجعل البرامج والمشروعات أكثر استجابة لحاجات هؤلاء العملاء في ضوء مفهومي المحاسبية والمسئولية.

السبب السابع: الاهتمام الحكومي في أغلب الأوقات يقيم البرامج والمشروعات الخدمية التي تقدمها لمواطنيها للتعرف على عائدها الاقتصادي والاجتماعي في مجالات الصحة والتعليم والضمان الاجتماعي لضمان أن تكون تلك النتائج في إطار تكاليف تلك البرامج والمشروعات والمشروعات كأساس للرقابة على الاتفاق من ناحية وتحديد متطلبات تلك البرامج والمشروعات في الموازنات التالية وفقاً للاحتياجات الفعلية ونتائج تقويم تلك الخدمات من ناحية أخرى

- السبب الثامن: الاهتمام من جانب أغلب المجتمعات بالإدارة الجيدة الفعالة في مجال الخدمات الإنسانية كأساس لاختيار أفضل البرامج والمشروعات والمشروعات التي تسهم في إشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات المجتمعية إلى جانب استخدام الاتجاهات الإدارية الحديثة في تقويم البرامج والمشروعات والمشروعات.

- ونتيجة لذلك الأسباب فقد أصبح تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية جزءاً لايتجزأ من التخطيط لها، وتحديد استمراريتها كما أصبح مسئولية متروكة بين الفنيين والإداريين المسئولين عنها بل وبمشاركة العملاء المستفيدين من الخدامات التي تتضمنها تلك البرامج والمشروعات.

بل أصبحت مسئولية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية من اختصاص بعض الهيئات والمؤسسات المتخصصة التي تضم عديداً من المتخصصين، كما ظهر إلى حيز الوجود أيضا فيض من الكتابات والمواد المطبوعة في هذا المجال وظهرت طرق بحثية عديدة وحديثة أكثر ملاءمة في فهمها كما أنها أكثر استخداماً من قبل العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية.

- ولقد تبلور ذلك التطور من جانب الخدمة الاجتماعية في اهتمام كليات ومعاهد وأقسام تخريج الأخصائيين الاجتماعيين إلى أن تتضمن المناهج الدراسية على مستوى مرحلة البكالوريوس أو الدراسات العليا منهجاً أو أكثر خاصاً بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية تحت مسميات تقويم المشروعات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية أو تقديم البرامج والمشروعات الاجتماعية أو تقويم الممارسة المهنية في مجال التخصص أو غيرها من المسميات.

هذه المسميات تُـــنمْ عن اهتمام قوى من جانب الأكاديميين والممارسين في الخدمة الاجتماعية من استخدام الأساليب العلمية في تقويم البرامج والمشروعات والمشروعات والخدمات والمؤسسات اجتماعية حتى يكون ذلك التقويم أساساً للارتقاء بمستوى تلك البرامج والمشروعات كعامل من عوامل الارتقاء بالمهنة ودورها في تحقيق الأهداف المجتمعية.

المحاضرة الثانية

أولاً : 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.

ثانياً : أهمية تخطيط المشروعات الاجتماعية

تستلزم عمليات التنمية المجتمعية التخطيط للبرامج والمشروعات الاجتماعية على أساس الاستثمار الممثل للموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المجتمعية في فترة زمنية محددة، ويرجع الاهتمام بتخطيط المشروعات الاجتماعية إلى أنه يسهم في تحقيق الأهداف التالية:-

الهدف الأول: أن التخطيط الفعال للبرنامج يقلل من فرض عدم التأكيد من الوصول إلى النتائج على درجه عالية من الكفاءة حيث يسهم تخطيط البرنامج في تحديد الوسائل العلمية لإشباع الحاجات ومواجهة المشكلات المجتمعية على أساس من التحديد الدقيق للأهداف القريبة والبعيدة للبرنامج .

الهدف الثاني : يسهم تخطيط البرنامج في توضيح عمليات صنع القرارات المرتبطة بتنفيذ ومتابعة وتقويم هذا البرنامج في ضوء الأولويات والبدائل المتاحة لاختيار أفضل بديل في ضوء مزايا وعيوب تطبيق كل بديل بما يحقق الأهداف المجتمعية على أساس علمي وبيانات كافية وسليمة وحديثة عن المجتمع واحتياجاته من ناحية وإمكاناته من ناحية أخرى.

الهدف الثالث : يسهم تخطيط البرامج الاجتماعية في الاستثمار الأمثل للإمكانات والموارد المجتمعية البشرية والمادية والتنظيمية بما يحقق أفضل النتائج ويسهم في توفير الخدمات مع ضمان وصولها إلى مستحقيها والاقتصاد في الوقت والتكاليف.

الهدف الرابع: يتيح تخطيط البرامج الاجتماعية الفرصة للتنبؤ بالمتغيرات والمحددات إلى ما يمكن أن تؤثر على البرنامج في مرحلة التنفيذ والاستعداد لاتخاذ الإجراءات البدائية بالتعامل ومواجهة تلك التحديات بما لا يؤثر سلبا على تحقيق البرنامج لأهدافه.

الهدف الخامس: يسهم تخطيط البرنامج في تحديد مدخلاته والعناصر الواجب استخدامها والقرارات التي توجه سير العمل والإجراءات التفصيلية التي تتبع في تنفيذ أنشطته مع وضع البرامج الزمنية وتحديد مسئوليات المشاركين بما يحقق التنسيق بالأعمال على أساس من التعاون والتكامل وعدم حدوث تضارب أو تعارض .

الهدف السادس : يعتبر التخطيط للبرنامج وسيلة فعالة في تحديد أسس المتابعة الداخلية والخارجية على مدى مراحل تنفيذ أنشطته تحيدي المعايير التي على أساسها يتم تقييم البرنامج بعد الانتهاء منه.

ثالثًا : خطوات تخطيط المشروعات الاجتماعية

إن القيام بأي برنامج اجتماعي دون التخطيط له يصبح ضربا من العبث وإهدار الموارد والارتجالية في العمل حيت يرتبط تخطيط البرنامج بالاستثمار الأمثل للموارد المالية والبشرية والتنظيمية المتاحة أو التي يمكن إتاحتها لتحقيق الأهداف المجتمعية في ضوء التنبؤ بالمستقبل والاستعداد له.

وتتضمن خطوات تخطيط المشروعات الاجتماعية ما يلى:-

- تحديد المجتمع أو المجال الذي سيعمل معه المخطط.
- تحديد الاحتياجات والمشكلات المجتمعية وتحليلها.
- تحديد الأهداف المراد تحقيقها.
- اقتراح بدائل البرنامج تحقق الأهداف.
- اختيار البديل الأمثل في ضوء محكات المفاضلة.
- جمع المعلومات والبيانات عن البرنامج .
- تنفيذ البرنامج الذي تم اختياره .

وفيما يلي عرضا لتلك الخطوات:-

الخطوة الأولى : تحديد المجتمع أو المجال الذي سيعمل معه المخطط.

تعتبر الخطوة الأولى في التخطيط لأي برنامج اجتماعي هي تحديد المجال الذي يعمل فيه حيث أن أي برنامج غالبا ما ينفذ في مجتمع إشباع احتياجات مواجهة مشكلات سكانه بوجه عام أو فئة من سكانه.

ولذا لابد أن يكون لدى مخططي البرنامج معلومات كافية وحديثة عن المجتمع المراد تنميته وتشمل تلك المعلومات:-

المتغيرات السكانية وتتضمن:-

- تصنيف السكان حسب النوع إلى ذكور وإناث .
- تصنيف السكان حسب النشاط إلى داخل قوة العمل وخارجها .
- تصنيف السكان حسب الحالة العملية (صاحب عمل ويديره يعمل بأجر يعمل لحسابه) .
- تصنيف السكان حسب المهنة التي يمارسونها.

٢- تحديد الملامح الاجتماعية العامة للمجتمع.

وذلك بهدف تحديد وارد والحاجات والملامح الثقافية والسياسية والتدرج الاجتماعي الخدمات المتاحة أنواعها والقصور في تلك الخدمات.

٣- التعرف على الموارد المتاحة : سواء تعلقت بالموارد المالية أو مستوى المعيشة أو الفرص المتاحة أمام السكان القوى البشرية مدى المشاركة المراد الاجتماعية.

٤- التعرف على التقاليد والعادات السائدة.

إلى جانب الميول والاتجاهات والرغبات لتقدير مدى استجابة الأهالي للخدمات التي يمكن أن يوفرها البرنامج.

وترجع أهمية تحديد المجال أو المجتمع الذي سيعمل معه المخطط أو المستهدف تنميته وإحداث تغيير فيه ودراسة هذا المجتمع لعدم توفر بيانات وإحصائيات ودراسات علمية وحديثة لأغلب المجتمعات التي تخطط لبرامج ومشروعات اجتماعية لتنميتها.

الخطوة الثانية : تقدير الاحتياجات والمشكلات المجتمعية وتحليلها

يعتبر تقدير الحاجات والمشكلات محاولة لتحديد ما هو مطلوب لمساعدة المواطنين في المجتمع على أن يكونوا قادرين على القيام بوظائفهم بمستوى مقبول في مختلف نواحي حياتهم وإزالة المعوقات التي تحول دون تحقيقهم لأهدافهم.

ويمكن تقدير المشكلات والاحتياجات المجتمعية باستخدام وسائل متعددة منها:-

- الإحصاءات المتعلقة بالخدمات المتاحة وغير المتاحة في المجتمع .
- المسوح الاجتماعية.
- أراء الخبراء المتخصصين في المجال المرتبط بالبرنامج لتقدير الحاجة المعيارية .
- قوائم الرجوع للمصدر لتحديد المشكلات والحاجة المجتمعية لنوعية الخدمات

مع الوضع في الاعتبار ضرورة استخدام أكثر من مصدر لتحديد كافة المشكلات المجتمعية والاحتياجات الخاصة بالسكان.

وتفيد تلك الخطوة في التوصل إلى :

- تحديد مواقع الحاجات والمشكلات التي يعانى منها السكان وشدتها.
- توزيع المشكلات الاجتماعية بين المناطق الجغرافية.
- تحديد العلاقات بين المتغيرات التي يشملها تحليل المشكلة.
- تحديد البرامج القائمة لمواجهة القائمة لمواجهة المشكلات المجتمعية وإشباع الاحتياجات ولا يقتصر الأمر على تحديد المشكلات وأولوياتها فقط بل يستوجب تحديد أسبابها ودرجة الحاجة حيث يمكن تقديم الحلول المناسبة لمواجهتها.

الخطوة الثالثة : تحديد الأهداف المراد تحقيقها

في ضوء تحديد احتياجات ومشكلات المجتمع الذي يسعى لتنميته فإن المرء يستدعى تحديد الأهداف المجتمعية المراد الوصول إليها لإشباع احتياجات سكانه ومواجهة مشكلاتهم.

ويتم وضع وتحديد الأهداف بغرض توجيه البرنامج نحو حل المشكلات وإشباع الحاجات وتحديد مجموعات السكان المستهدف خدمتها .

وإذا كانت الأهداف ضرورية لتسيير النشاطات المختلفة التي يتضمنها البرنامج وبدونها يصبح تخطيط البرنامج بلا معنى فإن هناك عدد من الصفات والمميزات يجب أن تتوافر في تلك الأهداف ومن أهمها :-

- أن تكون على درجة عالية من الوضوح والتحديد .
- القناعة من قبل العاملين والمشاركين في البرنامج بهذه الأهداف.
- أن تكون واقعية قابلة التنفيذ وليست خيالية بل ترتبط بحاجات الناس ومشكلاتهم.
- أن تكون النتائج المترتبة على تحقيقها قابلة للقياس حتى يمكن تقييم نتاجها.
- أن تكون متناسقة وغير متعارضة أو متضاربة وتدريجية في تنفيذها .
- أن تكون مصاغة بطريقة ايجابية تحدد التغيرات المطلوب تحقيقها .

- أن تكون مشروعة في إطار الأهداف العامة للمجتمع.

الخطوة الرابعة : اقتراح بدائل لبرامج تحقق الأهداف

ويقصد بالبديل أن يضع المسئولون عن التخطيط مجموعة من الحلول أو البرامج البديلة والتي يصلح كل منها بدرجة معينة وكيفية محددة للوصول إلى الأهداف المطلوبة .

ويمكن أن يشارك في اقتراح تلك البدائل جميع المسئولين عن تخطيط برامج ومشروعات التنمية في المجتمع المستهدف اعتماد على بعض المصادر.

ومن أهم تلك المصادر.

- اقتراحات الأهالي أنفسهم وتعبيرهم عن البرامج التي يمكن أن تشبع احتياجاتهم أو تساعدهم في مواجهة مشكلاتهم.
- الهيئات الأهلية والحكومية الموجودة في المجتمع أو ممثلو تلك الهيئات.
- القيادات الشعبية والمهنية التي تمثل سكان المجتمع وتعبر عن رغباتهم.
- النتائج التي تم التوصل إليها بدراسة احتياجات ومشكلات المجتمع وتحديد أولوياتها .
- ويجب على المخطط أن لا يقيد نفسه بعدد محدد من البدائل بل يحدد ما في البدائل الممكنة حتى لا يتم تجاهل بدائل ربما تكون أكثر كفاءة وفاعلية.

الخطوة الخامسة : اختيار البديل الأمثل في ضوء محكات المفاضلة

في هذه الخطوة يتم تحديد محكمات للمفاضلة بين البرامج التي تم اقتراحها كبدائل لإشباع حاجات سكان المجتمع أو مواجهة مشكلاتهم وتقويمها ومقارنة كل واحد منها بالأخر من حيث المزايا والعيوب والتكاليف ومشكلات التنفيذ والنتائج المتوقعة.

ويمكن 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

الخطوة السادسة : جمع المعلومات والبيانات من البرنامج

- الجهاز الوظيفي بالبرنامج ومستويات كل منهم وأساليب تنميتهم.
- الموارد المالية المخصصة للبرنامج موزعة على أنشطته ومصادرها.
- الموارد الأخرى المتاحة أو التي يمكن إتاحتها للاستخدام في البرنامج.
- التوصيف العام لطرق تنفيذ البرنامج.
- الصعوبات المتوقعة أثناء مرحلة التنفيذ .

تتمثل هذه الخطوة في ترجمة ما تم الاتفاق عليه في الإطار النهائي لوضع البرنامج موضع التنفيذ وفيها يقوم المسئولون عن تنفيذ الأنشطة التي يتضمنها البرنامج بتوزيع المسئوليات بينهم والتزام كل مهم بما حدد له من مسئوليات ومهام .

رابعًا: المهارات التي يجب توافرها في القائم بالتخطيط لتقويم المشروعات الاجتماعية

على الرغم من اختلاف وجهات النظر حول تحديد المشاركين في العملية التقويمية فإن هناك مجموعة من المهارات التي لابد وأن يتمتع بها القائم بالعملية التقويمية أو حتى المشارك فيها، ومن أهم هذه المهارات ما يلي:-

١- أن يكون 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 البرامج المحددة.
٤- أن تكون لديه القدرة على إعداد وتصميم اختبارات واستمارات لتقييم البرامج والمشروعات.
٥- أن يتمتع بالقدرات التطبيقية للأنشطة التقويمية.
٦- أن تكون لديه القدرة على تنظيم المعلومات والبيانات بطريقة تيسر من الاعتماد عليها والاستعانة بها بما يساهم في إثراء العمليات التقويمية.
٧- أن تكون لديه القدرة على تخطى العقبات التى قد تطرأ أثناء الأنشطة التقويمية.
٨- أن تكون لديه المهارة على القيام بأكثر من دور أثناء عمليات التقويم.
٩- أن تكون لديه القدرة على معرفة وفهم واسع بمجال المشكلة التي يجب على البرنامج تناولها ومدركاً لنتائج المتغيرات التي تؤثر على الأفراد والمجموعات حيث تحدد أهم أدواره في: -

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

- أحد أعضاء البرنامج الذى يساعد في التحسين والتطوير.
- يقوم بدور المستشار للتزويد بخبرة جمع المعلومات.
- يقوم بدور المدرب للموظفين المشرفين على البرنامج.

خامساً: الصعوبات التي تواجه التخطيط لتقويم المشروعات الاجتماعية

تتعرض عملية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية إلى العديد من الصعوبات والمشكلات التي تقلل من فاعلية نتائج التقويم ، ومن أهم هذه الصعوبات ما يلي:-

١) عدم توفر البيانات المطلوب الاعتماد عليها من حيث الكم أو الكيف سواء تتعلق هذه البيانات بالبرامج أو المشروعات أو بالإحصائية الرسمية وغير الرسمية مما يقلل من الثقة التامة في نتائج التقويم.

٢) عدم توافر العدد المناسب من الخبراء للقيام بالعمليات التقويمية ممن يتوافر لديهم العلم والمشروعات.

٣) صعوبات توفر المعايير والمحكات التي يمكن الاتفاق عليها لاتخاذ قرارات تحديد كفاءة وفاعلية البرامج والمشروعات الاجتماعية بجانب عدم توفر مقاييس صحيحة لقياس نتائج البرامج والمشروعات الاجتماعية وتحديد مردودتها لصعوبة التحديد الرقمي لتلك المردودات.

٤) مقاومة إجراء عمليات التقويم نتيجة للخوف من الآثار المترتبة على تقويم البرامج والمشروعات والتي قد تتمثل في شعور العاملين بالبرامج بالقلق إزاء نتائج عمليات التقويم ، كالخوف من إدخال تجديداً أو إنهاء البرنامج ككل أو الخوف من إساءة استخدام نتائج التقويم كمعلومات ضدهم.

٥) صعوبات تصميم المقياس الخاصة بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية خاصة إذا كانت تلك البرامج والمشروعات مخصصة أو هادفة نحو تغيير السلوك وذلك لصعوبة القياس التام للسلوكيات الاجتماعية.

٦) مقاومة إجراء تقويم البرامج الاجتماعية لادعاء البعض أن تلك العمليات مضيعة للوقت والجهد واستنزاف للموارد ، وأن الهدف منها لا يتساوى مع ما تتطلبته من نفقات.

٧) عدم وضوح الأهداف من وراء تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية أمام كافة من يشتركون في عمليات التقويم ، خاصة وأن تلك العملية تتطلب التأكد من نمط العلاقات الاجتماعية بين جميع القائمين على المشروع.

٨) صعوبات وضع ضوابط فاصلة تحدد الآثار الناجمة عن تطبيق البرامج والمشروعات الاجتماعية التي يتم تنفيذها مع غيرها من البرامج الأخرى التي تنفذ في نفس الفترة حيث أن أي برنامج يتأثر بالعديد من العوامل الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي يمر بها المجتمع، كما يتأثر بالبرامج والمشروعات الأخرى نتيجة لوجود تأثيرات متبادلة بين جميع البرامج والمشروعات الاجتماعية.

٩) صعوبات تحديد وقياس العائد الاجتماعي للمشروعات والبرامج الاجتماعية نظراً لما يتطلبه ذلك من وقت طويل، علاوة على ارتباط البرامج والمشروعات الاجتماعية بقضايا ومشكلات ذات أبعاد متداخلة ومتشابكة ، وفي نفس الوقت معقدة، كما أنها تتأثر بالأيديولوجية السائدة في المجتمع مما يحول دون إمكانية التحديد القاطع لها.

١٠) عدم تطبيق نتائج التقويم والانتفاع بها في تحسين البرامج والمشروعات الاجتماعية التي يتم تنفيذها خاصة إذا كانت تلك النتائج تؤثر على مصلحة القائمين على تلك البرامج والمشروعات وعلى مدى استمراريتهم في مناصبهم أو مواقعهم الإدارية.

١١) معارضة الجهات الممولة للبرامج والمشروعات أو الوكالات المانحة لإجراء عمليات التقويم وعدم تضمينها للتقويم كجزء من تكلفة البرامج أو أن تستأثر الجهة المانحة بتحديد من يقوم بعملية التقويم أو الإصرار على استخدام منهج معين وفي وقت معين، مما يؤثر في النهاية على طبيعة عمليات التقويم ذاتها وعلى النتائج المتوقعة من ورائها.

١٢) وجود تعدد وتعارض بين الأهداف والأولويات.

١٣) غياب التحديد الدقيق لمهام كثير من الأجهزة القائمة على عملية التقييم حيث التداخل بين الاختصاصات والازدواجية في معظم الأعمال ، وعدم التوصيف الدقيق لواجبات ومسئوليات الوظائف التي تؤديها تلك الأجهزة.

١٤) الإختلالات المتعلقة بعنصر العمل متمثلة في التضخم الوظيفي وازدواجية المسئولية الإدارية داخل الوحدة الواحدة ، وكذلك وجود مستويات تنظيمية غير ضرورية في هيكل التنظيم الإداري وما يستتبعه من تفتيت لأداء الخدمة.

١٥) القياس المضلل في ظل غياب المصداقية والشفافية، ويحدث ذلك في حالة القياس الخارجي من جانب المستفيد أو المواطن طالب الخدمة حيث تحرص الإدارة في ظل غياب الشفافية على حجب البيانات التي تعطي مؤشرات سلبية عن الإدارة وتقديم البيانات في صورة غير واقعية لإعطاء انطباع طيب عن الأداء.

١٦) صعوبة التغلب على مقاومة التغير في المجتمع.

١٧) ضعف الاتصال من جانب القائمين بعملية التقويم.

١٨) فشل بعض الباحثين في الدعوة لتبني نتائج أبحاثها العملية.

١٩) عدم وضوح وتحديد الأهداف.

٢٠) النتائج لا تظل طويلاً ولذا فمن الضروري أن تتطور باستمرار.

٢١) عدم القدرة على التحكم في العوامل الذاتية مما يؤدي إلى عدم وجود صدق داخل التقويم.

٢٢) عدم التحكم في المتغيرات المستقبلية.

<u>أما المشكلات التي تواجه القائمين بالتقويم فتتحدد فيما يلي:-</u>

١) المشكلات الإنسانية المتعلقة بالعاملين في الميدان وبالمشرفين، وذلك سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة، وتتمثل في المقاومة الشعورية أو اللاشعورية من جانب الإداريين أو المشرفين أو العاملين في الميدان على اختلاف مستوياتهم والتي يبدونها لمن يقوم بعملية التقويم.

٢) المشكلات المتعلقة بمصادر البيانات ومن أهم المشكلات التي تواجه القائمين بعملية التقويم عدم توافر البيانات الكافية التي يمكن الاعتماد عليها من حيث الكم والكيف ويزيد من صعوبة هذا الأمر تعدد مصادر البيانات والتفاوت في درجة صدقها.

٣) المشكلات المتعلقة بنوع المشروع أو البرنامج حيث أن المشكلات التي تواجه القائمين على عملية التقويم وإمكانيات معظم مؤسسات الرعاية الاجتماعية قد تكون متعددة الأغراض، وكمثال فإن الوحدة الصحية مفروض أن تؤدي خدمات صحية ووقائية معاً أي لا تقتصر في نشاطها على الجانب الصحي فقط ولكنها يجب أن تقوم بمهمة التثقيف ونشر الوعي الصحي بين المواطنين وعلى خطة التقويم أن تراعي ذلك بدقة.

٤) ومن المشكلات التي تواجه المشاركون في التقويم أيضاً مشكلة تحديد المدى الجغرافي الذى يحاول قياس تأثير البرنامج أو المشروع، وهل يقتصر على المنطقة التي تنفذ فيها المشروع؟ أم يتعداه إلى المناطق المجاورة أيضاً؟ ومن المفيد التمييز بين ما يسمى منطقة النشاط وهي المنطقة التي قد يمتد تأثير المشروع.

٥) المشكلات المتعلقة بتحليل النتائج وتفسيرها، فمن المشكلات التي تواجه القائمين بعملية التقويم العمل على تحقيق من صدق العلاقات بين الأسباب والنتائج أي ثبات أن التغيرات الحادثة بسبب المشروع نفسه، وهناك أيضاً بعض المشكلات مثل:-

- قد ترجع المشكلة للمستفيدين من المشروع أنفسهم لأي سبب من الأسباب.
- قد ترجع المشكلة في عدم متابعة الهيئة العامة لأمية وتعليم الكبار للمشروع حيث أن علاقة الهيئة بالمشروع هي علاقة مادية فقط.
- عدم تنفيذ المشروع كما خطط له لسبب أو لآخر وقد يرجع ذلك لأسباب اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية.

ومن خلال الممارسة العملية للتقويم سوف تظهر أمام الباحث العديد من العوامل التي قد تؤدي إلى إخفاق العملية التقويمية أو تعوق تطبيقها.

أسئلة المحاضرة

السؤال الأول ناقش/ ناقشي أهمية التخطيط لتقويم المشروعات الاجتماعية ؟

أهمية تخطيط المشروعات الاجتماعية

تستلزم عمليات التنمية المجتمعية التخطيط للبرامج والمشروعات الاجتماعية على أساس الاستثمار الممثل للموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المجتمعية في فترة زمنية محددة، ويرجع الاهتمام بتخطيط المشروعات الاجتماعية إلى أنه يسهم في تحقيق الأهداف التالية:-

الهدف الأول: أن التخطيط الفعال للبرنامج يقلل من فرض عدم التأكيد من الوصول إلى النتائج على درجه عالية من الكفاءة حيث يسهم تخطيط البرنامج في تحديد الوسائل العلمية لإشباع الحاجات ومواجهة المشكلات المجتمعية على أساس من التحديد الدقيق للأهداف القريبة والبعيدة للبرنامج .

الهدف الثاني : يسهم تخطيط البرنامج في توضيح عمليات صنع القرارات المرتبطة بتنفيذ ومتابعة وتقويم هذا البرنامج في ضوء الأولويات والبدائل المتاحة لاختيار أفضل بديل في ضوء مزايا وعيوب تطبيق كل بديل بما يحقق الأهداف المجتمعية على أساس علمي وبيانات كافية وسليمة وحديثة عن المجتمع واحتياجاته من ناحية وإمكاناته من ناحية أخرى.

الهدف الثالث : يسهم تخطيط البرامج الاجتماعية في الاستثمار الأمثل للإمكانات والموارد المجتمعية البشرية والمادية والتنظيمية بما يحقق أفضل النتائج ويسهم في توفير الخدمات مع ضمان وصولها إلى مستحقيها والاقتصاد في الوقت والتكاليف.

الهدف الرابع: يتيح تخطيط البرامج الاجتماعية الفرصة للتنبؤ بالمتغيرات والمحددات إلى ما يمكن أن تؤثر على البرنامج في مرحلة التنفيذ والاستعداد لاتخاذ الإجراءات البدائية بالتعامل ومواجهة تلك التحديات بما لا يؤثر سلبا على تحقيق البرنامج لأهدافه.

الهدف الخامس: يسهم تخطيط البرنامج في تحديد مدخلاته والعناصر الواجب استخدامها والقرارات التي توجه سير العمل والإجراءات التفصيلية التي تتبع في تنفيذ أنشطته مع وضع البرامج الزمنية وتحديد مسئوليات المشاركين بما يحقق التنسيق بالأعمال على أساس من التعاون والتكامل وعدم حدوث تضارب أو تعارض .

الهدف السادس : يعتبر التخطيط للبرنامج وسيلة فعالة في تحديد أسس المتابعة الداخلية والخارجية على مدى مراحل تنفيذ أنشطته تحيدي المعايير التي على أساسها يتم تقييم البرنامج بعد الانتهاء منه.

السؤال الثاني فسر/ فسرى وسائل وأهمية تقدير الاحتياجات والمشكلات الاجتماعية ؟

تقدير الاحتياجات والمشكلات المجتمعية وتحليلها

يعتبر تقدير الحاجات والمشكلات محاولة لتحديد ما هو مطلوب لمساعدة المواطنين في المجتمع على أن يكونوا قادرين على القيام بوظائفهم بمستوى مقبول في مختلف نواحي حياتهم وإزالة المعوقات التي تحول دون تحقيقهم لأهدافهم.

ويمكن تقدير المشكلات والاحتياجات المجتمعية باستخدام وسائل متعددة منها:-

- الإحصاءات المتعلقة بالخدمات المتاحة وغير المتاحة في المجتمع .
- المسوح الاجتماعية.
- أراء الخبراء المتخصصين في المجال المرتبط بالبرنامج لتقدير الحاجة المعيارية .
- قوائم الرجوع للمصدر لتحديد المشكلات والحاجة المجتمعية لنوعية الخدمات

مع الوضع في الاعتبار ضرورة استخدام أكثر من مصدر لتحديد كافة المشكلات المجتمعية والاحتياجات الخاصة بالسكان.

وتفيد تلك الخطوة في التوصل إلى :

- تحديد مواقع الحاجات والمشكلات التي يعانى منها السكان وشدتها.
- توزيع المشكلات الاجتماعية بين المناطق الجغرافية.
- تحديد العلاقات بين المتغيرات التي يشملها تحليل المشكلة.
- تحديد البرامج القائمة لمواجهة القائمة لمواجهة المشكلات المجتمعية وإشباع الاحتياجات ولا يقتصر الأمر على تحديد المشكلات وأولوياتها فقط بل يستوجب تحديد أسبابها ودرجة الحاجة حيث يمكن تقديم الحلول المناسبة لمواجهتها.

السؤال الثالث حدد / حددى محكات المفاضلة لاختيار البديل الأمثل؟

ويمكن أن نحدد 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 .

السؤال الرابع اذكر / اذكرى مصادر اقتراح البدائل ؟

يمكن أن يشارك في اقتراح البدائل جميع المسئولين عن تخطيط برامج ومشروعات التنمية في المجتمع المستهدف اعتماد على بعض المصادر ومنها:-

- اقتراحات الأهالي أنفسهم وتعبيرهم عن البرامج التي يمكن أن تشبع احتياجاتهم أو تساعدهم في مواجهة مشكلاتهم.
- الهيئات الأهلية والحكومية الموجودة في المجتمع أو ممثلو تلك الهيئات.
- القيادات الشعبية والمهنية التي تمثل سكان المجتمع وتعبر عن رغباتهم.
- النتائج التي تم التوصل إليها بدراسة احتياجات ومشكلات المجتمع وتحديد أولوياتها .
- ويجب على المخطط أن لا يقيد نفسه بعدد محدد من البدائل بل يحدد ما في البدائل الممكنة حتى لا يتم تجاهل بدائل ربما تكون أكثر كفاءة وفاعلية.

السؤال الخامس اشرح/ اشرحى المهارات التي يجب توافرها في القائم بالتخطيط لتقويم المشروعات الاجتماعية؟

على الرغم من اختلاف وجهات النظر حول تحديد المشاركين في العملية التقويمية فإن هناك مجموعة من المهارات التي لابد وأن يتمتع بها القائم بالعملية التقويمية أو حتى المشارك فيها، ومن أهم هذه المهارات ما يلي:-

١- أن يكون 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 البرامج المحددة.

٤- أن تكون لديه القدرة على إعداد وتصميم اختبارات واستمارات لتقييم البرامج والمشروعات.

٥- أن يتمتع بالقدرات التطبيقية للأنشطة التقويمية.

٦- أن تكون لديه القدرة على تنظيم المعلومات والبيانات بطريقة تيسر من الاعتماد عليها والاستعانة بها بما يساهم في إثراء العمليات التقويمية.

٧- أن تكون لديه القدرة على تخطى العقبات التى قد تطرأ أثناء الأنشطة التقويمية.

٨- أن تكون لديه المهارة على القيام بأكثر من دور أثناء عمليات التقويم.

٩- أن تكون لديه القدرة على معرفة وفهم واسع بمجال المشكلة التي يجب على البرنامج تناولها ومدركاً لنتائج المتغيرات التي تؤثر على الأفراد والمجموعات حيث تحدد أهم أدواره في: -

- مسئول عن إصدار أحكام حول ممارسات إدارية بهدف التحسين أو اتخاذ القرار.
- أحد أعضاء البرنامج الذى يساعد في التحسين والتطوير.
- يقوم بدور المستشار للتزويد بخبرة جمع المعلومات.
- يقوم بدور المدرب للموظفين المشرفين على البرنامج.

المحاضرة الثالثة

خطوات تخطيط المشروعات الاجتماعية

مقدمة عن خطوات تقويم المشروعات الاجتماعية :

تعتبر عملية تقويم البرامج والمشروعات عملية حيوية وتحتوى على مهام وقرارات متداخلة من خلال اتباع خطوات متسلسلة بدءاً من التخطيط لعملية التقويم وإنتهاءاً بكتابة التقرير النهائي للاستفادة مما جاء به من مؤشرات أو توصيات لتطوير البرنامج أو المشروع أو الابقاء عليه أو التخطيط لوضع برامج أو مشروعات أخرى ولابد من التخطيط لإجراء تقويم المشروعات حيث يهدف ذلك إلى:-

- اختيار أولويات وأهداف تقويم المشروع.
- تحديد الطرق التي تحتاج إلى استخدامها في التقويم.
- تحديد ما يجب عمله تفصيلاً للقيام بتقويم المشروع.
- تحديد الدور الذى سيقوم به كل المشاركين في تقويم المشروع.
- تحديد الوقت الذى سيتطلبه التقويم وتكلفته.
- رؤية كيفية ارتباط أجزاء التقويم بعضها البعض.

يتضمن تقويم أي برنامج أو مشروع اجتماعي عدة خطوات هي:-

١. الخطوة الأولى : تحديد ووصف البرنامج المراد تقويمه.
٢. الخطوة الثانية : الاتفاق على الإجراءات الخاصة بتقويم البرنامج .
٣. الخطوة الثالثة: اتخاذ قرار بإجراء التقويم وتحديد أهدافه.
٤. الخطوة الرابعة: الرجوع إلى الدراسات والبحوث السابقة.
٥. الخطوة الخامسة : تحديد الإجراءات المنهجية لتقويم البرنامج .
٦. الخطوة السادسة : تنفيذ عملية تقويم البرنامج .
٧. الخطوة السابعة : تصنيف البيانات واستخلاص النتائج.
٨. الخطوة الثامنة : كتابة التقرير النهائي .

الخطوة الأولى: تحديد ووصف البرنامج المراد تقويمه.

يعتبر وصف البرنامج من أولى الخطوات وأهمها في تقويم البرامج الاجتماعية حيث أن الوصف الكامل للبرنامج يحقق تحديداً أدق لما سيتم تقويمه في ضوء ما تم التخطيط له من وضع وإجراءات تنفيذ البرنامج.

ومن أهم النقاط أو الأجزاء التي يجب أن يغطيها وصف البرنامج ما يلي:-

- اسم البرنامج المراد تقييمه .
- أصل ونشأة البرنامج وأين يتم تنفيذه ونطاقه الجغرافي.
- الأسس التي تم وضع البرنامج بناء عليها.
- الأهداف التي يسعى البرنامج لتحقيقها.
- سمات وخصائص العملاء الذين سيخدمهم البرنامج.
- الأسس التي يتم في ضوئها تحديد واختيار المشاركين في البرنامج
- المنطلق العلمي الذي بني على أساسه البرنامج.

- خصائص وسمات العاملين في البرنامج.
- مصادر تمويل الأنشطة والخدمات التي يوفرها البرنامج.
- المدى الزمني المحدد لتنفيذ البرنامج والمسئولين عن التنفيذ.
- الإجراءات المحددة لتنفيذ البرنامج والمسئولين عن التنفيذ.
- المناهج التي استخدمت في تنفيذ البرنامج.

وغيرها من النقاط التي تعطى صورة واضحة عن البرنامج الذي سيتم تقويمه بما يؤدى لتحديده تمهيداً لاتخاذ باقي الإجراءات الخاصة بتقويمه.

الخطوة الثانية: الاتفاق على الإجراءات الخاصة بتقويم البرنامج

- الإجراء الأول : تحديد الأشخاص ذوى العلاقة بالبرنامج

سواء كان هؤلاء الأشخاص متمثلين في العاملين في هذا البرنامج بصورة مباشرة أو غير مباشرة إلى جانب المستفيدين من الخدمات التي يقدمها البرنامج.

- الإجراء الثاني: ترتيب لقاء تمهيدي أو أكثر بين الأشخاص ذوى العلاقة بالبرنامج.

بعد تحديد الأشخاص ذوى العلاقة بالبرنامج من عاملين وممولين ومستفيدين يتم ترتيب وعقد لقاء بينهم باعتبارهم ذوى علاقة بتقويم البرنامج وذلك للتوصل لإجابات للأسئلة التالية :-

- من يريد التقويم؟
- ما نوع التقويم المرغوب إجرائه ؟
- ما أسباب الرغبة في إجراء التقويم ؟
- ما الوقت المناسب لإجراء التقويم ؟
- ما المصادر والموارد المالية والبشرية والتنظيمية المتاحة لإجراء التقويم؟

الخطوة الثالثة: اتخاذ قرار بإجراء التقويم وتحديد أهدافه

نتيجة للخطوات السابقة والتي تضمنت الاتفاق بين ذوى العلاقة بالبرنامج والمسئولين الذين سيتولون القيام بعملية التقويم على اهتمامهم بإجراء التقويم ونوع التقويم الذي يتلاءم مع نوع البرنامج وطبيعة وأسباب ضرورة القيام بعملية التقويم وتحديد المدى الزمني لبداية ونهاية التقويم وتوفر المصادر المالية والبشرية والتنظيمية اللازمة للقيام بتلك العملية .

فإنه يتم اتخاذ قرار واعي لإجراء أو عدم إجراء عملية تقييم البرنامج.

وبعد الاتفاق على ضرورة إجراء عملية تقييم البرنامج فإن ذلك يستلزم ما يلي:-

- تحديد الأساس النظري الذي سيتم التقييم في ضوئه .
- تحديد وتوزيع المصادر الكافية وفقاً لمتطلبات التقييم.
- تحديد نوعية التقييم ومداه سواء كان مرحلياً أو نهائياً.
- تحديد أهداف التقويم سواء كان تقويماً جزئياً أو شاملاً.

الخطوة الرابعة: الرجوع إلى الدراسات والبحوث السابقة

بعد الاتفاق على إجراء تقويم البرنامج طبقاً للخطوات السابقة فإن على المسئولين عن عملية التقويم ببحث دقيق والرجوع إلى الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بتقويم نماذج من البرنامج المشابهة للبرنامج الذي سيتم تقويمه.

للاستفادة من ذلك في تحديد الإجراءات المنهجية وتصميم الأدوات البحثية والتعرف على الصعوبات التي واجهت تقويم البرنامج السابقة للاستفادة منها واتخاذ الإجراءات اللازمة للتغلب عليها، مما يسهم في نجاح قيامهم بعملهم في تقييم البرنامج بصورة أفضل.

ومن نماذج تلك الدراسات : المجلات المهنية والعلمية ودراسات الماجستير والدكتوراه وتقارير المؤسسات المسئولية عن تقويم البرامج الاجتماعية.

الخطوة الخامسة: تحديد الإجراءات المنهجية لتقويم البرنامج

بعد الاتفاق على القيام بتقويم البرنامج ومراجعة الدراسات والبحوث السابقة فإن على المسئولين عن التقويم أن يتخذوا قراراتهم لتحديد الإجراءات المنهجية اللازمة لتنفيذ عملية التقويم بما تتضمنه من تحديد إستراتيجية الدراسة وتحديد المجتمع البشرى والمعايير التي يتم التقويم في إطارها والإدارة التي يتم بها جمع البيانات الخاصة بتقويم البرنامج .

وتتضمن تلك الخطوة الإجراءات التالية:-

- الإجراء الأول : تحديد المناهج البحثية.

يعتمد القائمون بتقويم البرنامج الاجتماعية على مجموعة من المناهج البحثية من بينها المسح الاجتماعي ودراسة الحالة والمنهج التجريبي.

ويفيد استخدام المسح الاجتماعي في جمع بيانات من المبحوثين قبل وأثناء وبعد تنفيذ البرنامج حيث تجمع البيانات الأولية في المسح القبلي بينما تجمع البيانات أثناء التنفيذ أو بعده من خلال المسح الدوري والبعدى.

ويستخدم منهج دراسة الحالة حينما يريد الباحث أن يتعمق في دراسة أثر برنامج اجتماعي أو جزء منه دون الاكتفاء بالوصف فقط للتوصل لتعميمات متعلقة بالوحدة محل الدراسة أو يغيرها من الوحدات المشابهة.

كما يستخدم المنهج التجريبي في تقويم البرامج الاجتماعية إذا أراد الباحث أن يتعرف على تأثير البرنامج في المجتمع عن طريق المقارنة بين النتائج قبل تنفيذ البرنامج وبعده في ضوء التصميم التجريبي المناسب.

- الإجراء الثاني: تحديد مجتمع الدراسة (المجال البشرى)

وهو المجتمع البشرى الذي يقوم المسئولون عن تقويم البرنامج بتحديده لجمع البيانات اللازمة منه، وقد يكون هذا المجتمع جميع الأفراد الذين يتكون منهم المجتمع المطلوب إجراء الدراسة بشأنه (كافة المشاركين في البرنامج والمستفيدين منه) أو يكون جزء من هذا المجتمع البشرى، ويتوقف ذلك على ما هو مخصص من ميزانية ووقت ومسئولين للقيام بعملية التقويم ذاتها.

ويستخدم في ذلك طريقتان أساسيتان هما الحصر الشامل أو العينة .

أ-أسلوب الحصر الشامل

وهو طريقة بحثية يتم فيها جميع البيانات بأسلوب الحصر أو المسح الشامل أي دراسة جميع وحدات المجتمع أو جميع مفردات البحث المطلوب إجراء الدراسة بخصوصها .

ويستخدم هذا الأسلوب عندما يكون المجتمع الذي سنقوم بدراسته صغير وعدد وحداته أو مفرداته محدوداً.

ب- أسلوب العينة

في كثير من بحوث تقويم البرامج الاجتماعية يتم الاعتماد على أسلوب العينة أو المعاينة وذلك لتوفير بعض المزايا التي يحققها هذا الأسلوب ومنها : التكلفة المنخفضة ، توفير الوقت ، إمكانية الحصول على معلومات متنوعة وإجراء دراسة محكمة تؤدى لدقة النتائج للتحكم الجيد في عملية جمع البيانات.

مع ضرورة التأكيد على أن تمثل العينة للمجتمع الذي تم سحبها منه حيث أن العينة التي لا تمثل المجتمع تمثيلاً حقيقاً وصادقاً لا يمكن تعميم نتائجها على كل مفردات المجتمع ويجب اختيارها في ضوء تحديد الهدف من الدراسة والمناهج البحثية المستخدمة.

- الإجراء الثالث : تحديد مؤشرات التقويم وتصميم أدواته

بعد أن يتم تحديد أهداف تقييم البرنامج فإن المهمة الأساسية تتمثل في بلورة مقاييس وتحديد المؤشرات التي يمكن في ضوئها تحديد ما إذا كان قد تم تقديم الخدمات التي يتضمنها البرنامج على الوجه الأكمل أم لا ؟ وإلى أي مدى نجحت الخدمات المقدمة في تحقيق الأهداف التي يسعى البرنامج لتحقيقها؟

ويلزم ذلك ضرورة تحديد المحكات التي تستخدم في تقويم البرنامج والاستعانة بالتعريفات الإجرائية في تحديد المفاهيم والمتغيرات الاجتماعية حتى يمكن إخضاعها للقياس الموضوعي بقدر الإمكان.

ويلي تحديد مؤشرات التقويم القيام بتصميم الأدوات التي يتم الاعتماد عليها في جمع البيانات المطلوبة.

وتتعدد الأدوات حسب طبيعة البرنامج ونوعية المبحوثين والمرحلة التي يمر بها البرنامج ونوعيه المعلومات المطلوب الحصول عليها نتيجة القيام بعملية التقويم.

وتتعدد أدوات جمع البيانات في تقويم البرامج الاجتماعية ومنها (الملاحظة - تحليل المجلات والتقارير - عقد الاجتماعات وورش العمل - المقابلة - الاستبار -استمارة الاستبيان – المقاييس).

الخطوة السادسة:تنفيذ عملية تقويم البرنامج وجمع البيانات

ويتضمن تنفيذ عملية التقويم الإجراءات التالية :

- الإجراء الأول : تهيئة مجتمع الدراسة.

تعد تهيئة مجتمع الدراسة خطوة ضرورية وهامة في الحصول على بيانات أكثر موضوعية مما لو فوجئ المبحوث بجامعي البيانات.

ويتم ذلك من خلال الإعلان من خلال وسائل الإعلام في المجتمع أو الاستعانة بالقيادات المهنية والشعبية أو المنظمات المجتمعية وذلك كتمهيد للمبحوثين عن إجراء الدراسة لضمان تعاونهم مع جامعي البيانات والتقليل من الصعوبات التي تحول دون الحصول على البيانات المطلوبة.

حيث أن التهيئة يمكن أن تحقق عدة أهداف منها:-

- زيادة وعى المبحوثين وإدراكهم بأهمية رأيهم في تقويم البرنامج كمستفيدين أو عاملين فيه وأهمية البيانات التي يدلون بها.
- طمأنة المبحوثين على سرية البيانات.
- عدم تشكك المبحوثين في شخصية جامعي البيانات وبالتالي تأتى البيانات التي سيدلون بها معبرة عن الواقع .

- الإجراء الثاني : إعداد وتدريب جامعي البيانات

في أغلب الأحيان يستعين المسئولون عن تقويم البرامج بعدد من جامعي البيانات لذا يجب اختيارهم ممن تتوفر لديهم الخبرة والمهارة في القيام بجمع البيانات إلى جانب ضرورة إعدادهم وتدريبهم .

- الإجراء الثالث : جمع البيانات من الميدان

حيث يقوم جامعو البيانات بالنزول إلى الميدان أو مجتمع الدراسة الذي تم تهيئة قبل ذلك لجمع البيانات من خلال تطبيق الإدارة التي تم الاتفاق عليها ووفقاً للالتزام بدليل العمل الميداني.

- الإجراء الرابع : مراجعة البيانات

ويقصد بمراجعة البيانات إعادة النظر بإمعان ودقة وأمانة فيما هو مدون أو تم جمعه بواسطة أداة جمع البيانات الخاصة بتقويم البرنامج (دليل ملاحظة - استمارة – مقياس) وتحديد الإجابات الناقصة ومحاولة استيفائها من المبحوثين.

وتنقسم مراجعة البيانات إلى نوعين هما: المراجعة الميدانية والمراجعة المكتبية.

ويقصد بالمراجعة الميدانية: المراجعة التي تتم عقب جمع البيانات والباحث مازال في ميدان البحث حيث يقوم الباحث بالتأكد من استيفائه لكل البيانات المطلوب الإجابة عليها من قبل المبحوث والقيام بتسجيل اسمه وتاريخ جمع البيانات.

وتفيد هذه المراجعة في إمكانية معالجة بعض الأخطاء الناتجة عن نسيان الباحث لتوجيه بعض الأسئلة أو وجود تناقض في استجابات المبحوث.

ويقوم بتلك المراجعة الباحث نفسه للتأكد من معالجة تلك الأخطاء إن وجدت .

ويقصد بالمراجعة المكتبية. المراجعة التي تتم عقب العودة من ميدان جمع البيانات وتفيد في استكمال بعض البيانات التي قد لا يستطيع الباحث أن يقوم بها مثل "العمليات الحسابية كحساب متوسط نصيب الفرد من الدخل الشهري.

ويقوم المراجعة المكتبية أفراد آخرون غير البحث الذي قام بجمع البيانات لضمان الدقة والموضوعية.

<u>الخطوة السابعة: تصنيف البيانات واستخلاص النتائج</u>

بعد جمع البيانات ومراجعتها والتأكد من استيفاء بيانات أدوات جمع البيانات يتم اتخاذ إجراءات تصنيفها وتفريغها وتحليلها واستخلاص نتائج التقويم للاستفادة منها وفقا لما هو مخطط ويتم ذلك من خلال الإجراءات التالية :-

- الإجراء الأول : تصنيف البيانات

يقصد بتصنيف البيانات ترتيبها وتقسيمها إلى فئات بحيث توضع جميع الفئات المتشابهة في فئة واحدة بما يسهم في ترتيب البيانات وتلخيصها بحيث تبدو الخصائص الرئيسية أمام الباحث.

ويتم تصنيف البيانات الكمية مثل (المرحلة العمرية) التي تكشف عن مقدار وجود صفات معينة وفقا لمتغيرات متصلة أو منفصلة حيث يتم تقسيمها إلى فئات متجانسة تضم كل فئة منها مدى محدود من القيم المدروسة ويتحدد طول الفئة أو اتساعها في ضوء طبيعة الدراسة والهدف منها.

ويتم تصنيف البيانات الكيفية مثل (النوع : ذكر أم أنثي) التي تكشف عن مقدار وجود صفات معينة بحسب قياسها أو عددها على أساس وجود اختلافات في النوع والدرجة بين المفردات المختلفة.

- الإجراء الثاني : تفريغ البيانات

هناك طريقتان لتفريغ البيانات هما :

الطريقة الأولى : التفريغ اليدوي. الطريقة الثانية : التفريغ الآلي .

- الإجراء الثالث : تبويب البيانات وجدولتها

بعد تاريخ البيانات وإحصاء الاستجابات تبدأ عملية تبويب البيانات في جداول بسيطة أو مزدوجة أو مركبة (أي عملية الجدولة)

والجدول البسيط هو الذي تصنف فيه البيانات طبقا لخاصية واحدة فقط والجدول المزدوج هو الذي تصنف فيه البيانات طبقا لخاصتين أو صفتين مثل توزيع أفراد العينة طبقا للحالة التعليمية والجنس والمهنة.

- الإجراء الرابع : تحليل وتفسير النتائج ومناقشتها

يجب تحليل وتفسير بيانات كل جدول من جداول الدراسة لتوضيح أسباب وجود نمط العلاقات الناتجة وأن تصاغ التفسيرات في صيغة اجتماعية ويتضمن ذلك :-

أ- اختيار التحليل الإحصائي المناسب: يحتاج تقويم البرامج الاجتماعية إلى الاستعانة ببعض المعاملات الإحصائية لإجراء تحليل إحصائي للبيانات التي تم الحصول عليها من استخدام أداة جمع البيانات من المبحوثين لتحديد مستوى الدلالة الإحصائية وحجم النتائج التي أحدثها البرنامج موضوع التقييم.

ويلاحظ ضرورة استخدام المعاملات الإحصائية التي تخدم موضوع الدراسة سواء كانت إجراءات إحصائية بسيطة أو معقدة.

ب- تفسير نتائج تقييم البرنامج

ويعنى ذلك شرح النتائج واستخراج المستخلصات والنتائج حول طبيعة العلاقة بين المتغيرات مع ضرورة الاهتمام بتحديد معنى النتائج من ناحية ومضامينها من ناحية أخرى، وذلك في ضوء نتائج تقويمات أخرى أو أطر نظرية خاصة بتقييم البرامج الاجتماعية بما يسهم في الكشف عن العوامل المؤثرة والعلاقات التي تربط نتائج تقييم البرنامج بغيره من البرامج في ظل الأوضاع والظروف القائمة.

ويجب أن يضاف التفسير بأسلوب احتمالي ولغة مفهومة يمكن للآخرين فهمها وأن يلتزم الباحث بالواقعية والرجوع إلى الشواهد والدلائل الواقعية بعيدا عن التفسير الخيالي والفلسفي.

<u>الخطوة الثامنة : كتابة التقرير النهائي</u>

١- تعريف التقرير النهائي للبحث وأهمية كتابته.

وثيقة تحدد موضوع البحث وأسباب القيام به وكيفيه إجرائه والنتائج التي تم التوصل إليها ثم الاستخلاصات العامة من هذه النتائج.

وترجع أهمية كتابة التقرير النهائي لبحوث تقويم البرنامج الاجتماعية لعدة أسباب هي:-

السبب الأول : يعتبر التقرير وسيلة رصد وعرض الإجراءات التي تمت في إطار تقويم البرنامج مما ييسر نقل ذلك إلى القراء أو المسئولين عن البرنامج خاصة فيما يتعلق بالتوصيات التي يمكن الاستفادة منها في تطوير العمل أو وضع برامج أخرى مستقبلاً.

السبب الثاني: إعلان نتائج العمل الذي قام به المسئولون عن تقويم البرنامج والجهد الذي قاموا به وكيفية التغلب على الصعوبات التي واجهتهم أثناء تنفيذ عمليه التقويم والنتائج التي توصلوا إليها.

السبب الثالث : إمكانية استفادة الباحثين الآخرين مما جاء في التقرير سواء عند القيام بإجراء تقويم أخر لنفس البرنامج أو اعتباره من الدراسات والبحوث السابقة التي يستفاد منها عند تقويم برامج اجتماعية مشابهة سواء في أدوات جميع البيانات أو إجراءات التقويم ذاتها .

٢- العناصر الأساسية للتقرير النهائي لتقويم البرنامج الاجتماعية .

ويبدأ التقرير بصفحة غلاف وهى أول صفحة في التقرير ويجب أن تتضمن البيانات التالية :-

- عنوان أو مسمى البرنامج الذي تم تقييمه.
- مكان تنفيذ البرنامج ومجال تقييمه.
- اسم الذين قاموا بعملية التقييم .
- الفترة الزمنية التي يغطيها التقييم.
- اسم الجهة التي سيقدم لها التقرير.

ثم يتضمن التقرير العناصر التالية :

العنصر الأول : ملخص التقرير

ويتضمن المحتويات التالية

- مجال التقييم : أي تحديد ماذا تم تقييمه؟
- سبب التقييم : أي توضيح لماذا تم إجراء التقييم ؟
- نتائج التقييم : أي ما هي التوصيات أو النتائج الأساسية للتقييم؟
- المهتمين بالتقييم : أي تحديد من يهمهم إجراء التقييم ؟
- المعوقات والمشكلات : أي المعوقات والمشكلات التي واجهت الباحثين أثناء القيام بتقييم البرنامج ؟

العنصر الثاني : معلومات أساسية عن البرنامج الذي يتم تقييمه

ويتضمن بيان المعلومات التالية :-

- أصل ونشأة البرنامج.
- المدخلات الأساسية للبرنامج (مادية وبشرية وتنظيمية).
- أهداف البرنامج.
- سمات وخصائص العملاء الذين يخدمهم البرنامج.
- مصادر التمويل.
- المنطلق العلمي الذي اعتمد عليه بالبرنامج.
- توصيف البرنامج وطرق تنفيذه.
- عدد العاملين في البرنامج.

العنصر الثالث : وصف لإجراءات تقييم البرنامج

ويتضمن الموضوعات التالية:-

- تحديد أهداف تقييم البرنامج الذي تم تقييمه.
- عرض تصميم التقييم التي تمت .
- حديد أدوات وطرق الحصول على البيانات.
- تحديد الإجراءات التي اتبعت لجمع البيانات والمشاركين في جمعها .

العنصر الرابع : عرض نتائج التقويم

- عرض نتائج الأدوات التي استخدمت في تقييم البرنامج.
- توضيح إنجازات البرنامج في ضوء نتائج التقييم .
- وصف التغيرات التي حدثت نتيجة تنفيذ البرنامج.
- تحديد أثر التغيرات على العاملين أو المستفيدين .
- عرض نتائج الاختبارات الإحصائية فيما يتصل بالارتباط بين المستفيدين أو المشاركين في البرنامج

العنصر الخامس : مناقشة النتائج وتفسيرها

- تفسير كل نتيجة من نتائج تقويم البرنامج التي تم عرضها في العنصر الرابع .
- مناقشة نتائج التقويم إستناداً لأهداف التقييم التي سبق تحديدها.
- توضيح السلبيات الخاصة بنتائج تقييم البرنامج .
- تحديد النتائج البرنامج مقارنة بما هو متوقع في حالة عدم تنفيذ البرنامج .
- التحليل الكمي والكيفي لنتائج تقييم البرنامج .
- توضيح نقاط القوة والضعف التي تم التوصل إليها من نتائج التقييم.

العنصر السادس : الاستخلاصات والتوصيات

ويهتم التقرير في هذا العنصر بتوضيح ما يلي:-

- تحديد الاستخلاصات التي يمكن الخروج بها نتيجة تقييم البرنامج.
- تحديد مدى تغطية عملية التقييم للنتائج المهمة لتعطى صورة كاملة عن البرنامج.
- تحديد التوصيات والبدائل المطروحة بالنسبة للبرنامج.
- تحديد جوانب القوة في البرنامج والجوانب التي تحتاج لتحسين أو تدعيم .
- تقييم أدوات وإجراءات العملية التقيمية ذاتها.
- تحديد الإجراءات اللازمة للاستفادة من نتائج التقييم في تحسين البرنامج الحالي أو وضع برامج مستقبلاً.

أسئلة المحاضرة

السؤال الأول فسر / فسرى أهمية تحديد ووصف المشروع أو البرنامج المراد تقويمه ؟

يعتبر وصف البرنامج من أولى الخطوات وأهمها في تقويم البرامج الاجتماعية حيث أن الوصف الكامل للبرنامج يحقق تحديدا أدق لما سيتم تقويمه في ضوء ما تم التخطيط له من وضع وإجراءات تنفيذ البرنامج.

ومن أهم النقاط أو الأجزاء التي يجب أن يغطيها وصف البرنامج ما يلي:-

- اسم البرنامج المراد تقييمه .
- أصل ونشأة البرنامج وأين يتم تنفيذه ونطاقه الجغرافي.
- الأسس التي تم وضع البرنامج بناء عليها.
- الأهداف التي يسعى البرنامج لتحقيقها.
- سمات وخصائص العملاء الذين سيخدمهم البرنامج.
- الأسس التي يتم في ضوئها تحديد واختيار المشاركين في البرنامج
- المنطلق العلمي الذي بني على أساسه البرنامج.
- خصائص وسمات العاملين في البرنامج.
- مصادر تمويل الأنشطة والخدمات التي يوفرها البرنامج.
- المدى الزمني المحدد لتنفيذ البرنامج والمسئولين عن التنفيذ.
- الإجراءات المحددة لتنفيذ البرنامج والمسئولين عن التنفيذ.
- المناهج التي استخدمت في تنفيذ البرنامج.

وغيرها من النقاط التي تعطى صورة واضحة عن البرنامج الذي سيتم تقويمه بما يؤدى لتحديده تمهيدا لاتخاذ باقي الإجراءات الخاصة بتقويمه.

السؤال الثاني حلل/ حللي أسباب أهمية كتابة التقرير النهائي ؟

تشمل أسباب اهمية كتابة التقرير النهائي ما يلى:-

السبب الأول: يعتبر التقرير وسيلة رصد وعرض الإجراءات التي تمت في إطار تقويم البرنامج مما ييسر نقل ذلك إلى القراء أو المسئولين عن البرنامج خاصة فيما يتعلق بالتوصيات التي يمكن الاستفادة منها في تطوير العمل أو وضع برامج أخرى مستقبلا.

السبب الثاني : إعلان نتائج العمل الذي قام به المسئولون عن تقويم البرنامج والجهد الذي قاموا به وكيفية التغلب على الصعوبات التي واجهتهم أثناء تنفيذ عمليه التقويم والنتائج التي توصلوا إليها.

السبب الثالث : إمكانية استفادة الباحثين الآخرين مما جاء في التقرير سواء عند القيام بإجراء تقويم أخر لنفس البرنامج أو اعتباره من الدراسات والبحوث السابقة التي يستفاد منها عند تقويم برامج اجتماعية مشابهة سواء في أدوات جميع البيانات أو إجراءات التقويم ذاتها .

المحاضرة الرابعة

البحث التقويمي

مقدمة

يعتبر التقويم إحدى الموجهات الأساسية لبحوث الخدمة الاجتماعية، وهو يهدف إلى بيان مقدار إحساس الأخصائيين الاجتماعيين بمسئولياتهم تجاه قيمة عملهم، والتقويم عملية هامة لوضع الخطط ورسم السياسات وتعديل البرامج والخدمات في محيط مهنة الخدمة الاجتماعية.

وسوف نتناول في هذه المحاضرة ما هو البحث التقويمي وعلاقته بالتقويم وأهميته ، ولماذا نُقوم؟ ومن هو المُقوم؟ وما هي الإجراءات الواجب القيام بها عند القيام بعملية التقويم، وما هي المعارف الواجب توافرها لدى القائم بالتقويم والمهارات اللازمة للقائمين على التقويم؟

أولاً: التقويم والبحث التقويمي:

يقع التقويم في الحدود المشتركة بين ممارسة التخطيط الاجتماعي والبحث، والغرض الأساسي لتقويم البرنامج يتمثل في استخدام التفكير العلمي من حيث المناهج والطرق، وإجراء القياسات المختلفة، والتحليل.

وذلك كله بهدف تحسين الكفاءة والفعالية للبرامج الاجتماعية ، ونوعية الخدمات الاجتماعية، وعلى الرغم من أن البحث التقويمي نوعاً من أنواع البحث الاجتماعي إلا أن هناك من يفرق بين التقويم والبحث بشكل عام، وذلك من حيث الأغراض على النحو التالي:-

١- التقويم يُخصص، والبحث يُعمم.
٢- التقويم يُصمم لتحسين شيء ما، بينما البحث يصمم لإثبات الشيء.
٣- التقويم يعطي أساس لاتخاذ القرارات، بينما البحث يعطي أساس لرسم الاستنتاجات.
٤- التقويم – ماذا؟ ، والبحث – ماذا يكون؟
٥- التقويم – كيف الأعمال تكون جيدة؟ البحث – كيف تعمل؟
٦- التقويم يدور حول ما الذي يكون ثمين، والبحث ماذا يكون؟

أن البحث التقويمي يهتم بتقييم قيمة أو نجاح شيء ما، برنامج، سياسة أو مشروع، والتقويم الاجتماعي ليس طريقة أو أسلوب مثل المسوح الاجتماعية أو الملاحظة بالمشاركة ، وإنما هو نوع خاص وعلى نحو متزايد جداً من البحث الاجتماعي التطبيقي الذي قد يستخدم أي من طرق البحث الأخرى.

وبينما هناك اعتراف بأن البحث التقويمي له الكثير على غرار الأشكال الأخرى من نشاط البحث، فقد أثار «تونز وتلفورد» Tones and Tilford عدد من النقاط للتمييز ، تتضمن الآتي:-

١- البحث بصفة عامة قد يخدم تشكيلة واسعة من الأغراض، بينما الاهتمام الأساسي للتقويم أن يُقيم انجاز الأهداف المحددة.
٢- التقويم بصفة خاصة إذا ما أدير خارجياً، قد لا يكون هناك أولوية رئيسية للمشاركين.
٣- التأكيد الأكبر على استعمال نتائج التقويم لإعلام أو التأثير على صانعي القرار، بالمقارنة مع المساهمة بشكل عام في المعرفة وتفهم أكثر مثالية للبحث.
٤- تنويع أوسع من أصحاب المصالح في التقويم وإمكانية أكبر للنزاع حول اختيار المؤشرات الملائمة ووسائل قياس إنجازهم.
٥- إمكانية تحكم أقل أو أكثر من اختيار طرق بحث التقويم.

٦- قيود وقت أكبر ضمن بحث التقويم ترتبط بالطول المحدد للبرامج .
٧- نتائج التقويم أساساً تُعلم صانعي القرار ، بينما تقارير البحث تُساهم بشكل كبير في تطوير المعرفة الأكاديمية العامة والفهم.

ثانيًا: 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.

ثالثًا: لماذا نُقوم؟

هناك من يرى أننا نقوم لما يلي:-

١- لتوضيح تأثير السياسات والبرامج.
٢- لاتخاذ القرارات المطلعة حول تخصيص الأموال.
٣- لتحفيز النقاش المطلع.
٤- لانجاز التحسينات المستمرة في تصميم وإدارة البرامج.

وهناك من يحدد أربع أغراض للتقويم:-

١) التقويم للمسئولية.
٢) التقويم للتعلم.
٣) التقويم لإدارة وتطوير البرامج.
٤) التقويم كالتزام أخلاقي.

رابعًا: أنواع البحث التقويمي.

(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.

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

١) يمكن توضيح المعارف الأساسية التي يجب أن يكتسبها المقوم فيما يلي:-

- معارف متصلة بأساسيات البحث العلمي.
- أسس تكوين المقاييس ووسائل اختبارها.
- مكونات الاحتياجات الإنسانية والاجتماعية.
- طرق اختيار العينات.
- نظريات القيادة.
- النظريات السلوكية – المعرفية.
- نظريات الشخصية.
- نظريات المشاركة.
- نظريات المنظمات.
- أسس دراسات تحليل الجدوى " الاقتصادية أو الاجتماعية".
- منهجية دراسة الجماعة.
- أساليب صياغة الأهداف.
- أسس تقييم البرامج والمشروعات.

٢) أما من ناحية المهارات التي يجب أن يمتلكها المقوم فيمكن تحديدها كما يلي:-

- أن تكون لديه معرفة بمفهوم القياس والتقويم وأنواعه المختلفة.
- أن تكون لديه القدرة على تحديد الأهداف بطريقة قابلة للقياس، فمما لاشك فيه أن برامج التقويم الفعالة تقوم على أهداف قابلة للقياس، ومن ثم فعلى المقوم محاولة الإجابة عن التساؤل التالي: ما هي الأهداف التي يسعى البرنامج إلى تحقيقها؟ والواقع أن الإجابة عن هذا التساؤل تساعد المقوم على تحديد أهداف البرنامج التقويمي المزعم إجراؤه، ومما ينبغي مراعاته عند تحديد اهداف البرنامج أن تكون مصاغة بطريقة قابلة للقياس.
- أن يكون لديه القدرة على المفاضلة بين الاختبارات المتوفرة والتي تناسب كل هدف من أهداف البرنامج المحددة.
- أن تكون لديه القدرة على إعداد وتصميم اختبارات أو مقاييس مناسبة في حالة عدم وجود اختبارات أو مقاييس مناسبة لأهداف معينة.
- أن تكون لديه القدرة على تنظيم المعلومات والبيانات بطريقة تجعل الاستفادة منها والاستعانة بها مسألة سهلة تساعد على اتخاذ القرارات الملائمة، فنتائج البرنامج التقويمي سواء كانت كمية أو كيفية يجب أن تلخص وأن تتحول إلى صورة إحصائية أو رسوم بيانية أو تقارير لغوية بحيث يكون تفسيره ممكناً.
- أن تكون لديه القدرة على التصرف وتخطي العقبات التي تعوق تطبيق البرنامج.
- أن تكون لديه القدرة على القيام بأدوار مختلفة ومتعددة، كدور مستشار للبرنامج، مراقب له، أخصائي في الإحصاء أو إداري مشاريع.

ويتم ذلك من خلال توافر مجموعة من المهارات التالية:-

- المهارة في إجراء المقابلات.
- المهارة في الملاحظة.

- المهارة في التأثير على متخذي القرارات.
- المهارة في التأثير والتفاعل.
- المهارة في تحليل البيانات.
- المهارة في التفاوض مع وحدات المجتمع.
- المهارة في حل المشكلات.
- المهارة في الابتكار والتجديد.
- المهارة في الحوار.
- المهارة في تصميم البحوث وأدوات القياس.

سادساً: الإجراءات الواجب الالتزام بها عند القيام بعملية التقويم.

هذه الإجراءات هي عبارة عن إرشادات ونصائح يجب على المقوم الالتزام بها وهو بصدد تقويم برامج المنظمات الاجتماعية ويمكن تحديد هذه الإجراءات فيما يلي:-

١. تحديد المستفيدين الأصليين من التقويم، وتحديد ماهية الأنشطة والأهداف التي يسعى البرنامج الذي يتم تقويمه إلى تحقيقها من وجهة نظرهم.
٢. توليف المعلومات التي تم جمعها فيما يمكن أن يسمى (النموذج المفترض للبرنامج) ويقصد به النموذج أو مجموعة النماذج التي تعطي تصور للموارد التي تعتبر كمدخلات للبرنامج والأنشطة التي يتصور أن يقوم بها والآثار التي يفترض أنها تترتب عليه، وكذلك العلاقات السلبية المفترض حدوثها بين مدخلات البرنامج والآثار المتوقعة.
٣. تحديد درجة وضوح هذا النموذج الفرضي للبرنامج بما يمكن من إجراء التقويم ويجعل له فائدة بالنسبة للمستفيدين، وهنا يمكن تطبيق معيارين للتوصل إلى حكم هذا الموضوع:
   أ- درجة اتفاق المستفيدين من التقويم على مجموعة من المقاييس لأنشطة البرنامج وأهدافه.
   ب- درجة اتفاق المستفيدين من التقويم على مجموعة من الافتراضات المعقولة والقابلة للاختبار حول الصلة بين أنشطة البرنامج وبين نتائجه وآثاره.
   ويتوقع أن ينتج عن هذه المهمة التوصل إلى نموذج للبرنامج قابل للاختبار يتضمن فقط أنشطة وأهداف البرنامج التي يوجد اتفاق عليها حول مقاييس النجاح في تحقيقها وحول علاقاتها السلبية.

٤. عرض نتائج هذا التحليل على مديري البرنامج وعلى المستفيدين من التقويم والوصول إلى اتفاق حول خطة التقويم.

ويجب على المقوم أو القائمين بعملية التقويم الانتباه إلى حقيقة أساسية تدور حول وجود بعض الأسباب الكامنة أو الخفية من إجراء التقويم وهو التقويم الذي يكون على النقيض من الأغراض المعلنة للتقويم، وفي مثل هذه الحالة قد يطلق على التقويم ''إساءة التقويم'' واعتباره نوع من أنواع شبيهة أو إساءة التقويم وهي عبارة عن دراسات تقويمية تستهدف أغراض غير علمية بحثية وتتضمن الأغراض الآتية:-

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

٢. التزييف: ويقصد بذلك محاولة التغطية على عيوب البرنامج وطمسها أثناء إجراء التقويم.

٣. القتل الخفي: ويقصد بذلك استخدام البحث التقويمي لغرض سياسي خفي هو تدمير البرنامج والقضاء عليه سلاح يتخذ الصبغة العلمية.

٤. الاستعراض الشكلي: حيث يستخدم التقويم كمجرد شعائر ظاهرية دون مضمون حقيقي.

٥. التسويق: ويعني استخدام التقويم كأداة لتأجيل القيام باتخاذ إجراءات تدعو الحاجة إليها بالفعل في الوقت الحالي.

أن وجود مثل هذه العوامل يؤكد على حاجتنا الماسة لإدراك العمليات السياسية والاجتماعية المتصلة بتخطيط وتنفيذ عملية التقويم وبالتالي من الضروري إحداث نوع من التوافق المختلفة بين كافة مراحل تخطيط وتنفيذ البحوث التقويمية.

سابعاً: محكات القياس في البحوث التقويمية.

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

- الأول: الموارد المخصصة للبرنامج (الجهد).
- الثاني: نتائج لبرنامج الخدمات من التغييرات الاجتماعية الحادثة (التأثير).
- الثالث: محاولة تقدير التقديرات المتعلقة بالعميل (الفاعلية).
- الرابع: تحديد اقتصاديات تشغيل البرنامج بالمقارنة بما يحققه البرنامج من انجازات (الكفاءة).
- الخامس: الكيفية والتي تشير إلى مختلف الناس ومن التعاريف التي تلقى قبولاً واسع النطاق للكيفية هو تعبير عن صلاحية برنامج معين.

وللتعريف الآخر يأخذ الكيفية والفاعلية بنفس المعنى حيث أنها تستخدم مقاييس عملية للإشارة إلى فاعلية البرنامج، وهذه المحكات مستقاة من النسق الإداري الذي ينقسم إلى المدخلات، والعملية ، والمخرجات، ويشير الجهد إلى المدخلات وتتساوى الكيفية مع العملية ويشير التأثير والفاعلية إلى المخرجات، وتشير الكفاءة إلى نسبة المدخلات وبتحديد أكثر:-

الجهد: كمية وأنواع أنشطة البرنامج المستخدم لتحقيق أهداف البرنامج ويشير إلى زمن العمل، الناشط، نطاق استخدام الموارد المادية (التمويل ، الآلات،....) كما تأخذ في الاعتبار استخدام الموارد المساعدة (المشورة الخارجية، العلاقات العامة).

التأثير: كيف كان البرنامج قادراً على تحقيق تغيير اجتماعي باستخدام الأساليب الفنية للبرنامج، وعادة ما يستخدم قياس التكلفة / العائد أو التكلفة / الفاعلية في هذا النوع من التقييم.

الفاعلية: كيف يمكن مقابلة أهداف البرنامج أو كيف عملت محتويات البرنامج على مقابلة أهداف البرنامج ومقاييس الفاعلية تجيب على السؤال (هل برنامج التأهيل المهني حقق أهدافه؟)، أو هل العملاء الذين تم تأهيلهم من خلال برنامج التأهيل المهني تسلموا وظائف؟ وبعبارة أخرى (كيف أحدث البرنامج التغيير في سلوك أو أداء العملاء؟).

الكفاءة: يشير إلى النسبة التي تحقق حينما تقارن بين الزيادة المتحققة في الجهد نتيجة البرنامج (يشمل الجهد على المدخلات ، زمن العمل، الأنشطة، الموارد المادية،...) بفاعلية البرنامج (المخرجات) وهي تجيب عن السؤال (هل يمكن أن تحقق نفس نتائج البرنامج [المخرجات] في حالة تقليل الجهد أو اختيار أسلوب آخر أقل تكلفة للعمل؟).

هناك وجهة نظر أخرى لمحكات القياس في البحوث التقويمية، وهناك عدد من المحكات التي تمكننا من القياس في البحوث التقويمية ويفضل البعض أن يطلق على هذه المحكات مستويات التقويم، والواقع أن إمكانيات هذه المحكات مستقاة من النسق الإداري الذي ينقسم إلى مدخلات وعمليات تحويلية ومخرجات.

وأهم هذه المحكات ما يلي:-

١. تقويم الجهد: ويقصد به تقويم مستوى النشاط وحجم الخدمات المقدمة أي مقياس النشاط الذي يتضمن البرنامج ، ويستخدم كمعيار للتقويم.
٢. تقويم الأداء: ويقصد به تقويم فعالية البرنامج ويتناول حجم الانجازات التي تم تحقيقها في ضوء الأهداف المنظمة.
٣. تقويم كفاءة الأداء: ويتم هذا المستوى بعد انتهاء المُخَطِط من تقويم الجهد أو لجهود المبذولة.

٤. تقويم الفاعلية: ويكون هذا التركيز على كيف يمكن مقابلة أهداف البرنامج أو كيف أدى محتويات البرنامج إلى مقابلة أهدافه.
٥. تقويم الفعالية: وهو يعنى تحليل لكيفية تطبيق البرنامج.

ثامناً: أدوار القائم بالبحث التقويمي.

وتحظى قضية دور المقوم ضمناً أن صراع الدور قد ينشأ بين مقوم البرنامج وممارسي الخدمة الاجتماعية الذين يقومون بالتدخل المهني العلاجي، وهناك ثلاث أسباب على الأقل لهذا الصراع المحتمل :-

١- اختلاف رؤية المقوم والممارسين حول قضايا معينة واختلاف قيمهم الذاتية بسبب العامل الشخصي، وذلك برغم أنهم جميعاً مهنيون، وقد يترتب على هذا الاختلاف عدم الإدراك الصحيح لمواقف الآخرين، والذي يصنع بدوره مآزق عديدة يحتمل أن تنشأ على خلفيتها صراعات فيما بينهم.

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

٣- القلق العميق بشأن التوقعات الناجمة عن التقويم من قبل موظفي المنظمة ، إذ أن لهم مصلحة ثابتة في نجاح المنظمة ، وهذا ما يجب أن ينتهي إليه التقويم دائماً، وهذا يمكن أن يحدث بصورة متكررة ، فهم يفضلون أن تكون العيوب لا تتعلق بأدائهم هم أنفسهم بل لمتغيرات خارجية.

وهناك مجموعة من الإرشادات التي تؤدى إلى الالتزام بها لتحقيق التناغم بين الأدوار قبل الشروع في التقويم ، من أجل تجنب مشكلات صراع الدور، وهي:-

١- فحص الأدوار العامة للمقومين خلال المرحلة الأولى للتقويم.
٢- تحديد وتوضيح الظروف المحيطة بعملية جمع البيانات، وفي هذا الإطار يجب الاتفاق على الأمور التالية:-

- الأخطار التي تحيط بالعملاء والمقومين والمؤسسة الممولة فيما يختص بجمع وتخزين ونشر بيانات التقويم، والخطوات التي ستتخذ للتحكم في هذه الأخطار.

- الفوائد التي ستعود على مختلف الجماعات والخطوات التي يمكن اتخاذها من قبل المنظمة لتعظيم هذه الفوائد.

- آلية إعادة فحص وتعديل التقويم حال ظهور المشكلات.

- الظروف التي تجعل الممول أو المقوم ينسحب من البرنامج.

أسئلة المحاضرة

السؤال الأول قارن بين التقويم والبحث التقويمى؟

هناك من يفرق بين التقويم والبحث بشكل عام، وذلك من حيث الأغراض على النحو التالي:-

١- التقويم يُخصص، والبحث يُعمم.
٢- التقويم يُصمم لتحسين شيء ما، بينما البحث يصمم لإثبات الشيء.

٣- التقويم يعطي أساس لاتخاذ القرارات، بينما البحث يعطي أساس لرسم الاستنتاجات.
٤- التقويم – ماذا؟ ، والبحث – ماذا يكون؟
٥- التقويم – كيف الأعمال تكون جيدة؟ البحث – كيف تعمل؟
٦- التقويم يدور حول ما الذي يكون ثمين، والبحث ماذا يكون؟

أن البحث التقويمي يهتم بتقييم قيمة أو نجاح شيء ما، برنامج، سياسة أو مشروع، والتقويم الاجتماعي ليس طريقة أو أسلوب مثل المسوح الاجتماعية أو الملاحظة بالمشاركة ، وإنما هو نوع خاص وعلى نحو متزايد جداً من البحث الاجتماعي التطبيقي الذي قد يستخدم أي من طرق البحث الأخرى.

وبينما هناك اعتراف بأن البحث التقويمي له الكثير على غرار الأشكال الأخرى من نشاط البحث، فقد أثار «تونز وتلفورد» Tones and Tilford عدد من النقاط للتمييز، تتضمن الآتي:-

١- البحث بصفة عامة قد يخدم تشكيلة واسعة من الأغراض، بينما الاهتمام الأساسي للتقويم أن يُقيم انجاز الأهداف المحددة.
٢- التقويم بصفة خاصة إذا ما أدير خارجياً، قد لا يكون هناك أولوية رئيسية للمشاركين.
٣- التأكيد الأكبر على استعمال نتائج التقويم لإعلام أو التأثير على صانعي القرار، بالمقارنة مع المساهمة بشكل عام في المعرفة وتفهم أكثر مثالية للبحث.
٤- تنويع أوسع من أصحاب المصالح في التقويم وإمكانية أكبر للنزاع حول اختيار المؤشرات الملائمة ووسائل قياس إنجازهم.
٥- إمكانية تحكم أقل أو أكثر من اختيار طرق بحث التقويم.
٦- قيود وقت أكبر ضمن بحث التقويم ترتبط بالطول المحدد للبرامج .
٧- نتائج التقويم أساساً تُعلم صانعي القرار ، بينما تقارير البحث تُساهم بشكل كبير في تطوير المعرفة الأكاديمية العامة والفهم.

السؤال الثاني ناقش / ناقشي أدوار القائم بالبحث التقويمي؟

أدوار القائم بالبحث التقويمي.

وتحظى قضية دور المقوم ضمناً أن صراع الدور قد ينشأ بين مقوم البرنامج وممارسي الخدمة الاجتماعية الذين يقومون بالتدخل المهني العلاجي، وهناك ثلاث أسباب على الأقل لهذا الصراع المحتمل :-

١- اختلاف رؤية المقوم والممارسين حول قضايا معينة واختلاف قيمهم الذاتية بسبب العامل الشخصي، وذلك برغم أنهم جميعاً مهنيون، وقد يترتب على هذا الاختلاف عدم الإدراك الصحيح لمواقف الآخرين، والذي يصنع بدوره مآزق عديدة يحتمل أن تنشأ على خلفيتها صراعات فيما بينهم.
٢- عادة ما يكون الموجه لعملية التقويم ليس مدير البرنامج أو منفذيه ، وإنما المكلفون برعاية المنظمة والمتابعون لها، وهذا الوضع كثيراً ما يؤدى إلى خلق ضغوط على المقوم حتى أنه ينظر إلى التقويم باعتباره شراً لابد منه.

٣- القلق العميق بشأن التوقعات الناجمة عن التقويم من قبل موظفي المنظمة ، إذ أن لهم مصلحة ثابتة في نجاح المنظمة ، وهذا ما يجب أن ينتهي إليه التقويم دائماً، وهذا يمكن أن يحدث بصورة متكررة ، فهم يفضلون أن تكون العيوب لا تتعلق بأدائهم هم أنفسهم بل لمتغيرات خارجية.

وهناك مجموعة من الإرشادات التي تؤدى إلى الالتزام بها لتحقيق التناغم بين الأدوار قبل الشروع في التقويم ، من أجل تجنب مشكلات صراع الدور، وهي:-

١- فحص الأدوار العامة للمقومين خلال المرحلة الأولى للتقويم.
٢- تحديد وتوضيح الظروف المحيطة بعملية جمع البيانات، وفي هذا الإطار يجب الاتفاق على الأمور التالية:-

- الأخطار التي تحيط بالعملاء والمقومين والمؤسسة الممولة فيما يختص بجمع وتخزين ونشر بيانات التقويم، والخطوات التي ستتخذ للتحكم في هذه الأخطار.
- الفوائد التي ستعود على مختلف الجماعات والخطوات التي يمكن اتخاذها من قبل المنظمة لتعظيم هذه الفوائد.
- آلية إعادة فحص وتعديل التقويم حال ظهور المشكلات.
- الظروف التي تجعل الممول أو المقوم ينسحب من البرنامج.

المحاضرة الخامسة

أدوات جمع البيانات في بحوث التقويم

(الملاحظة – المقابلة)

اولاَ:تعريف أدوات جمع البايانات

يمكن تعريف أداة جمع البيانات بأنها :

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

كما يمكن تعريف أداة جمع البيانات بأنها :

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.

ثانيًا : أدوات جمع البيانات في تقويم المشروعات الاجتماعية

ومن أهم الأدوات استخداما كل من:-

الأداة الأولى : الملاحظة

١- 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.

الاعتبارات الواجب مراعاتها عند استخدام الملاحظة في تقويم المشروعات

١- تحديد الموضوعات التقويمية التي سيتم ملاحظتها من حيث طبيعتها ومكان تواجدها والمشتركين في تكوينها.
٢- يجب أن تكون الملاحظة من خلال مواقف متنوعة ومتعددة مرتبطة بالموضوع، أي عدم التركيز على موقف معين دون بقية المواقف ، ويستطيع الممارس القائم بالتقويم أن يضع معايير أساسية لاختيار تلك المواقف حتى تحقق الغرض المراد الوصول إليه من خلال استخدام الملاحظة.
٣- يجب على الممارس العام أن يحدد الأسلوب المناسب للملاحظة حتى يضمن تحقيق الهدف المنشود منها.
٤- يجب على الممارس العام أن يضع في النهاية تقريراً عما تم من ملاحظته، ويوضح أيضاً كافة الدلائل التي استعان بها لتأكيد حقيقة ما حصل عليه.

٢ـ أهمية الملاحظة

تظهر أهمية الملاحظة في بحوث تقويم البرامج والمشروعات حيث يحقق استخدامها العديد من الأهداف منها:-

الهدف الأول: بمكن أن يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون الممارسون في التعرف على المشكلات التي يمكن إخضاعها للبحث والدراسة أو الجوانب التي يتضمنها تقويم البرامج.

الهدف الثاني : يمكن استخدامها في جميع البيانات والحقائق التي تمكن الباحث من تحديد مشكلة بحثه ومعرفة عناصرها المرتبطة بالبرنامج أو المشروع المراد تقييمه أو دراسته .

الهدف الثالث : يمكن من خلال الملاحظة تكوين الفروض وتحقيق تلك الفروض والتأكد من صحتها.

الهدف الرابع : يمكن من خلال الملاحظة إدراك الكثير من العلاقات التي ترتبط بالبرنامج والأسباب التي تكمن وراءها.

٣ـالخصائص العامة للملاحظة

الخاصية الأولى : تعتبر أفضل وسائل جمع البيانات في بحوث تقويم البرنامج والمشروعات الاجتماعية في المجالات والمواقف التي يصعب فيها استخدام الأدوات الأخرى مثل حالات المبحوثين الذين لا يستطيعون أن يعبروا عن أنفسهم قولاً أو كتابة.

الخاصية الثانية: أن الملاحظة ليست مجرد مشاهدة حسية فقط بل هي عملية تجمع بين النشاط الحسي والعقلي حيث يلزم تفسير ما يقع تحت حواس الباحث من متغيرات.

الخاصية الثالثة : أن الملاحظة التي تتم لأغراض البحث العلمي عملية مقصودة ومخططة ومنظمة وليست مجرد مشاهدة عرضية لظاهرة ما تتم بمحض الصدفة، حيث تتضمن الاختيار الذكي للجوانب المراد ملاحظتها بهدف تقويمها بطريقة علمية.

الخاصية الرابعة : تتسم الملاحظة العلمية بأن نتائجها يمكن مراجعتها واختبارها والتحقق منها عن طريق مقارنة النتائج التي توصل إليها مختلف الملاحظين أو عن طريق إعادة الملاحظة.

٤ـ أساليب الملاحظة وخطواتها

يمكن تصنيف هذه الأساليب بالرغم من تعددها إلى فئتين رئيسيتين هما :-

الفئة الأولى : الملاحظة البسيطة

ويقصد بها ملاحظة الظواهر تلقائياً في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي ، ويمكن أن تتم الملاحظة البسيطة بإحدى الطريقتين الآتيتين:-

الطريقة الأولى : الملاحظة بدون مشاركة :

وهي التي يقوم فيها الباحث بالملاحظة بدون أن يشارك في أي نشاط يتعلق بالبرنامج المنفذ الذي تقوم به الجماعة موضوع الملاحظة

وللملاحظة بدون مشاركة عدة مزايا منها :-

- تهيئ للباحث فرصة ملاحظة السلوك الفعلي للجماعة في صورته الطبيعية .
- تجنب الباحث الأخطاء التي يقع فيها لو أنه استعان بأداة أخرى.

الطريقة الثانية : الملاحظة بالمشاركة

وهى التي تتضمن اشتراك الباحث في حياة الناس الذين يقوم بملاحظاتهم ومساهمته في أوجه النشاط الخاصة بالبرنامج.

ويستلزم هذا النوع من الملاحظة أن يصبح الباحث عضواً في الجماعة التي يقوم بدراستها وأن يساير الجماعة ويتجاوب معها، ولا يكشف الباحث عن نفسه أو يفصح عن شخصيته ليظل سلوك الجماعة تلقائياً بعيداً عن التصنيع.

مزايا الملاحظة بالمشاركة

وللملاحظة بالمشاركة عدة مزايا من أهمها :-

١. تعطى الباحث القدرة على دراسة الموقف التي لها دلالة بالنسبة للبرنامج الذي يتم تقويمه والتي قد لا يعرف عنها شيئاً قبل بدء الدراسة وذلك بغرض التعرف عليها.
٢. يتم تسجيل السلوك الذي يلاحظه هو وكما يراه في أثناء فتره الملاحظة وهذا يتضمن دقة التسجيل.

عيوب الملاحظة بالمشاركة

ومن عيوب الملاحظة بالمشاركة :-

١. تتطلب الملاحظة بالمشاركة وقتاً طويلاً .
٢. قد تتدخل عوامل وقتيه تؤثر على السلوك في أثناء الملاحظة.
٣. بعض الملاحظين من المبحوثين قد يغيروا سلوكهم نتيجة شعورهم بأنهم ملاحظون .

الفئة الثانية : الملاحظة المنظمة

يختلف أسلوب الملاحظة المنظمة عن أسلوب الملاحظة البسيطة حيث أن الملاحظة المنظمة تخضع للضبط العلمي سواء كان ذلك بالنسبة للقائم بالملاحظة أو بالنسبة للأفراد الذين يتم ملاحظتهم أو بالنسبة للموقف الذي تجرى فيه الملاحظة، كما أنها تنحصر في موضوعات محددة سلفاً وتقتصر على إجابة الأسئلة أو التحقيق من الفروض التي وضعها الباحث.

وتتم الملاحظة المنظمة إما في مواقف طبيعية بالنسبة للبحث وذلك بنزول الباحث بنفسه إلى حيث توجد الظاهرة التي يدرسها على طبيعتها أو بملاحظة الظاهرة في جو المعمل الصناعي.

٦- المهارات التي يجب أن تتوافر في الأخصائي الاجتماعي كباحث للقيام بالملاحظة كأساس لتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية.

من أهم المهارات التي يجب أن يكتسبها الأخصائي الاجتماعي كباحث للقيام بالتخطيط للملاحظة العلمية وتنفيذها والاستفادة منها في تقويم البرامج الاجتماعية المهارات التالية:-

١. المهارة في الاتصال بالآخرين متمثلاً في وحدة التعامل (المبحوثين) في مجال دراسته دون أن تدرك الوحدة أنها تحت الملاحظة.
٢. المهارة في دقة الملاحظة وضمان سلامة الحواس حيث يتمكن من إدراك ما وراء السلوك والدوافع التي تدفع الوحدة للقيام به .
٣. المهارة في تسجيل الشواهد والوقائع التي يلاحظها في إطار من الموضوعية وعدم طمس أي من الحقائق التي يلاحظها مهما كانت صغيرة.

٤. المهارة في تقبل الوحدة التي يلاحظها ومسايرة العادات والتقاليد السائدة بمجتمع الدراسة حتى لا يكون وجوده غير مرغوب فيه.
٥. المهارة في تفسير وربط الشواهد والأحداث والسلوكيات التي لاحظها حتى يمكنه إعطاء صورة حقيقة عما لاحظه.
٦. المهارة في تنظيم البيانات التي حصل عليها من الملاحظة وتقديمها للقارئ من خلال وصف مكتوب بطريقة جيدة مع ربط ما لاحظه بإطار نظري بكشف دلالة تلك الملاحظات اجتماعياً .

٧- مزايا الملاحظة كأداة لجمع البيانات

الأولى: يمكن استخدام الملاحظة في بعض المواقف والحالات التي يصعب فيها استخدام الأدوات الأخرى لجمع البيانات خاصة في حالة الحصول على بيانات حول سلوك من لا يستطيعون التعبير عن أنفسهم ، مثال ذلك عند ملاحظة سلوك الأطفال الصغار.

الثانية : ييسر استخدام الملاحظة من تسجيل السلوك كما يحدث، مما يؤدى إلى الحصول على معلومات صريحة ومباشرة عن السلوك والأفعال التي يتم دراستها نتيجة قيام الباحث بتسجيل ملاحظات فور قيامه بالملاحظة مباشرة وبذلك يقل الاعتماد على الذاكرة .

الثالثة : توفر الملاحظة الوقت والجهد المبذول في عملية جمع البيانات أكثر من الأدوات الأخرى، ويمكن استخدامها في كثير من أنواع دراسات وبحوث الخدمة الاجتماعية.

الرابعة : يساعد استخدام الملاحظة في الحصول على معلومات صادقة وأصلية، حيث أنها تتم في مكان حدوث الموقف أو السلوك مما يؤدى إلى إبعاد أي إمكانية للتحيز مما يضفي عليها الموضوعية إذا ما تم تسجيل ما يتم بطريقة سليمة .

٨- عيوب الملاحظة كأداة لجمع البيانات

ومن هذه العيوب ما يلي: -

الأول : احتمال ظهور التحيز في البيانات خاصة في حالة عدم تدريب الباحث على كيفية إجراءات الملاحظة وتسجيلها .

الثاني: أنه لا يمكن استخدام الملاحظة كأداة لجمع البيانات في الحالات التي يصعب فيها التنبؤ مقدماً بحدوث السلوك موضوع الدراسة وذلك لعدم إمكانية التخطيط وتنفيذ خطوات الملاحظة بما يتضمنه من اختيار مكان إجراء الملاحظة، والوصول إلى المبحوثين ثم جمع البيانات وتحليلها ثم عرضها بعد مغادرة مكان الملاحظة.

الثالث : أن شعور المبحوثين بأنهم تحت الملاحظة قد يؤدى إلى تصرفهم بشكل يتسم بالتحفظ في السلوك مما يفقد البيانات التي يتم الحصول عليها الموضوعية .

الرابع : يصعب استخدام الملاحظة في دراسة الظواهر الماضية أو المستقبلية حيث ترتبط بدراسة أنماط السلوك، العلاقات الاجتماعية، الاتجاهات في مواقف الحياة الاجتماعية الواقعية أو المرتبطة بالبرامج في زمن الملاحظة فقط وليس في مراحل تطور السلوك الناتج عن تنفيذ البرنامج مرحلياً .

الخامس: يصعب استخدامها في دراسة بعض أنماط السلوك الإنساني المرتبطة ببعض المواقف كالمشكلات الأسرية، السلوك الانحرافي (الرشوة)، وهى الأنماط السلوكية التي يصعب أن يلاحظها ملاحظ خارجي.

الأداة الثانية : المقابلة (الاستبار)

١ـ التعريف

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 .

٢ـ أهداف المقابلة

من أهم هذه الأهداف:-

الهدف الأول: ترجمة أهداف البحث إلى أسئلة معينة تعطينا إجاباتها البيانات المطلوبة للكشف عن الجوانب التي تحددها أهداف البحث من خلال توجيه أسئلة تؤدى للكشف عن اتجاهات المبحوث وآرائه ومعلوماته حول تأثير البرنامج الذي يتم تنفيذه.

الهدف الثاني: دفع المبحوث للإجابة الصحيحة الواعية الصادقة واستثمار الرغبة لديه للإدلاء بالبيانات والمعلومات المطلوبة من خلال الثقة بينه وبين الباحث.

الهدف الثالث : تقديم يد العون والمساعدة للمبحوث خاصة في المقابلات التشخيصية والعلاجية والاستشارية والتي تتم بناءاً على طلب عملاء الخدمة الاجتماعية.

٣ـ خصائص المقابلة

الخاصية الأولى : وجود مواجهة بين الباحث والمبحوث في مكان واحد لاستيفاء البيانات التي يريد الحصول عليها ، أي أنها تتكون من ثلاثة عناصر هي:-

- الباحث القائم بالمقابلة
- المبحوث
- موقف المقابلة

الخاصية الثانية: التبادل اللفظي الذي يتم بين القائم بالمقابلة والمبحوث، وما قد يرتبط بذلك التبادل اللفظي من استخدام تعبيرات الوجه ونظرة العين أو الإيماءات وغيرها من السلوكيات، ويستوجب ذلك أن يمتلك الباحث المعارف والمهارات والاتجاهات والسمات الشخصية التي تمكنه من توجيه المقابلة بما يحقق الأهداف .

الخاصية الثالثة: تميز المقابلة بالتوجه نحو غرض واضح محدد، مما يجعلها تختلف عن الحديث العادي الذي قد لا يهدف إلى تحقيق هدف محدد، أي أن الاتصال الناشئ بمعلومات دقيقة وصادقة عن موضوعات معينة ترتبط بأهداف المقابلة.

٤ـ أنـــواع المقابلات المرتبطة ببحوث تقويم البرامج الاجتماعية

ما يهمنا توضيحه هو المقابلات ذات الصلة بالبحوث الاجتماعية بوجه عام وبحوث تقويم البرامج الاجتماعية بوجه خاص وهي : المقابلات المقننة، المقابلات غير المقننة، مقابلات التعميق غير الموجهة، المقابلات البؤرية.

أ- المقابلات المقننة

وفى هذه المقابلات توجه الأسئلة بنفس الطريقة ونفس الكلمات ونفس الترتيب لجميع المبحوثين، وتقتصر الإجابة على الاختيار من إجابات محددة سلفاً، بل أن مقدمة المقابلة ونهايتها تأخذ نفس الصورة لكل المبحوثين.

وهذه المقابلات توفر الضوابط اللازمة التي تسمح بصياغة تعميمات علمية لأن المبحوثين يستجيبون لنفس الأسئلة ويخضعون لنفس الظروف في المقابلة قدر الإمكان.

ومع ذلك يعاب عليها أن ضرورة جمع بيانات كمية – تسمح بالمقارنة - من جميع المبحوثين بطريقة موحدة توجد جموداً في إجراءات البحث قد يجعل التعمق بدرجة كافية أمراً مستحيلاً.

ب- المقابلات غير المقننة

وفى هذه المقابلات لا تحدد الأسئلة أو فئات إجابات لهذه الأسئلة تحديداً مسبقاً حيث تمتاز بالمرونة التي تسمح للباحث بالتصرف في الأسئلة وتوجيه المقابلة بما يناسب الموقف ويناسب المبحوثين.

٥- المبادئ التي يجب مراعاتها لإجراء المقابلة

١. المبدأ الأول : محاولة تهيئة مناخ تبدو فيه علاقة الصداقة مع المبحوث .
٢. المبدأ الثاني: تنفيذ المقابلة في مكان مريح وخاص.
٣. المبدأ الثالث: الالتزام بجدول المقابلة وعدم التفرغ لأحاديث جانبية.
٤. المبدأ الرابع: تأخير القضايا ذات الحساسية الخاصة لنهاية المقابلة.
٥. المبدأ الخامس: تجنب إعطاء المبحوث أي فكرة على أنه في الإمكان حل مشكلته الشخصية أو شعوره بأن المقابلة مفيدة له شخصياً، ولكن يشعر أن هذه المقابلة لها أهداف محددة.
٦. المبدأ السادس: عدم الدخول في الخصوصيات مباشرة خاصة إذا كانت الأسئلة تدور حول العلاقات الأسرية أو الدخل والعمر.
٧. المبدأ السابع: الالتزام بتعليمات استمارة المقابلة.
٨. المبدأ الثامن: إنهاء المقابلة بطريقة ملائمة وتقديم الشكر للمبحوث على مشاركته.

٦- مزايا استخدام المقابلة

يحقق استخدام المقابلة عدة مزايا في مواقف بحثية متعددة، ومن أهم تلك المزايا:-

١. للمقابلة أهميتها في الحصول على البيانات المطلوبة والمستهدفة من تقويم البرامج الاجتماعية في حالة التعامل مع مبحوثين يتسمون بدرجة أمية عالية ولا يعرفون القراءة والكتابة حيث أن الباحث أو القائم بالمقابلة هو الذي يقوم بقراءة الأسئلة وتدوين الإجابات.
٢. تسمح المقابلة باستقصاء الموضوعات غير المعروفة للباحثيـــن والتي يجهلون جوانبها الهامة، خاصة في الدراسات الاستطلاعية التي يصعب فيها إعداد أسئلة للكشف عنها مقدما، مما يجعل المقابلات غير المقننة وسيلـــة للكشف عن الجوانب الهامة للموضوع المراد استكشافه لدراسته بطريقة أكثر عمقاً.

٣. تسمح المقابلة بإعطاء فرصة للمبحـــوث بمناقشة الباحث في النقاط أو بعض الأسئلة الغامضة التي يصعب عليه فهمها، كما يتيح فرصة لأن يفسر له الباحث ما يسأل عنه، كمـا أنها تشعر المبحوث بالأمان والاطمئنان إلى سرية البيانات التي يعطيها للباحث.
٤. تتميز المقابلة بأنها تجمع بين الباحث والمبحـــوث في موقف مواجهة مما يتيح فرصة أكبر للباحث للتعمق في فهم الظاهرة التي يدرسها من خلال ملاحظة سلوك المبحـــوث وتعبيراتـــه السلوكية المختلفة التي قد توحي بوجود تناقض فـــي إجاباتـــه وبهـذا يمكـن مناقشته في بعض تلك الإجابات للتأكد من صدقها.
٥. تضمن المقابلة حصـول الباحث على الرأي الفعلي للمبحوث في الأسئلة التي يجيـب عليها دون أن يتناقش مع غيره من المبحوثين أو يتأثـــــر بآرائهم مما يجعل البيانات أكثر تعبيراً عن رأي المبحـوث الشخصي.
٦. ارتفاع نسبـة الاستجابـــة في استمارة المقابلة إذا ما قورنت بالأدوات الأخرى لجمع البيانات نظراً لوجود الباحث مع المبحوث واحتفاظه بالاستمارة.

٧- عيوب استخدام المقابلة

من أهم عيوب المقابلة ما يلي:

١. تحتاج المقابلة إلى عدد كبير من الباحثين أو جامعي البيانات الذين يتم اختيارهم وتدريبهم، مما يتطلب وقتاً وجهداً ونفقات كثيرة مقارنة بغيرها من أدوات جمع البيانات.
٢. تعرض البيانات التي تجمع عن طريق المقابلة للخطأ وعدم الصدق إما لأنها تعتمد اعتماداً كبيراً على التقرير اللفظي للمبحوث عن موضوعات لا يلاحظها الباحث مباشرة لأنها قد ترتبط بالماضي أو المستقبل، أو نتيجة عدم قدرة المبحوث على الإجابة نتيجة الجهل بموضوع السؤال أو نتيجة عدم فهم معاني الألفاظ.
٣. يعاب على استخدام المقابلة كوسيلة لجمع البيانات كثرة تكاليف انتقال الباحثين لأماكن المبحوثين في حالة عدم تواجدهم في مكان واحد، خاصة وأن المبحوثين لا يمكن مقابلتهم إلا في مواعيد محددة.

أسئلة المحاضرة

السؤال الأول

عرف أو عرفي المصطلحات الاجتماعية التالية:-

أدوات جمع البيانات - الملاحظة – المقابلة

يمكن تعريف أداة جمع البيانات بأنها:-

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

أو الوسيلة التي يستخدمها المسئولون عن تقييم البرامج الاجتماعية في الحصول على البيانات المطلوبة عن البرنامج سواء من المستفيدين أو القائمين على البرنامج.

أما عن تعريف الملاحظة فهي الحصول على الحقائق والمعلومات من المواقف الواقعية سواء كانت كيفية أو كمية.

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

كما يوجد تعريف آخر للملاحظة وهو:

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.

أما 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 .

السؤال الثاني

اشرح أو اشرحي أهمية الملاحظة؟

تظهر أهمية الملاحظة في بحوث تقويم البرامج والمشروعات حيث يحقق استخدامها العديد من الأهداف منها:-

الهدف الأول: بمكن أن يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون الممارسون في التعرف على المشكلات التي يمكن إخضاعها للبحث والدراسة أو الجوانب التي يتضمنها تقويم البرامج.

الهدف الثاني : يمكن استخدامها في جميع البيانات والحقائق التي تمكن الباحث من تحديد مشكلة بحثه ومعرفة عناصرها المرتبطة بالبرنامج أو المشروع المراد تقييمه أو دراسته .

الهدف الثالث : يمكن من خلال الملاحظة تكوين الفروض وتحقيق تلك الفروض والتأكد من صحتها.

الهدف الرابع : يمكن من خلال الملاحظة إدراك الكثير من العلاقات التي ترتبط بالبرنامج والأسباب التي تكمن وراءها.

السؤال الثالث

ناقش أو ناقشي أهداف وخصائص المقابلة؟

من أهم أهداف المقابلة ما يلي :-

الهدف الأول: ترجمة أهداف البحث إلى أسئلة معينة تعطينا إجاباتها البيانات المطلوبة للكشف عن الجوانب التي تحددها أهداف البحث من خلال توجيه أسئلة تؤدى للكشف عن اتجاهات المبحوث وآرائه ومعلوماته حول تأثير البرنامج الذي يتم تنفيذه.

الهدف الثاني: دفع المبحوث للإجابة الصحيحة الواعية الصادقة واستثمار الرغبة لديه للإدلاء بالبيانات والمعلومات المطلوبة من خلال الثقة بينه وبين الباحث.

الهدف الثالث : تقديم يد العون والمساعدة للمبحوث خاصة في المقابلات التشخيصية والعلاجية والاستشارية والتي تتم بناءاً على طلب عملاء الخدمة الاجتماعية.

أما خصائص المقابلة فتتمثل في :-

الخاصية الأولى: وجود مواجهة بين الباحث والمبحوث في مكان واحد لاستيفاء البيانات التي يريد الحصول عليها ، أي أنها تتكون من ثلاثة عناصر هي:-

- الباحث القائم بالمقابلة
- المبحوث
- موقف المقابلة

الخاصية الثانية: التبادل اللفظي الذي يتم بين القائم بالمقابلة والمبحوث، وما قد يرتبط بذلك التبادل اللفظي من استخدام تعبيرات الوجه ونظرة العين أو الإيماءات وغيرها من السلوكيات، ويستوجب ذلك أن يمتلك الباحث المعارف والمهارات والاتجاهات والسمات الشخصية التي تمكنه من توجيه المقابلة بما يحقق الأهداف .

الخاصية الثالثة: تميز المقابلة بالتوجه نحو غرض واضح محدد، مما يجعلها تختلف عن الحديث العادي الذي قد لا يهدف إلى تحقيق هدف محدد، أي أن الاتصال الناشئ بمعلومات دقيقة وصادقة عن موضوعات معينة ترتبط بأهداف المقابلة.

المحاضرة السادسة

استكمال أدوات جمع البيانات في البحث التقويمي

الأداة الثالثـــة الاستبيان

١- 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.

٢- أنواع الاستبيان

ويمكن التمييز بين نوعين من الاستبيان هما:-

النوع الأول : الاستبيان البريدي

ويتم عن طريق إرسال الاستبيان للمبحوثين عن طريق البريد أو إعلانه في المجلات والصحف أو الإذاعة والتليفزيون ثم يقوم المبحوثين بالإجابة عليه وإرساله مرة أخرى للباحث أو الجهة المسئولة عن طريق البريد.

ويستخدم هذا النوع في حالة كبر حجم العينة وتواجدها في أماكن متفرقة.

النوع الثاني: الاستبيان غير البريدي:

وفى هذا النوع يتولى الباحث أو جامعو البيانات مسئولية توزيع الاستبيان على المبحوثين الذين يقومون بالإجابة عليه، ثم يقوم الباحث بجمعه بعد تعبئته أو الإجابة عليه في حدود الفترة الزمنية المتفق عليها.

٣- خطوات إعداد الاستبيان

- الخطوة الأولى: وضع تصور مبدئي للاستبيان.
- الخطوة الثانية: إجراء بعض المقابلات والتحليلات الاستطلاعية.
- الخطوة الثالثة: الاهتمام بترتيب الأسئلة وتسلسلها.
- الخطوة الرابعة: اختبار صدق وثبات الاستبيان.
- الخطوة الخامسة : إعداد الاستبيان في صورته النهائية.

وهناك معايير عديدة يجب إتباعها لإعداد استبيان جيد يفي بالغرض منها، ومن هذه المعايير:-

أن تحتوى الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان على معلومات متوفرة لدى المبحوثين، وأن تكون أغراضها واضحة وليست خفية.

ضرورة ترقيم جميع أسئلة الاستبيان وصفحاته مع ترتيب بنود الاستمارة بموضوعية ومنطقية ووضوح، وطباعتها بطريقة جيدة ليسهل على المبحوثين قراءتها والإجابة عليها.

ضرورة أن تتضمن تعليمات الاستبيان كيفية إعادته للباحث، وتحديد رقم هاتف حتى يمكن للمبحوث الاتصال بالباحث عند وجود أي استفسار في الاستبيان.

ضرورة أن تبدأ استمارة الاستبيان بالأسئلة البسيطة نسبيا والتي تسهل على المبحوث الإجابة عليها مما يؤدى إلى شعوره بالارتياح ثم طرح الأسئلة الأكثر تعقيداً.

ضرورة الاهتمام بصفحة الوجه أو غلاف استمارة الاستبيان بحيث توضح موضوع الاستبيان والجهة التي يجرى الباحث موضوعه تبعا لها، والوقت الذي يتم فيه إجراء الاستبيان.

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.

عيوب استخدام الاستبيان في بحوث تقويم المشروعات

ومن أهم تلك العيوب ما يلي:-

١. نظرا لأن ملء أداة الاستبيان يعتمد على القدرة اللفظية التي تعتمد على معرفة القراءة والكتابة فإنه لا يصلح إلا إذا كان المبحوثون ملمين بالقراءة والكتابة.
٢. عدم إمكانية تأكد الباحث من صدق المعلومات التي ترد إليه من خلال الاستبيان البريدي لبعده عن المبحوث وعدم ملاحظة سلوكه العام أو عدم إمكانية مشاهدة بعض الظواهر التي تؤكد صدق أو عدم صدق المعلومات التي يدلى بها.
٣. يتطلب إعداد استمارة الاستبيان عناية فائقة في الصياغة والوضوح والسهولة والبعد عن المصطلحات الفنية حيث أن المبحوثين يقومون بالإجابة على أسئلتها بدون توجيه من الباحث.
٤. يستطيع المبحوث عند الإجابة على أي سؤال من أسئلة الاستبيان أن يطلع على الأسئلة التي تليه فيربط بين السؤال الذي يجيب عليه وبين أسئلة المراجعة التي يقصد بها التأكد من صحة إجابة المبحوث والصدق في إعطاء المعلومات وبهذا يمكن كشف أسئلة المراجعة فلا تحقق الغرض الذي وضعت من أجله في الاستمارة.
٥. في أحيان كثيرة يهمل المبحوثون في إعادة استمارة الاستبيان الخاصة بهم، وبذا لا يمثل عائد الاستمارات المجتمع البحثي تمثيلا دقيقا مما يؤثر على نتائج البحث الذي يتم إجراؤه وعلى إمكانية تعميم نتائجه أو الاستفادة منها.

الأداة الرابعة المقاييس

١- 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.

٢- أهمية القياس في بحوث تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية تتحدد من خلال الاهداف التالية :

الهدف الاول:

يعتبر القياس مدخلاً لتأكيد المفاهيم الإجرائية التي تتضمنها بحوث تقويم المشروعات الاجتماعية عن طريق تحديد مجموعة من المؤشرات الواقعية مما يحقق خطوة نحو الإجرائية في الخدمة الاجتماعية خاصة وأن عدم توافر التحديد الإجرائي لتلك المفاهيم يجعلها عديمة الجدوى.

الهدف الثاني:

يعتبر القياس أحد موجهات بحوث تقويم البرامج الاجتماعية حيث يحدد المعايير والمحكات التي تقدر ما يستهدف تقويمه كمياً، بما يساعد على إحداث التغيير المطلوب في البرامج الاجتماعية لتحقيق أهدافها التي خططت من أجلها على أساس أن استخدام القياس يساعد على الارتقاء بمستوى الأدوات المستخدمة.

الهدف الثالث:

تسهم المقاييس في وصف نتائج بحوث تقويم البرامج الاجتماعية وتمييز النتائج وفقا للتصنيفات التي تنتمي إليها مما ييسر نقل المعلومات والنتائج التي تم التوصل إليها بين الباحث وغيره من الباحثين.

الهدف الرابع :

يساعد استخدام المقاييس في بحوث تقويم البرامج الاجتماعية في اكتشاف العلاقات الوظيفية بين الظواهر التي تهتم تلك البحوث بدراستها كمياً باستخدام الأرقام.

الهدف الخامس:

يساعد القياس كاستراتيجية بحثية لتقويم البرامج الاجتماعية في التخلص من الأحكام الشخصية والاتجاهات الخاصة في الحكم على فعالية وكفاءة البرامج والمشروعات الاجتماعية حيث يتم الاعتماد على المعاملات الإحصائية والموضوعية في تقدير استجابات المستفيدين أو المشاركين في تلك البرامج وتزيد من صدق وثبات الأساليب المنهجية المستخدمة.

٣- مستويات القياس في الخدمة الاجتماعية

يمكن ترتيب مستويات القياس حسب تدرجها تصاعدياً في الجودة والقوة إلى :-

المستوى الأول: القياس الاسمي

وهو أدنى مستوى للقياس ويشتمل أساساً على تصنيف بعض المفاهيم أو المتغيرات ويمكن اعتبار كل المقاييس الكيفية اسمية.

والمطلب الأساسي في هذا النوع من القياس هو القدرة على التميز بين الفئات المتعلقة بالصفة التي يتم قياسها وتحديد المعيار الذي يتم بناء عنه وضع الأفراد في فئة أو أخرى من هذه الفئات.

وفى هذا المستوى الاسمي تستخدم الأرقام والرموز في تصنيف وتبويب الأشياء أو المشاهدات أو الملاحظات، وهذا النوع من القياس عادة ما يتلاءم مع الدراسات الاستطلاعية.

المستوى الثاني :القيــاس الترتيبي

يسمح هذا المستـوى بترتيب السمـــات أو الخصائص دون اعتبار تساوى الفروق بيـن رتبتين منها، فهو ينتقل من مرحلة التصنيف إلى مرحلة الترتيب وفقا لتوافر صفـــة معينة لموضوع القياس حيث يتضمن تنظيم البيانات وترتيب المتغيـــرات في متصـــل يتكون من مقادير بمعني أنـــــه يتدرج من أقل نقطة إلى أعلى نقطة.

المستوى الثالث: القياس الفترى أو المراحل المتساوية.

وفى هذا المستوى من القياس نجد أن الفروق بين الأقسام المتتالية في السمة المقاسة تكون متساوية بما يمكن من تحويل مجموعة البيانات الأصلية إلى مجموعة أخرى لها خصائص معينة، والعمليتان المسموح بهما في هذا المستوى من القياس هما عمليتا الجمع والطرح فقط.

المستوى الرابع: القياس النسبي أو الحقيقي

وهو كالنوع الفترى يتســـاوى معــه في أن الفترات بين وحدات القياس متساويـــــة ولكن يتميز بأن له نقطة صفر مطلق، ويعتبـــــر هذا المستوى أعلى المستويات وفيه يمكن استخدام جميع العمليات الحسابية إذ أنه أرقى أنـــــواع القياس ولذا فإن استخدامه لا يزال مقصـــــوراً على العلوم الطبيعية دون العلوم الاجتماعيـــة وذلك لسببين :

أ- القياس في العلوم الاجتماعية يتســـــم بأنه غير مباشر في أغلب الأحيان.

ب- صعوبة تحديد درجة الصفر المطلـــــق في المجال الاجتماعي.

٤- خطوات إعداد القياس

تتضمن خطوات إعداد القياس ما يلي:-

الخطوة الأولى: اختيار الشيء المراد قياسه

لابد وأن يكون الموضوع قابل للقياس وأن يحدد الباحث المتغيرات الأساسية التي يسعي لقياسها (المتغير المستقل والمتغير التابع).

الخطوة الثانية : تحديد المجتمع الذي يطبق عليه المقياس.

لابد وأن يكون الموضوع قابل للقياس وأن يحدد الباحث المتغيرات الأساسية التي يسعي لقياسها (المتغير المستقل والمتغير التابع).

الخطوة الثالثة: وضع بناء تصوري (أساس نظري).

ويسهم وضع هذا الإطار التصوري في تنظيم المعالم الواقعية للصفة المراد قياسها في وحدة تصـــورية وتحديد أبعاد المفهوم ومكوناته وعناصره مــع تحديد الأبعاد الرئيسية والعبارات التي يتضمنـــها كل بعد ويتم ذلك من خلال:

- الرجوع إلى المقاييس العربيـــة والأجنبية المرتبطة بموضوع القياس.
- تحليل الكتابات النظرية العربيـة والأجنبية المرتبطة بموضوع القياس.
- الزيارات الميدانية لمجتمع الدراسة والاتصال بالمسئولين والخبـراء في مجال القياس بوجه عام وموضوع القياس بوجه خاص .

- خبرات الباحث الذاتية في موضوع مجال القياس.

الخطوة الرابعة: إعداد فقرات القياس

يتكون القياس من عدد من الفقرات، وتعتبر الفقرة وحدة في المقياس تتكون من سؤال واحد أو أكثر ، ويجب أن تعبر الفقرات عن المفهـــوم وما يتضمنه من أبعاد وعلاقات.

ويجب أن يراعي عنـــد إعداد فقـــرات القياس أو عباراته بعض القواعد منها :-

- العبارات التي يحتمل أن يقبلـها جميـع المبحوثين أو يرفضونها.
- أن تكون العبارات مصاغة بأسلـوب الحاضر والبعد عن الصياغة التي تدل على الماضي.
- أن أن تصاغ بطريقـة مفهومة وواضحة تتمشى مع نوعية المبحوثين.
- الإيجاز بما لا يفقد المعني المستهدف من العبارة.
- عدم صياغـــة العبارة بما يوحي بإدلاء المبحوث بإجابة معينة.
- أن ترتبط العبارة مباشرة بالموضوع المراد قياسه.
- تجنب استعمال الألفاظ التي تحمل أكثر من معني.
- ألا تتضمن كل عبارة أكثـر من فكـرة واحدة في الوقت الواحد.
- أن تبتعد العبارات عن التعميمات المطلقـة في الزمان أو المكان.
- تجنب تحتوى عبارات المقيـــاس على الجـوانب المعرفية والوجدانية والمهارية وفقاً لما يتمشي مع طبيعة الموضوع المراد قياسه.
- تتمشي صياغتها مع الطريقة المستخدمة لتصحيح عبارات المقياس.

الخطوة الخامسة :تحديد نقطة الصفر

تستلزم عملية القياس تحديد نقطة بداية تكون واحدة بالنسبة لجميع الأشياء المراد قياسها حتى يمكن المقارنة بينها على أساس سليم وتعرف نقطة البداية بنقطة الصفر.

ومن السهل تحديد نقطة الصفر بالنسبة للمقاييس المادية بينما يتعذر تحديدها بالنسبة للمقاييس الاجتماعية لأننا لا نستطيع تحديد نقطة صفر مطلق للصفات أو الظواهر التي تهتم بتحديد درجتها أو مقارنتها بغيرها.

وتفيد نقطة الصفر في تحديد قـــــدرة المقياس على التنبؤ أو الاسترجاع أي قدرة المقياس على التنبؤ بجميع الاستجابات من عدمه.

ويمكن حساب معامل القدرة على

الاسترجاع = ١- عدد الأخطاء / عدد الاستجابات

الخطوة السادسة :تحديد أوزان فقرات القياس

بعد تحديد نقطة الصفر فإنه يلزم تحديد طرق صياغـــة أوزان عبارات المقياس ويتم ذلك من خلال عدة طرق منها:-

الطريقة الأولى: طريقة جتمان

وهي طريقة أحادية البعـــــد أو طريقة التدرج المتجمع حيــث يتم ترتيب عبارات المقياس بحيث يزيد تجميع المقياس كلما اقتربنا من نهايته فتأخــذ العبـــــارة الأولى (١) درجـــــــة والثانية (٢) والثالثة (٣) وهكذا.

الطريقة الثانية: طريقة ثرستون

وهي طريقـــة تعتـــــمد على حساب متوسط القيم المعطاة لكل عبــارة وترتب الأعداد ترتيباً تنازلياً أو تصاعدياً ثم حسـاب الرقم الأوسط من أسفل إلى أعلى.

وتحتاج هذه الطريقة إلى عدد كبير من المحكمين لترتيب العبارات.

الطريقة الثالثة :طريقة ليكرت

وهي طريقة يطلب فيها مـــــن المبحوث أن يختار إجابة من خمس إجابات متدرجة وهي:

(موافق جداً – موافق – موافق إلى حد ما – لا أوافق – لا أوافق بالمرة).

ويعطي درجات وزنية لكل منها من ٥- ١ بالنسبة للعبارات الموجبة، ومن ١-٥ بالنسبـــة للعبـــــارات السالبـــة، ثم يتم حساب الدرجات المعيارية للمقياس.

الخطوة السابعة: تحديد دلالة الدرجات المعيارية

وهي افتراض نظري نقيس عليـــه مـــــدى قرب أو بعد الدرجات الخاصـــــة بكل مبحـــــــوث من طرفي المتصـــل سواء في جانبـــه السلبي أو الايجابي.

وتتحدد الدرجـة العظمي لكل بعد من المقياس بعـدد العبارات مضروبا × ٥ ، والدرجة الدنيا بعدد العبارات × ١.

الخطوة الثامنة: التأكد من صدق المقياس

يعبر صـــدق المقيـــــــاس عن مدى تحقيـق المقيـــــاس كـأداة لجمع البيانات للهـــدف الذي صمم من أجله، وتتعدد الطرق التي يتم بها التأكـــد من صدق المقيـاس وتتضمن تلك الطرق:-

أ- الطرق الوصفية: الصدق الفرضي، الصدق الظاهـــــري، الصدق المنطقي.

ب- الطرق الإحصائية: الصدق الأمبيريقي، صـدق المحك الخارجي، الصدق العاملي ،الصدق النظري، الصدق الذاتي، وفيما يلي عرض لتلك الطرق.

أ- الطرق الوصفية

الطرق الوصفية: ومنها

١- الصدق الظاهري: ويسمي بصدق المحكمين. ويتم من خلال عـرض المقياس في صورته الأولى على عـدد من المحكمين (يفضل ألا يقل عن ١٠) مـــن الأكاديميـــن والخبراء بموضوع المقيـاس وذلك للتأكد من مدى صلاحية عبارات المقيـاس لما صمم له ويتم أخذ رأي المحكمين في النواحي التالية:-

- مدى وضوح العبارة.
- سلامـــــة كل عبارة من حيــث الصياغة اللغوية.
- ملائمة أبعاد المقياس لأهدافه.
- ارتباط كل عبارة بالبعد الخاص بها.
- نوعية العبارة (سلبية أو ايجابية).
- حذف أي عبارات لا تتمشى مــع أي بعد وإضافة ما يرونه من عبارات تقيس أي بعد من أبعاد الدراسة.

٢- الصدق المنطقي (صدق المضمون):

ويتم من خلال قيــام الباحث باختيار وتحليل تكوين شكل المقياس ومضمونه بالنسبة إلى الظاهرة أو الصفة التي يريد قياسها.

ويرتبط الصدق المنطقي بمدى تمثيل القياس للمواقف والجوانب التي يقيسها مؤكداً على التمثيل الصـــادق، فإذا كان صدق المضمون مرتفعاً كانت منطقة السلوك التي تفترض أن هـــذا القياس يقيســها ممثلة تمثيلاً جيداً في فقرات المقياس.

ب- الطرق الإحصائية

الطرق الإحصائية ومنها:-

١- الصدق الأمبيريقي: ويتم من خلال تطبيق المقياس على عينتين أحدهما ممثلة لمجتمع يختلف في الكثير من خصائص مجتمع البحث والأخــرى ممثلة لمجتمع البحث.

وتجرى المقارنة بين نتائج تطبيق المقياس على العينتين بحساب معنوية الفــرق بين متوسطي درجات كل منهما ، فإذا كان هنــاك اختلاف في المتوسط الحســابي لدرجات كل منهما تأكد صدق المقياس إمبيريقياً.

٢- صدق المحك الخارجي: وتعتمد هذه الطريقة على أن يقــوم الباحث بمحاولة الربط بين مقياسه ومحك آخر خارج هذا المقياس ، وهذا المحك الخارجي عبــارة عن مقياس مستقل عن المقياس الجديد ثبــت صدقه ويرتبط بالصفة التي يقيسها المقيــاس الجديد وثابت وموضوعي.

ويمكن مقارنة نتائج المقياس الجديد بنتائج المقياس السابــق (المحــك الخــارجي) فإذا كانت النتائج في كلا القياسيــن متفاوتة، فإن المقياس السابق في هذه الحالة يكون بمثابــة المحك الخارجي للمقياس الجديد ويدل التقارب في النتائج على صلاحية المقياس الجديد لقياس الصفة التي صمم لقياسها.

٣-الصدق العاملى : ويتم الحصول على الصدق العاملى بالبحث عن عوامل مشتركة تقيسها عــدة مقاييس لتحديد مدى اشتراك هذه المقاييس في قياس تلك العوامل.

٤- الصدق النظري: ويعتمد على الحقائق التي أثبتتـــها نظريات علمية سابقة باعتبارها محكاً لصدق المقياس فإذا ما انتهى المقياس الحالي إلــى إثبات وجود علاقة أو ارتبــاط بين خاصية وأخــرى أو خصائص أخرى وكانـــت هذه العلاقـــة تؤكدها نظرية من النظريات العلمية، فإن ذلك يكون دليلاً على توافر صدق القياس، إذ يكون قد أثبت فرضاً أكدتها نظريات سابقـة لها قيمتها العلمية.

٥- الصدق الذاتي: ويقاس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات المقياس كما يلي:-

معامل الصدق الذاتي = √ معامل الثبات

ويسمى هذا الصدق بالثبات القياسي أو معامل الثبات الحقيقي.

الخطوة التاسعة: التأكد من ثبات المقياس

يقصد بثبات المقيـاس استقـــراره بمعنى أنه لو كررت عمليات القيـــاس لأظهرت درجات تتميـــز بالاستقـــرار، بمعنى أن نتيجة القياس لا تتغير بتغيـــر من يطبق عليهم المقياس ، أي الحصول على نفس النتائج تقريبا إذا تكرر قياس نفس الصفة بمعني أن يكون هناك تطابق بين نتائج المقياس في المرات المتعددة التي يطبق على نفس الأفراد .

٥- صعوبات القياس في بحوث تقويم البرامج الاجتماعية

بالرغم من أهمية استخدام القياس في بحوث تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية إلا أن استخدامه في تلك البحوث يواجه عديد من الصعوبات يمكن توضيح بعضها فيما يلي:-

الصعوبة الأولى

إن القياس في أغلب بحوث تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية يهتم بالإنسان واتجاهاته وسلوكه الاجتماعي مما يصعب معه تحديد المؤشرات التي يمكن من خلالها التعرف على التغير في تلك الاتجاهات والسلوكيات نتيجة تنفيذ البرامج والمشروعات الاجتماعية لأن الإنسان الذى يمثل موضوع القياس من الصعب إخضاعه للتجريب لأنه أقل الكائنات قابلية للتحكم لتميزه بالتغير والمرونة.

الصعوبة الثانية

عجز المقاييس الاجتماعية بصفة عامة عن وصف السلوك الإنساني والتغيرات الناتجة عن تنفيذ البرامج والمشروعات الاجتماعية وصفاً رمزياً بواسطة الأرقام أو تفسير هذا السلوك وتحديد العوامل المؤثرة فيه بدرجة يمكن الاطمئنان لها في اتخاذ القرارات الكفيلة باستمرار تلك البرامج والمشروعات لجدواها أو إلغائها لعدم جدواها.

الصعوبة الثالثة

صعوبة تحديد نقطة الصفر في مقاييس تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية مما يجعل هناك صعوبة في تحقيق المقارنة على أساس علمي سليم ، وهذا ما يجعل المسئولين عن تقويم تلك البرامج يختارون مستويات من المقاييس التي تحقق أهداف التقييم بتحديد نقطة صفر عرفية أو وضعية لتحقيق الأهداف.

الصعوبة الرابعة

صعوبة حساب صدق وثبات المقاييس الاجتماعية وطول الفترة التي يتضمنها إعداد المقاييس خاصة صعوبة تحديد متغيرات المقياس والعبارات التي تقيس كل متغير من المتغيرات.

الصعوبة الخامسة

يتطلب القياس في العلوم الاجتماعية بوجه عام ومقاييس تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية بوجه خاص أن يكون العملاء الذين تطبق عليهم المقاييس على درجة عالية من القدرة على التأمل الباطني حتى يتمكنوا من قياس وتحديد التغيرات التي طرأت على سلوكهم وهو ما لم يتوفر في أغلب الأحيان.

٦- المعايير الواجب توافرها في المقاييس التي تستخدم في تقويم البرامج

١. التأكد من ثبات المقياس: أي أن استخدامه تحت ظروف مشابهة أو نفس الظروف يعطي نتائج متشابهة وذلك بغرض ثبات العوامل المؤثرة كما هي .

٢. أن يكون المقياس مباشراً: أي أن تعكس محتوياته العناصر المراد قياسها بطريقة مباشرة.

٣. أن يكون المقياس مفيداً: أي يمد المسئولين عن تقويم البرنامج بمعلومات وبيانات علمية مفيدة تسهم في اعطاء صورة حقيقية عن وضع البرنامج وتفيد في تطويره أو يمكن الاستفادة منها في وضع برامج أخرى مستقبلاً.

٤. أن يكون المقياس صادقاً: أي يقيس ما صمم لقياسه أو ما هو مفروض أن يقيسه.

٥. أن يكون المقياس حساساً للتغير: أي يظهر أية تغيرات تظهر عند استخدامه في تقويم البرامج المستهدف تقويمها.

٦. التجانس: أو ما يطلق عليه أحادية البعد ويعني ذلك أن المقياس يجب أن يعني بقياس شيء واحد في الوقت الواحد.

٧. الخطية والفترات المتساوية: ويعني ذلك أن تدرج المقياس يجب أن يتبع نموذج الخط المستقيم مع وجود وحدات قياس ثابتة ، وهذه الوحدات يسهل معالجتها إحصائياً.

٨. مراعاة بعض الجوانب عند بناء المقياس ومنها:-

- أن تكون لغة عبارات المقياس بسيطة وواضحة ومباشرة.
- أن تكون الفقرات قصيرة (أقل من ٢٠ كلمة) وتتكون من قضية واحدة.
- أن تستبعد الجمل والفقرات المعقدة وكذلك الغامضة .
- استبعاد كل الفقرات التي قد تقبل أو ترفض من كل المستجيبين أو المبحوثين.
- أن تكون تصنيفات الاستجابة مانعة شاملة ذات بعد واحد.
- عدم وجود بعض الكلمات مثل دائماً، أبداً، فقط، تماماً، غالباً، واستبعادها من عبارات المقياس إن وجدت.

٩. التركيز في إعداد عبارات المقياس:

- على الفقرات التي تبرز الفروق بين الأفراد ويتحقق ذلك بتعديل صياغة المقياس وذلك باستبعاد الفقرات غير الدالة على الفروق وإدخال فقرات مميزة لتلك الفروق.

أسئلة المحاضرة

السؤال الأول

عرف / عرفي المصطلحات الاجتماعية التالية

الاستبيان – القياس - ثبات المقياس

الإجابة

١- 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.

٢- تعريف القياس:

هو أحد موجهات البحوث التقويمية للبرامج الاجتماعية حيث تحدد المعايير والمحكات التي تقدر ما نهدف إلى تقويمه كمياً دون تحيز من القائم بعملية القياس.

٣- تعريف ثبات المقياس

يقصد بثبات المقياس استقراره بمعنى أنه لو كررت عمليات القياس لأظهرت درجات تتميز بالاستقرار، بمعنى أن نتيجة القياس لا تتغير بتغير من يطبق عليهم المقياس ، أي الحصول على نفس النتائج تقريبا إذا تكرر قياس نفس الصفة بمعني أن يكون هناك تطابق بين نتائج المقياس في المرات المتعددة التي يطبق على نفس الأفراد .

السؤال الثاني

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.

المحاضرة السابعة

مناهج تقويم المشروعات الاجتماعية

أولاً: تعريف وأهمية مناهج البحث.

١- تعرف مناهج البحث بأنها : 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.

٢- أهمية مناهج البحث في تقويم البرامج الاجتماعية: وترجع أهمية استخدام مناهج البحث في تقويم البرامج الاجتماعية إلى أنها تحقق الأهداف التالية :-

١. الهدف الأول: تيسير تحديد الاهداف الرئيسية لبحوث تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية حتى يسهل قياس مدى تحقيقها.
٢. الهدف الثاني: تحديد العمليات العقلية المتعددة اللازمة للتفكير في الموضوعات البحثية المرتبطة بتقويم البرامج الاجتماعية في أي مرحلة من مراحل التقويم.
٣. الهدف الثالث: تفسير الظواهر المرتبطة بالبرامج والمشروعات الاجتماعية في ضوء ما يتوفر من بيانات متعلقة بتلك الظواهر.
٤. الهدف الرابع: المساهمة في إمكانية تنبؤ الباحثين بما يمكن أن تكون عليه الظاهرة المدروسة في المستقبل بما ييسر تحديد البيانات المطلوبة وجمع الحقائق والبيانات المرتبطة بتقويم البرامج والمشروعات مع إمكانية تفسير تلك الحقائق تفسيراً كافياً.
٥. الهدف الخامس: تمكين الباحثين من دراسة الظواهر المرتبطة بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية في الماضي لمعرفة اتجاهاتها التاريخية ومحاولة تفسيرها في ضوء الحقائق والأحداث الماضية.
٦. الهدف السادس: مساعدة الباحثين على تصنيف البيانات والحقائق المرتبطة بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية وتحليلها تحليلاً دقيقاً بما يفيد في إجراء تعديلات البرامج القائمة أو اقتراح برامج مستقبلاً.

ثانياً: مناهج البحث في تقويم البرامج الاجتماعية.

١- مناهج البحث المستخدمة في تقويم البرامج الاجتماعية:

تتعدد مناهج البحث المستخدمة في بحوث تقويم البرامج الاجتماعية ، ويمكن أن نجملها في نمطين أساسيين هما:-

النمط الأول: المنهج الكمي: وهو المنهج الذي يسعى إلى جمع بيانات ومعلومات كمية في شكل أرقام ونسب مئوية وإحصاءات، ويستخدم أساليب إحصائية خاصة بالتحليل الكمي في تفسير ودراسة الظاهرة محل الدراسة ويركز أساساً على اختيار الفروض الكمية.

وفي إطار بحوث تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية يمكن استخدام بعض الطرق البحثية المرتبطة بالمنهج الكمي ومنها:-

طريقة المسح الاجتماعي الشامل، طريقة المسح الاجتماعي بطريقة العينة، الطريقة التجريبية، الطريقة الإحصائية.

النمط الثاني: المنهج الكيفي: وهو الذى يعطي اهتمام أكبر لدراسة طبيعة العلاقات الإنسانية وأنماط السلوك للتعرف على وظيفتها والتأثيرات المتبادلة بينها وتسجيل الملاحظات والحقائق.

وهذا المنهج لا يتعامل مع أرقام أو أعداد ونسب، بل يكون التعامل أساساً مع بيانات ومعلومات لفظية وصفية مستخلصة من ملفات أو سجلات أو أشرطة.

وفي إطار بحوث تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية يمكن استخدام بعض الطرق البحثية المرتبطة بالمنهج الكيفي ومنها:-

طريقة دراسة الحالة، طريقة تحليل المحتوى، طريقة البحوث المكتبية المعتمدة على الملفات والتقارير، الطريقة التاريخية.

ورغم كل تلك الآراء إلا أننا سنعرض فيما يلي لأكثر المناهج استخداماً من جانب العاملين في مجال تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية وتلك المناهج هي:-

١. المنهج الأول: منهج المسح الاجتماعي.
٢. المنهج الثاني: منهـــــج دراســـــــة الحالة.
٣. المنهج الثالث: المنهـــــــــــج التجـــريبي.

وفيما يلي عرضاً لتلك المناهج:-

المنهج الأول: منهج المسح الاجتماعي.

١- 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.

٢- أهمية المسح الاجتماعي: ترجع أهمية استخدام منهج المسح الاجتماعي في بحوث تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية لعدة عوامل أهمها:-

١. العامل الأول: يستفاد بالمسح الاجتماعي في دراسة المشكلات الاجتماعية الموجودة في المجتمع من وجهة نظر العملاء المتأثرين بها ، ووجهة نظرهم في الحلول والإمكانيات التي يمكن استخدامها في مواجهة تلك المشكلات على أساس علمي بما يمكن أن يكون أساساً لتخطيط برامج ومشروعات اجتماعية يحتاجها المجتمع وتسهم في إشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات.
٢. العامل الثاني: يستفاد منه في التعرف على مدى فعالية البرامج والمشروعات الاجتماعية من وجهة نظر كل من المستفيدين من تلك البرامج والقائمين على تقديمها والخبراء بغرض تحسين وتطوير وتعديل تلك البرامج بما يسهم في تحقيق الأهداف الوقائية والعلاجية والتنموية التي تستهدف البرامج تحقيقها.
٣. العامل الثالث: يهدف منهج المسح الاجتماعي إلى الكشف عن معدل توزيع بعض الخصائص الاجتماعية للمبحوثين المستفيدين من البرامج الاجتماعية التي يتم تقييمها من حيث السن، النوع، المهنة، الحالة الزواجية، وكيفية ارتباط هذه الخصائص بأنماط سلوكية معينة أو اتجاهات معينة وتفسير تلك العلاقات بما يسهم في تحديد مدى ملاءمته مع خصائص المستفيدين منها أو تطويرها بما يتمشى مع تلك الخصائص لتحقيق أكبر فائدة منها.
٤. العامل الرابع: يساعد المسح الاجتماعي في جمع معلومات وبيانات عن قياس الرأي العام تجاه بعض البرامج والمشروعات الاجتماعية وتأثيرها على التنمية المجتمعية مما يكون له أثره في عمليات التخطيط القومي التي تستهدف في إحداث التنمية الشاملة في المجتمع.

وكذلك من آثار العامل الرابع هو أثره في عمليات التخطيط القومي التي تستهدف في إحداث التنمية الشاملة في المجتمع، أو التنبؤ في اتخاذ قرارات صحيحة بشأن اتجاهات الرأي العام تجاه تلك البرامج تحقيقاً لاستفادة المجتمع منها بوضعها الحالي أو تطويرها من ناحية، والاستفادة من اتجاهات الرأي العام في التخطيط للبرامج القومية التي يمكن أن تواجه المشكلات المجتمعية مستقبلاً .

٣- تصنيفات وأنواع المسح الاجتماعي في بحوث تقويم البرامج الاجتماعية.

للمسح الاجتماعي عدة أنواع تبعاً لعدد من المعايير ارتباطاً بتخطيط وتقويم البرامج الاجتماعية يمكن تحديدها فيما يلي:-

المعيار الأول: تصنيف المسوح على أساس مجال اهتمام الدراسة، وتنقسم إلى نوعان، هما:

١. النوع الأول: مسوح عامة: تعالج عدة أوجه أو أنواع من البرامج الاجتماعية.
٢. النوع الثاني: مسوح خاصة: تهتم بنواحي خاصة ومحددة من برنامج اجتماعي معين.

المعيار الثاني: تصنيف المسوح على أساس المجال البشري (حجم الجمهور المستهدف)، ويشمل نوعان:-

١. النوع الأول: مسح شامل: يتناول جميع مفردات مجتمع الدراسة المستفيدين من البرنامج أو المشروع.
٢. النوع الثاني: مسح بطريقة العينة: ويكتفى فيه بدراسة عدد محدد من الحالات كعينة من مجتمع الدراسة أو من المستفيدين من البرنامج.

٤- خطوات المسح الاجتماعي في بحوث تقويم البرامج الاجتماعية.

يسير المسح الاجتماعي كطريقة من طرق البحث المستخدمة في تقويم البرامج والمشروعات في خطوات متعاقبة يمكن الإشارة إليها على النحو التالي:-

<u>الخطوة الأولى: التخطيط للمسح:</u>

يعتبر التخطيط للمسح الخطوة الأولى في عملية المسح الاجتماعي وتشتمل هذه الخطوة على القيام بالإجراءات التالية:-

- تحديد الهدف من المسح.
- تحديد النقاط الرئيسية والفرعية التي يشتمل عليها.
- تحديد الميدان أو المجال الأساسي الذى سيقوم الباحث بمسحه ، والنواحي أو الجوانب الفرعية التي يشملها هذا المجال، وذلك من خلال تحديد ثلاثة مجالات وهي المجال البشري، والمجال المكاني، والمجال الزماني المرتبط بالبرنامج الذى يتم تقويمه.
- تحديد نوع المسح الذى سوف يقوم به الباحث حسب الأهداف المرسومة من تقويم البرامج من حيث كونه مسحاً عاماً أو مسحاً متخصصاً، أو كونه مسحاً شاملاً لجميع المستفيدين من البرنامج أو مسحاً بالعينة، أو مسحاً استطلاعياً كشفياً أو وصفياً يهتم بوصف واقع البرنامج وتحليله أو مسحاً تفسيرياً يتخطى مجال الوصف الخارجي للواقع المبحوث إلى محاولة تفسيره بحثاً عن الأسباب المؤثرة والعلاقات الموجودة.
- القيام بتحديد العينة التي سوف يجرى عليها المسح في حالة تعذر إجراء المسح بالحصر الشامل على كل مفردات مجتمع البحث.

وينبغي على الباحث اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لاختيار العينة حتي يصل في النهاية إلى عينة ممثلة للمجتمع الأصلي، حتى يستطيع تعميم النتائج التي يحصل عليها من خلال دراسته لها على المجتمع الأصلي ككل، لأن أي خطأ في سحب العينة يجعل نتائج المسح مضللة أو غير صحيحة.

- تدريب الباحثين الميدانيين ضماناً لصدق البيانات وموضوعياتها إذا كان الباحث سيستعين بآخرين.

الخطوة الثانية: جمع البيانات من الميدان:

وتتضمن تلك الخطوة القيام بالإجراءات التالية:-

- تهيئة مجتمع البحث من خلال عمل الاتصالات اللازمة بالمبحوثين سواء المستفيدين من البرنامج أو المسئولين عنه وتهيئتهم لإجراء المسح.
- الإشراف على أعمال الباحثين أو جامعي البيانات إما عن طريق الباحث نفسه أو بتعيين مشرف يعقد اجتماعات يومية معهم لمناقشة الصعوبات التي تقابلهم في الميدان ومساعدتهم في التغلب عليها أولاً بأول تفادياً لوجود أخطاء في جمع البيانات.
- المراجعة الميدانية لأداة جمع البيانات التي يتم جمعها يومياً حتى يمكن تلافي الأخطاء الميدانية.

الخطوة الثالثة: تفريغ البيانات وتحليلها:

ويتم ذلك من خلال القيام بالإجراءات التالية:-

- مراجعة البيانات التي تم جمعها مكتبياً للتأكد من أنها صحيحة وكاملة ومسجلة بطريقة منظمة تساعد على سهولة تبويبها.
- تصنيف البيانات بتقسيمها إلى مجموعات متجانسة خاصة في الأسئلة ذات النهايات المفتوحة حتى يمكن جدولتها بطريقة تُمَكِن الاستفادة منها.
- ترميز البيانات أي تحويل البيانات الوصفية إلى بيانات رقمية مع الوضع في الاعتبار عند الاختيار ما إذا كانت الجدولة ستتم باليد أو آلياً.
- مراجعة الترميز للتأكد من أنه صحيح ضماناً لصدق وموضوعية النتائج.
- الإشراف على عملية التصنيف الآلي في حالة استخدام هذا النمط من التصنيف.
- جدولة البيانات الكمية وحساب النسب المئوية والمعاملات الإحصائية.
- التحليل الإحصائي للجداول.

الخطوة الرابعة: عرض النتائج وكتابة التقرير:

- بعد أن تنتهي عملية التحليل الإحصائي للبيانات التي تم الحصول عليها من تقويم البرنامج فإنه من الضروري أن يقوم الباحث بتسجيل النتائج بصرف النظر عما إذا كانت تحقق الأهداف التي حددها من البداية أم لا، ومن واجبه أيضاً أن يقرر ما إذا كانت الفروق التي حصل عليها بين معاملات الارتباط الحسابية أو النسب المئوية وغيرها من المعاملات التي استخدمها ذات دلالة إحصائية أم لا.
- وعلى الباحث أن يوضح المدى الذى يمكن فيه تعميم النتائج على مواقف أخرى مشابهة لموقف البحث وأهدافه في تقويم البرنامج الحالي أو برامج مستقبلية.

٥- مزايا استخدام المسح الاجتماعي في تقويم البرامج الاجتماعية:

لاستخدام المسح الاجتماعي في بحوث تقويم البرامج الاجتماعية عديد من المزايا، ومن أهم تلك المزايا ما يلي:

١. الميزة الأولى: يفيد استخدام المسح الاجتماعي في وصف خصائص وسمات أعداد كبيرة من المستفيدين من البرامج الاجتماعية في كثير من جوانب حياتهم المتعددة، إلى جانب أنه يتيح الفرصة لاستخدام عينات كبيرة وهو ما يؤدى إلى دقة الوصف وتناول العديد من المتغيرات التي يتضمنها البرنامج الذى يتم تقويمه وتقع ضمن الأهداف التي يسعى المسئولون لتقويمها.

٢. الميزة الثانية: يتميز منهج المسح الاجتماعي بالمرونة حيث يمكن من خلال استخدامه طرح العديد من الأسئلة في جانب محدد من الجوانب التي يسعى التقييم للتحقق منها مما يتيح للباحث مرونة في التحليل الإحصائي للبيانات التي يتم الحصول عليها من تقييم أحد جوانب البرنامج الاجتماعي أو تقييم البرنامج ككل..
٣. الميزة الثالثة: إن استخدام المسح الاجتماعي يمكن الباحث من الحصول على كم كبير من البيانات الخاصة بتقييم البرامج الاجتماعية ، وفي نفس الوقت يمكن من التحكم في التكلفة من خلال تحديد نوع المسح الذي سيقوم بإجرائه وعدد المبحوثين الذين سيتم إجراء التقييم عليهم.
٤. الميزة الرابعة: يعتبر المسح الاجتماعي أفضل الطرق التي يمكن استخدامها عندما يكون الاهتمام مركزاً على دراسة الخصائص الاجتماعية وعلى البيانات التي يمكن أن تخضع للمعالجة الكمية لتحديد فاعلية البرامج الاجتماعية وكفاءة الجهاز المسئول عن تلك البرامج كأساس لتطويرها.
٥. الميزة الخامسة: يمكن التوصل من خلال استخدام المسح الاجتماعي إلى نتائج أكثر صدقاً حيث يسمح باستخدام أدوات تعطي نتائج أكثر صدقاً عن جوانب تقييم البرامج الاجتماعية تسهم في تطوير البرنامج الذى يتم تقييمه.
٦. الميزة السادسة: يمكن استخدام المسح الاجتماعي في مجال التخطيط للبرامج الاجتماعية حيث يفيد في تقديم بيانات للتعرف على ميول أفراد المجتمع واتجاهاتهم ومواردهم وإمكانياتهم مما يمكن من أن تكون خطة وضع البرنامج متفقة مع تلك الموارد والإمكانيات وتسهم في مواجهة المشكلات وإشباع الاحتياجات المجتمعية بناء على بيانات واقعية.

٦- عيوب استخدام المسح الاجتماعي في تقويم البرامج الاجتماعية:

بالرغم من المزايا السابقة لاستخدام المسح الاجتماعي في بحوث تقييم البرامج الاجتماعية إلا أن استخدامه يصعب في بعض الحالات وذلك لوجود عدد من العيوب، ومن أهم تلك العيوب ما يلي:-

١. الأول: لا يفيد المسح الاجتماعي في الدراسات الخاصة بتقييم البرامج الاجتماعية في جانبها التطوري الذى يعتمد على ربط الماضي بالحاضر، وذلك لأن المسح الاجتماعي ينصب على دراسة الوقائع والظواهر في وقتها الراهن أو الحاضر لذا يصعب استخدامها في دراسة تتبع مراحل تطور البرنامج في الماضي.
٢. الثاني: صعوبة التحكم في المتغيرات التابعة والمستقلة ، وبالتالي عدم إمكانية التعرف على نوع العلاقات والارتباط بين المتغيرات المراد تقديرها كأساس أو هدف لتقويم البرامج الاجتماعية .
٣. الثالث: توجد صعوبة بالغة في وضع وتقنين الأسئلة التي يمكن من خلالها تقويم البرامج الاجتماعية لصعوبة تلك الأسئلة مع الخبرات والاتجاهات والخلفيات والظروف المتباينة للأعداد الكبيرة التي يتم جمع بيانات عن البرنامج منها والذين يمثلون المستفيدين من البرنامج.
٤. الرابع: لا يمكن أن يحقق المسح الاجتماعي نتائج تفيد في تطوير البرامج الاجتماعية أو التخطيط لبرامج مستقبلية إذا كان الهدف هو التعمق في دراسة نتائج وآثار البرنامج لأن المسح الاجتماعي يهتم بنطاق الدراسة أكثر من اهتمامه بالتعمق في دراسة الآثار الناتجة عن تنفيذ البرنامج.
٥. الخامس: لا يمكن الاطمئنان إلى نتائج المسح الاجتماعي في تقويم البرامج الاجتماعية أو تصوير الوضع الحقيقي للبرنامج وآثاره خاصة إذا كان المسح يجرى بالعينة وكانت هذه العينة لم يتم اختيارها على أساس سليم ، كأن تكون العينة من الصغر أو الكبر بما لا يتفق مع تمثيل جمهور المبحوثين تمثيلاً صادقاً مما يترتب عليه خطأ في البيانات وعدم الاعتماد عليها في اتخاذ قرار بشأن البرنامج الذى يتم تقييمه.

المنهج الثاني: دراسة الحالة

١- 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.

٢- أهمية دراسة الحالة في بحوث تقييم البرامج الاجتماعية:

ترجع أهمية استخدام منهج دراسة الحالة في بحوث ودراسات تقييم البرامج الاجتماعية لأنه يفيد في تحقيق عدة أهداف منها:-

١. الهدف الأول: يساعد الأكاديميين والممارسين في الخدمة الاجتماعية في دراسة التاريخ التطوري لحالة معينة أو الوقوف على فترة معينة من فترات حياتها وتطورها في الماضي مما يسهم في تقديم صورة كاملة ووصفاً لتلك الحالة.
٢. الهدف الثاني: يتم من خلاله التوصل إلى معرفة العوامل المتشابكة التي يهتم بدراستها المتخصصون في الخدمة الاجتماعية لتحليل العمليات الاجتماعية التي تتم بين الأفراد وما يقوم بينهم من تفاعل، ومن أهمها عمليات التعاون، التنافس بغرض الوصول إلى مسبباتها في الماضي والحاضر خاصة إذا كانت تلك العمليات مما يستهدفه تنفيذ البرامج الاجتماعية.
٣. الهدف الثالث: يستخدم الأخصائي الاجتماعي منهج دراسة الحالة في البحث العلمي أثناء تعامله مع وحدة العمل المهني سواء كانت الحالة فرداً أو جماعة أو مجتمع جغرافي أو وظيفي بهدف الوقوف على خصائص الوحدة المدروسة بغرض دراستها ووضع تصورات علمية حول التشخيص المناسب ثم وضع خطة التدخل المهني (العلاج) والتي قد ترتبط بتصميم برنامج اجتماعي لمواجهة الموقف الإشكالي.

٣- السمات التي تميز دراسة الحالة:

من أهم السمات التي تميز منهج دراسة الحالة عن غيره من المناهج البحثية السمات التالية:-

١. السمة الأولى: أن دراسة الحالة خاصة: بمعنى أنها تركز على موقف معين أو حدث أو برنامج أو ظاهرة، مما يجعل من دراسة الحالة منهجاً جيداً لدراسة مشاكل الحياة الحقيقية والتعرف عليها كأساس لتخطيط البرامج الاجتماعية التي يمكن أن تسهم في مواجهة تلك المشكلات.
٢. السمة الثانية: أن دراسة الحالة وصفية: حيث تهدف في نهاية الأمر إلى وصف موضوع معين تتم دراسته واكتشاف معنى وجوانب جديدة للظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها للتوصل لعلاقات جديدة وليس اختبار ما هو موجود.
٣. السمة الثالثة: طريقة بحثية تهتم بالموقف الكلي وبمختلف العوامل المؤثرة فيه والعمليات التي يشهدها ، وتتصف بالعمق في دراسة الموقف أكثر مما تتجه نحو الاتساع.

الخطوة الرابعة: تحديد وسائل جمع البيانات سواء كانت المقابلة أو الملاحظة أو الوثائق الشخصية أو غيرها من الوسائل المناسبة للموقف تبعاً لنوعية المبحوثين والإمكانيات المتاحة.

الخطوة الخامسة: تدريب جامعي البيانات في حالة الاستعانة بهم حتى يتم الحصول على معلومات على درجة كبيرة من الموضوعية والدقة.

الخطوة السادسة: جمع البيانات من الميدان ومراجعتها ميدانياً ومكتبياً للتأكد من استيفائها.

الخطوة السابعة: تفريغ البيانات يدويا أو آلياً وتحليلها إحصائياً.

الخطوة الثامنة: استخلاص النتائج العامة للدراسة.

الخطوة التاسعة: الوصول إلى تعميمات على الحالات المتشابهة مع الحالة التي تم التعمق في دراستها.

٥- مزايا استخدام دراسة الحالة:

يحقق منهج دراسة الحالة في بحوث ودراسات الخدمة الاجتماعية عديد من المزايا ، ومن أهم تلك المزايا ما يلي:-

- يساعد استخدام منهج دراسة الحالة الأكاديميون والممارسون في مجالات الخدمة الاجتماعية على التعمق في دراسة المشكلات والظواهر الاجتماعية القائمة في المجتمع، وعدم الاكتفاء بالمظهر الخارجي لأية ظاهرة من الظواهر في وقتها الحاضر.
- يعالج استخدام المنهج كثير من عيوب استخدام منهج المسح الاجتماعي حيث يساعد الباحثين على إدراك الشعور الخارجي بالموقف الكلي للحياة الذي يفكر فيه ويعيش المبحوثون حيث أنه يقوم على دراسة الحالات الجزئية في إطارها الكلي.
- يتيح استخدام منهج دراسة الحالة فرصة جمع بيانات مفصلة عن حالات قليلة حيث أنها لا تركز على دراسة مجموعات أو عينات كبيرة العدد، مما يفيد في دراسة موضوع أو ظاهرة لا يعرف عنها الباحث الشيء الكثير حيث يتميز هذا المنهج بالتعمق في الدراسة أكثر من الاتساع.
- تتميز دراسة الحالة بالمرونة في استخدام عدة وسائل لجمع البيانات كالمقابلات، والملاحظة، والاستبيان.. إلخ.
- توفر دراسة الحالة إمكانية اختيار النظريات حيث يقوم الباحث بوضع إطار نظري يحدد خطوات بحثه، وتوفر دراسة الحالة له الفرص لوضع واحد أو أكثر من جوانب النظرية موضع الاختبار الأمبيريقي للتأكد من صدقها أو خطئه.

٦- عيوب استخدام منهج دراسة الحالة:

بالرغم من المزايا التي تسهم بها استخدام منهج دراسة الحالة في مساعدة الباحثين في مجالات الخدمة الاجتماعية في التعمق وراء المشكلات والظواهر الموجودة في المجتمع إلا أن استخدامه يواجه بعدة عيوب، ومن أهم تلك العيوب :-

- يحتاج استخدام منهج دراسة الحالة الكثير من الوقت والجهد والمال لأنه يحتاج إلى باحثين مدربين تدريباً فنياً عالياً ، ويكبد الباحثين كثيراً منها مما يجعلهم يبتعدون عن استخدامه رغم أهميته خاصة في البحوث التي تحتاج إلى الدراسة المتعمقة للظاهرة أو الحالة لأنه يستغرق وقتاً طويلاً لجمع المعلومات وتسجيلها عن الوحدة التي يتم دراستها.
- يتعذر مع استخدام منهج دراسة الحالة عمل تعميمات أو إصدار أحكام عامة على مجموعة مماثلة اكبر عدداً، بالرغم من أن ظروف الحالة محل الدراسة قد تلقى بعض الضوء على ما يحدث للأشخاص الذين لهم نفس الخبرات ونفس السمات الاجتماعية وذلك لاختلاف الحالة المدروسة غالباً عن غيرها من الحالات.
- في دراسة الحالات التي تعتمد على البيانات الاسترجاعية يكون هناك احتمال أن ينسى المبحوث بعض التفاصيل والمعالم الهامة أو يغير معالمها أو يشوهها عن قصد أو غير قصد ، وكذلك عند استخدام الخطابات أو الوثائق الشخصية أو السير الذاتية مما يؤثر على مصداقية النتائج التي يتم التوصل إليها.
- تعذر استخدام منهج دراسة الحالة مع الجماعات المختلفة ثقافياً، إذ أن النتائج التي يصل إليها الباحث نتيجة دراسة تلك الجماعات لا تمثل في الغالب السلوك الشخصي وإنما اتجاهات الجماعة، كما أنها تمثل إجابات يسودها الشك مما يجعل الاعتماد عليها غير ذات قيمة.

أسئلة المحاضرة

السؤال الأول

عرف / عرفي المصطلحات الاجتماعية التالية (مناهج البحث - المسح الاجتماعي – دراسة الحالة ؟

الإجابة

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.

أما تعريف المسح الاجتماعي فهو 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.

أما تعريف دراسة الحالة: فهو 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.

السؤال الثاني

ناقش / ناقشي أهمية المسح الاجتماعي في تقويم المشروعات الاجتماعية؟

الإجابة

أهمية المسح الاجتماعي: ترجع أهمية استخدام منهج المسح الاجتماعي في بحوث تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية لعدة عوامل أهمها:-

العامل الأول: يستفاد بالمسح الاجتماعي في دراسة المشكلات الاجتماعية الموجودة في المجتمع من وجهة نظر العملاء المتأثرين بها ، ووجهة نظرهم في الحلول والإمكانيات التي يمكن استخدامها في مواجهة تلك المشكلات على أساس علمي بما يمكن أن يكون أساساً لتخطيط برامج ومشروعات اجتماعية يحتاجها المجتمع وتسهم في إشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات.

العامل الثاني: يستفاد منه في التعرف على مدى فعالية البرامج والمشروعات الاجتماعية من وجهة نظر كل من المستفيدين من تلك البرامج والقائمين على تقديمها والخبراء بغرض تحسين وتطوير وتعديل تلك البرامج بما يسهم في تحقيق الأهداف الوقائية والعلاجية والتنموية التي تستهدف البرامج تحقيقها.

العامل الثالث: يهدف منهج المسح الاجتماعي إلى الكشف عن معدل توزيع بعض الخصائص الاجتماعية للمبحوثين المستفيدين من البرامج الاجتماعية التي يتم تقييمها من حيث السن، النوع، المهنة، الحالة الزواجية، وكيفية ارتباط هذه الخصائص بأنماط سلوكية معينة أو اتجاهات معينة وتفسير تلك العلاقات بما يسهم في تحديد مدى ملاءمته مع خصائص المستفيدين منها أو تطويرها بما يتمشى مع تلك الخصائص لتحقيق أكبر فائدة منها.

العامل الرابع: يساعد المسح الاجتماعي في جمع معلومات وبيانات عن قياس الرأي العام تجاه بعض البرامج والمشروعات الاجتماعية وتأثيرها على التنمية المجتمعية مما يكون له أثره في عمليات التخطيط القومي التي تستهدف في إحداث التنمية الشاملة في المجتمع.

وكذلك من آثار العامل الرابع هو أثره في عمليات التخطيط القومي التي تستهدف في إحداث التنمية الشاملة في المجتمع، أو التنبؤ في اتخاذ قرارات صحيحة بشأن اتجاهات الرأي العام تجاه تلك البرامج تحقيقاً لاستفادة المجتمع منها بوضعها الحالي أو تطويرها من ناحية، والاستفادة من اتجاهات الرأي العام في التخطيط للبرامج القومية التي يمكن أن تواجه المشكلات المجتمعية مستقبلاً .

المحاضرة الثامنة

استكمال مناهج تقويم المشروعات الاجتماعية

ثانياً: المنهج الثالث: المنهج التجريبي

١- تعريف المنهج التجريبي: هو الطريقة التي تقوم على أساس جمع بيانات تسمح باختيار عدد من الفروض عن طريق التحكم في مختلف العوامل التي تؤثر في الظاهرة موضوع الدراسة والوصول بذلك إلى العلاقة بين الأسباب والنتائج.

٢- أهمية المنهج التجريبي في بحوث تقويم البرامج/ المشروعات الاجتماعية:

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

٣- خطوات البحث التجريبي لتقويم البرامج/ المشروعات الاجتماعية:

يعتمد تصميم البحث التجريبي في تقويم البرامج الاجتماعية مثل غيره من تصميمات البحوث التجريبية على عدة خطوات تبدأ بتحديد مشكلة البحث، وصياغة فروض تمس المشكلة البحثية، ثم تحديد المتغير المستقل والمتغير التابع وكيفية قياس أثر المتغير التجريبي مع تحديد الشروط الضرورية للضبط والتحكم والوسائل المتبعة في إجراء التجربة.

ويطلق عادة على العامل أو المتغير الذي نريد اختبار تأثيره في ظاهرة ما (المتغير المستقل) أو (المتغير التجريبي) أما المتغير الذي نريد معرفة أثر المتغير المستقل عليه فيسمى (المتغير التابع).

ويعتمد إجراء التجارب على اختيار مجموعتين متكافئتين في كل الظروف- بقدر الإمكان- ماعدا العامل المراد اختبار تأثيره أو ارتباطه وهو ما يمكن أن يرتبط بالبرنامج الاجتماعي الذي يتم تنفيذه ومعرفة أثره على المستفيدين منه، وذلك حتى يمكن المقارنة بين المجموعتين.

وتسمى في هذه الحالة المجموعة التي تتعرض لتأثير البرنامج المنفذ (المجموعة التجريبية) أما المجموعة الأخرى (المجموعة الضابطة)،وفي تلك الحالة يجب استبعاد كل العوامل الأخرى التي يمكن أن تؤثر على التجربة.

ويمكن تحديد خطوات البحوث التجريبية في تقويم البرامج الاجتماعية في الخطوات التالية:-

١. الخطوة الأولى: اختيار الموضوع الذي يتم بحثه وصياغته: وفي هذه الخطوة يتم اختيار وتحديد الموضوع أو البرنامج المراد بحثه بحيث يخضع للشروط التجريبية وليكن التعرف على تأثير أحد البرامج الاجتماعية في تعديل سلوك الشباب نحو البيئة.
٢. الخطوة الثانية: اختيار بيئة إجراء التجربة: وبالرغم من أن بيئة إجراء التجربة إما أن تكون في المعمل أو أن بعضها يكون في البيئة الحقيقية، فإنه في إطار البحوث التجريبية لتقويم البرامج الاجتماعية يتم إجراؤها في

ظروف وأوضاع حقيقية حيث يتدخل الباحث ويتحكم في بعض المتغيرات المستقلة، ويحاول السيطرة على الموقف التجريبي والتحكم فيه بقدر الإمكان وإجراء التجربة في ظروف طبيعية وحقيقية، علاوة على تحكمه في بعض الظروف المحيطة مما يساعد في الحصول على معلومات واقعية وحقيقية خاصة في تحديد العلاقة بين المتغيرات التي يتم دراستها.

٣. الخطوة الثالثة: اختيار تصميم التجربة: وبعد اختيار بيئة إجراء التجربة يتم تصميم التجربة المناسبة في ضوء البحث للإجابة عليها، ونوع المتغيرات المطلوب دراستها، وسهولة الحصول على المبحوثين والإمكانات والموارد المادية المتاحة، وتتضمن تلك الخطوة اتخاذ جميع القرارات المرتبطة باختيار العينة في ضوء الشروط الواجبة والتصميم التجريبي المناسب.

٤. الخطوة الرابعة: وضع تعريفات المتغيرات المستقلة: وهي المتغيرات التي يتمكن الباحث من السيطرة عليها أو التحكم فيها أما المتغيرات التابعة فهي المتغيرات التي تحدث فيها التغيرات (التأثير) ويتم تحديدها من خلال وضع القواعد التي تيسر سهولة ملاحظة السلوك.

٥. الخطوة الخامسة: تحديد الطريقة التي يتمكن من خلالها الباحث من التحكم في المتغيرات المستقلة: ولكي يتحكم الباحث في هذه المتغيرات يجب أن يكون هناك بعض التعليمات أو الأحداث أو المنبهات الواضحة التي يتحتم على المبحوثين ممن تجرى عليهم التجربة الالتزام بها.

٦. الخطوة السادسة: الدقة في اختيار مبحوثين: حتى يتمكن للباحث تعميم نتائجه يجب أن يكون اختيار العينة بشكل جيد يعطى لكل مفردة في مجتمع الدراسة الفرصة للظهور في المجموعة التي تجرى عليها التجربة، ويعتبر أسلوب الاختيار العشوائي هو أفضل الأساليب، وفي نفس الوقت يجب إن يتم توزيع الأفراد على المجموعات بشكل عشوائي في حالة إجراء التجربة على أكثر من مجموعة.

٧. الخطوة السابعة: تنفيذ التجربة وجمع البيانات: بعد أن يقوم الباحث باختيار أسلوب التحكم للتأكد من صلاحيته وتحقيقه للهدف المطلوب تبدأ عملية جمع البيانات وهو ما يعرف بالاختبار القبلي ويرجع سبب تسمية هذه العملية بالاختبار القبلي أنها تحدث قبل تعرض أفراد العينة إلى المعالجات التجريبية ويتضمن هذا الاختبار قياس المتغير التابع بالنسبة لكل من المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية ويؤخذ هذا القياس كأساس لتقييم التغيرات النهائية للمتغير التابع خلال التجربة.

ثم تتم عملية التجريب حيث يتعرض أفراد العينة إلى المتغير المستقل (البرنامج الاجتماعي) حيث يتم تعريض المجموعة التجريبية لهذا البرنامج دون المجموعة الضابطة.

وبعد إجراء التجربة يتم ما يسمى بالاختبار البعدي حيث يتم اختبار أفراد العينة مرة أخرى وسمى كذلك لأنه يتم بعد إجراء التجربة أو إدخال المتغير التجريبي ويتم قياس المتغير التابع خلال هذه التجربة مرة أخرى للتعرف على التغيرات التي حدثت حيث يتم ذلك القياس على كلا المجموعتين.

٨. الخطوة الثامنة: تحليل النتائج وتفسيرها: وفيها يتم التركيز على البيانات التي تم جمعها في الاختبار القبلي والاختبار البعدي ويتم القيام بتحليل تلك البيانات ومقارنتها وحساب تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، ويلي ذلك عمل الحسابات الإحصائية اللازمة للوصول لتحديد مدى وجود علاقة سببية بين المتغيرات التي تمثل موضوع التجربة.

فإذا أوضحت نتائج الاختبار القبلي والبعدي على المجموعة الضابطة عدم وجود أية فروق، بينما كانت نتائج الاختبار البعدي للمجموعة التجريبية مختلفة عن نتائج الاختبار القبلي لنفس المجموعة، وبافتراض أن العوامل الأخرى قد تمت السيطرة عليها فيمكن استنتاج أن المتغير المستقل (البرنامج الاجتماعي) الذي تم تنفيذه كان السبب في إحداث هذا التغيير.

وبناء على تلك النتائج يتم تفسيرها لتحدي أسباب حدوث التغيير إلى هذا الحد في ضوء أنشطة البرنامج وتأثيرها وفقاً للأهداف التي سبق تحديدها مسبقاً.

٤- عملية تحديد العينة التجريبية وطرق 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.

٥- أنواع التصميمات التجريبية:

عندما نتحدث عن التصميم التجريبي فإن ذلك يعني اختيار وتخطيط التجربة الكلية وهو ببساطة قد يأخذ الشكل التالي:-

الاختبار القبلي --> المعالجة التجريبية --> الاختبار البعدي

إلى جانب ما يتضمنه هذا التصميم من اختيار المتغيرات والعينة والتحكم وتحديد أدلة القياس.

وتتعدد التصميمات التجريبية، ويحدد كل تصميم تجريبي نوع البيانات والمعلومات التي يرغب الباحث في جمعها حيث أن الحصول على أنواع مختلفة من البيانات يتطلب من الباحث ضرورة الاعتماد على مناهج بحثية مختلفة، ولذا يحتاج الباحث الإجابة على بعض الأسئلة كأساس لاختيار أي تصميم تجريبي، وتتضمن تلك الأسئلة ما يلي:-

- ما الهدف من الدراسة التي يجريها؟
- ما عدد العوامل أو المتغيرات المستقلة التي تشملها التجربة؟
- ما عدد مستويات العوامل أو درجات العوامل المستقلة التي تشملها التجربة؟
- ما أنواع البيانات المطلوبة؟
- ما أسهل وأكفأ وسيلة لجمع البيانات من المبحوثين؟

- ما أنسب المعاملات الإحصائية التي تستخدم في تحليل البيانات؟
- ما أقل تكلفة يمكن أن تنفق أو تخصص لإجراء الدراسة؟
- ما التسهيلات المتاحة لإجراء الدراسة؟
- ما نوع الدراسات التي تم إجراؤها في مجال الدراسة الحالية؟
- ما الفوائد التي سيتم الحصول عليها من نتائج الدراسة؟

وتتعدد التصميمات التجريبية ومن أهمها:-

- النوع الأول: التجربة القبلية البعدية باستخدام مجموعة واحدة من الأفراد:

في هذا النوع يستخدم الباحث نفس الأشخاص لمجموعة ضابطة ومجموعة تجريبية في نفس الوقت حيث يجرى عليهم القياس قبل التجربة ثم يدخل المتغير التجريبي ويجرى القياس بعد التجربة ، فإذا وجد فروقاً من الناحية الإحصائية فإن هذه الفروق ترجع إلى المتغير التجريبي.

مزايا هذا التصميم:

أ- لا يحتاج إلى وجود أفراد كثيرين لاختيار مجموعات متكافئة من بينها.
ب- يحقق التكافؤ الكامل حيث أن المجموعة الضابطة هي نفس المجموعة التجريبية.

عيوب هذا التصميم:

أ- تأثير الزمن: حيث أنه خلال فترة التجربة يمكن أن يطرأ الكثير من التغيير على الجماعة إلى جانب التغيرات التي يحدثها المتغير التجريبي.
ب- عامل النضج: "النمو" ويقصد به كل التغيرات البيولوجية أو تأثيرات عمليات التعلم والضغوط البيئية للخبرات اليومية التي سوف يكون لها تأثيرها حتى ولم يكن المتغير التجريبي موجوداً.
ج- تأثير عملية الاختبار ذاتها: ويقصد بها هنا الاختبار القبلي على وجه التحديد حيث أن الاختبار البعدي يأتي وقد طبق بعد مدة سابقة على نفس المجموعة مما يكون له تأثيره على استجاباتهم في الاختبار البعدي.
د- التأثيرات التي ترجع إلى ضعف أداة القياس القبلي والقياس البعدي: وهو مصطلح يشير إلى المتغيرات المستقلة في أداة القياس والتي يمكن أن تعطي اختلافات بين القياس القبلي و البعدي ولا تكون هذه الاختلافات راجعة للمتغير التجريبي.

- النوع الثاني: التجربة البعدية:

في هذا النوع من التصميم يختار الباحث عينتين عشوائيتين من مجتمع البحث ، ويفترض التكافؤ من جميع النواحي ثم يدخل المتغير التجريبي على أحدهما ويقيس الجماعتين بعد التجربة ويقارن بينهما.
مثال ذلك: أن تؤخذ مجموعتان من الموظفين وتحضر إحداهما دورة تدريبية وبعد انتهاء الدورة تقاس اتجاهات المجموعتين لمعرفة تأثير الدورة على اتجاهات المجموعة التي حضرت الدورة، فإذا كان المقياس يعطي اختلافاً بينهما كان ذلك دلالة على صحة الفرض القائل بأن البرامج التدريبية التي تقدم للعمال تؤدي إلى زيادة وعيهم بحقوقهم وواجباتهم مثلاً.

مزايا هذا التصميم:

أ- يمكن من التحكم في العوامل الأخرى غير المتغير التجريبي إذ أن هذه العوامل يتعرض لها كل من المجموعة الضابطة والتجريبية.
ب- أن هذا التصميم يتلافى تأثير القياس القبلي على المجموعة التجريبية.
ج- هذا التصميم يتجنب التأثير الذي يمكن أن ينتج عن ضعف أداة القياس ما بين القياس القبلي و البعدي.

عيوب هذا التصميم:

أ- يفترض هذا التصميم تكافؤ المجموعتين وهذا أمر يصعب تحقيقه.
ب- عدم القياس قبل التجربة يعطي احتمال بأن تكون الفروق بعد التجربة موجودة من قبل إجرائها.
ج- قد تتعرض المجموعتان لتأثير عوامل أثناء فترة التجربة.

- النوع الثالث: التجربة القبلية البعدية باستخدام مجموعتين يجرى عليهما القياس بالتبادل:

في هذا النوع يتم اختيار مجموعتين عشوائيتين من مجتمع البحث، ويفترض أنهما متكافئتين من جميع الوجوه، وتجرى عملية القياس القبلية على المجموعة الضابطة وتجرى عملية القياس البعدية على المجموعة التجريبية، ويعتبر الفرق بين القياس القبلي على المجموعة الضابطة والبعدي للمجموعة التجريبية ناشئاً عن المتغير التجريبي.

مزايا هذا التصميم:

يتجنب تأثير القياس القبلي على المجموعة التجريبية

عيوب هذا التصميم:

أ- يفترض هذا النوع التكافؤ وهو أمر صعب.
ب- يصعب على الباحث التأكد من أن التغير الحادث نتيجة للمتغير التجريبي وحدة.
ج- عدم قياس أفراد المجموعتين قبل التجربة لا يسمح بتحديد دقيق للتغير الذي طرأ على كل فرد.

- النوع الرابع: التجربة القبلية البعدية باستخدام مجموعتين إحداهما ضابطة والأخرى تجريبية:

يستخدم هذا النوع مجموعتين متكافئتين وتقاس المجموعتين قبل التجربة، ثم يتم إدخال المتغير التجريبي على المجموعة التجريبية فقط ثم قياس المجموعتين مرة أخرى بعد ذلك، ويعتبر الفرق في نتائج القياس ناتجاً عن المتغير التجريبي.

مزايا هذا التصميم:

أ- يتجنب هذا التصميم الفروق بين المجموعتين من حيث التكافؤ حيث أن القياس القبلي يتلاشى تأثير هذه الفروق.
ب- القياس القبلي يسمح بمعرفة التغير الذي أحدثه المتغير المستقل بدقة.

عيوب هذا التصميم:

أن القياس قبل التجربة قد يؤثر في استجابات المبحوثين حيث يحاولون الثبات على آرائهم والتمسك بإجاباتهم في القياس الأول عند تطبيق القياس الثاني.

- النوع الخامس: التجربة القبلية البعدية باستخدام مجموعة تجريبية ومجموعتين ضابطتين:

يستخدم هذا النوع من التجارب ثلاثة مجموعات مختارة بطريقة عشوائية كالتالي:-

- مجموعة تجريبية يجرى لها قياس قبلي ثم يدخل عليها المتغير التجريبي ويجرى لها قياس بعدي.
- مجموعة ضابطة يجرى عليها قياس قبلي وقياس بعدي دون إدخال المتغير التجريبي عليها.
- مجموعة ضابطة أخرى لا يجرى عليها قياس قبلي ولكن يجرى عليها قياس بعدي بعد إدخال المتغير التجريبي عليها.

وبذلك تتعرض المجموعة الضابطة الأولى لأثر القياس القبلي فقط، والمجموعة الضابطة الثانية لأثر المتغير التجريبي، أما المجموعة التجريبية فتتعرض لتأثير الاثنين معاً.

وبذلك يكون الفرق بين مجموع التغير الحادث للمجموعتين الضابطتين والتغير الحادث للمجموعة التجريبية ناتجاً عن تفاعل عمليات القياس القبلي مع المتغير التجريبي، هذا إلى جانب أنه يمكن إدخال مجموعة ثالثة للوصول إلى نتائج أكثر دقة.

مزايا هذا التصميم:

هذا النوع إذا أُحِكم تصميمه يمكن أن يتجنب كل عيوب التصميمات الأخرى ماعدا النزعة المركزية أو النزوع إلى الوسط الذي يظهر في عملية القياس سواء كانت قبلية أو بعدية، إلى جانب التأثير الذي قد يرجع إلى ضعف أداة القياسين بين القبلي والبعدي، وإن كان إدراك هذين الجانبين عند تصميم البحث قد يساعد الباحث على تجنب تأثيرهما إلى أكبر درجة ممكنة.

٦- مزايا استخدام المنهج التجريبي:

من أهم المزايا التي تدعم استخدام المنهج التجريبي في بحوث تقويم البرامج الاجتماعية ما يلي:-

أ- أن التجربة تتم غالباً على مجموعة محدودة من الأفراد الذين يتم بحثهم مما يسهل عملية ملاحظتهم من جانب الأخصائي الاجتماعي كباحث، وأيضاً يسهل إعادة إجراء التجربة في ظروف مغايرة يحددها الباحث أو يحاول إيجادها.

ب- أن استخدام المنهج التجريبي في بحوث تقييم البرامج الاجتماعية يسهم في التعرف على السبب والتأثير، فعلى الرغم من صعوبة التوصل إلى العلاقة السببية بين متغيرين، إلا أن المنهج التجريبي يعتبر من أفضل المناهج البحثية التي يمكن الاعتماد عليها في مجال العلوم الاجتماعية للتعرف على العلاقة السببية، حيث يتمكن الباحث من التحكم في وقت عرض المتغيرين، وبالتالي يمكنه التأكد من أن السبب يسبق التأثير، علاوة على قدرة الباحث على التحكم في الأسباب الأخرى لحدوث المتغير الذي يقوم بدراسته.

ج- ترجع أهمية المنهج التجريبي كإستراتيجية بحثية إلى أنها تمكن الباحث من التوصل إلى تنبؤات قوية تتعلق بالعلاقات السببية بين المتغيرات، أي مدى تأثير متغير على متغير آخر.

د- التكلفة المنخفضة حيث أنه عند مقارنة تكلفة إجراء التجربة مع الطرق البحثية الأخرى نجد أنها منخفضة، إلى جانب إمكانية تكرارها لأن الباحث يذكر كل ظروف إجراء التجربة بحيث يمكن تكرارها بسهولة.

٧- عيوب استخدام المنهج التجريبي

رغم أهمية استخدام المنهج التجريبي في بحوث الخدمة الاجتماعية بوجه عام وبحوث تقويم البرامج الاجتماعية إلا أن هناك كثير من الصعوبات التي تواجه استخدامه ومنها:-

أ- صعوبة توفير مجموعتين متماثلتين في كل الخصائص يمكن الاعتماد عليهما في إجراء التجربة عدا خاصية واحدة عند دراسة الظواهر الاجتماعية مما يصعب معه عزل بعض العوامل المؤثرة على المجموعة التجريبية، وبالتالي يصعب إرجاع النتائج التي يتم الحصول عليها عند تطبيق برنامج اجتماعي لتأثير البرنامج الذي يتم تنفيذه على المجموعة التجريبية دون الضابطة.

ب- وجود تحيز من جانب المبحوثين حيث أنه في كثير من الأحوال عند استخدام المجموعات التجريبية والمجموعات الضابطة يظهر نوع من التحيز في النتائج وفي إجابات المبحوثين عند علمهم بطبيعة المجموعات التي ينتمون إليها سواء كانت تجريبية أو ضابطة.

ج- صعوبة إرجاع النتائج التي يتم الحصول عليها للمتغير المستقل فقد ينتج التغير بسبب نضج أفراد العينة حيث تتغير آراؤهم بمرور الوقت، كما قد يصبحوا منهكين عندما يصلون إلى الاختبار البعدي أو متأثرين بالآخرين، أو قد يكون نتيجة لتكيفهم الناتج عن تطبيق الاختبار القبلي وخضوعهم للتجربة مما يؤدي إلى استجاباتهم الشاذة مما يؤثر على صدق النتائج التي يتم الحصول عليها حيث لا يمكن إرجاعها للمتغير المستقل بمفرده نتيجة لصعوبة ضبط جميع الظروف المؤثرة في الموقف التجريبي.

د- يصعب تحقيق الضبط التجريبي في المواقف الاجتماعية بوجه عام نظراً للطبيعة المتميزة للكائنات الإنسانية التي يدرسها المهتمون بتقويم البرامج الاجتماعية والتي تتمثل في إدارة هذه الكائنات وقدرتها على تغيير أنماط سلوكها واتجاهاتها مما يعرض التجربة لخطر التشويه، حيث تحتاج إلى السيطرة الدقيقة على الوحدات والظروف البيئية.

ه- توجد صعوبة علمية تواجه الباحثين عند استخدامهم للمنهج التجريبي ويتمثل ذلك في تحديد مفردات العينة ونوعية طرق وأدوات جمع البيانات الملائمة لدراستها وتحليلها مما يتطلب أنماطاً من الباحثين ذو قدرات تأهيلية وتدريبية عالية، وهو ما لم يتوفر في بعض الأحيان فيمن يشتركون في تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية.

أسئلة المحاضرة

السؤال الأول

عرف / عرفي المصطلحات الاجتماعية التالية (مناهج البحث – المنهج التجريبي)

الإجابة

تعرف مناهج البحث بأنها : 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.

أما تعريف المنهج التجريبي: فهو الطريقة التي تقوم على أساس جمع بيانات تسمح باختيار عدد من الفروض عن طريق التحكم في مختلف العوامل التي تؤثر في الظاهرة موضوع الدراسة والوصول بذلك إلى العلاقة بين الأسباب والنتائج.

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.

المحاضرة التاسعة

دراسة الجدوى للمشروعات الاجتماعية

أولاً: 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.

وهناك أيضاً ما يتطلع المشروع إلى تحقيقه في ظل الأوضاع الاقتصادية والسياسية السائدة، دون إغفال الجوانب التكنولوجية والتقنية، التي لا يستطيع المشروع الصغير بدونها الصمود والبقاء في بيئة العمل وهكذا، فإن دراسة الجدوى تساعد صاحب المشروع الصغير على اتخاذ قرار يجيب عن السؤال التالي:-

- هل توصي دراسة الجدوى بإنشاء المشروع أم لا ؟ وهل ننطلق بأفكارنا نحو تنفيذ ما يريده صاحب المشروع أم لا؟ وما يمكن استنباطه من محتوى دراسة الجدوى هو أنها دراسة تسعى للإفصاح عن احتياجات المشروع اتجاه الفرص المتاحة له في البيئة ، وتوضح للدارس احتياجات النجاح واحتمالاته في ظل المنافسة المتوقعة، فضلاً عما تعكسه الدراسة لصاحب المشروع من إمكانية تحقيق المشروع للمردود المتوقع جراء الاستثمار فيه.
- 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 .
- بالإضافة إلى عدم دراسة جدوى عمليات الإنتاج والتسويق التي سيمارسها المشروع ، وتتطلب دراسة جدوى المشروعات الصغيرة بذل جهد كبير لتحقيق الغاية منها، ولو أن الجهد المطلوب بَذله في المشروعات الصغيرة قد يكون أقل من الجهد الذي يُبذل في المشروعات الكبيرة.
- وعليه تتبين ضرورة إجراء دراسة الجدوى، وقبل الشروع في وضع الفكرة موضع التنفيذ ، لأن الهدف هو الحيلولة دون سقوط أصحاب المشروعات الصغيرة والكبيرة على حد سواء في مشاكل العمل دون وعي وإدراك والتنبؤ بالعواقب قبل الوقوع فيها.
- ودراسة الجدوى يجب أن تتم قبل الشروع بأي خطوة من خطوات البدء فيه، ويبدو الأمر غاية في الأهمية إذا ما نظرنا له من وجهة نظر صاحب فكرة المشروع الصغير، لأن القضية الأساسية التي تعترض صاحبه هي توفير الموارد المالية اللازمة لتمويل احتياجات المشروع، ومثل هذه العملية تتطلب نوعاً من المغامرة والإقدام.

لذلك يجب الانطلاق في هذه المغامرة من أرضية صلبة قوية، مستندة إلى دراسة مستفيضة لمستقبل المشروع الصغير من أجل إيجاد إجابة عن السؤال التالي:

هل سيحقق المشروع جدوى اقتصادية، وجدوى مالية، وجدوى فنية؟.

وتتحدد الفكرة الرئيسية من وراء إعداد دراسة الجدوى للمشروع وهي وضع صاحب المشروع أمام حقائق توضح مدى إمكانية تنفيذ فكرته، وجعلها حقيقة واقعة من حيث التكاليف المحتملة، والمردود المتوقع، وإمكانية بقاء مشروع يلقى الترحاب من جميع الأطراف المتعددة.

فالزبائن تريد الخدمة والسلعة من صاحب المشروع الصغير، والحكومة تنظر إليه كمشروع اقتصادي يدعم المشروعات الأخرى ويضاف إليها ، وصاحب المشروع يريد تحقيق ذاته وبناء حياته في ضوء النجاحات المتوقعة للمشروع، وبالتالي إذا جاءت نتائج دراسة الجدوى موضحة إمكانية التطبيق والتنفيذ، فعندها يقرر صاحب المشروع البدء في التنفيذ ، ولذا فإنه ينظر إلى دراسة الجدوى على أنها تحليل لإمكانية جعل الأفكار حالة واقعية في ضوء مكونات دراسة الجدوى.

ثانيًا: مكونات دراسة الجدوى

تتحدد مكونات دراسة الجدوى في :-

أ- دراسة نوع السلعة أو الخدمة التي سيقدمها المشروع وتحليلها، وما حجم الأموال المطلوبة (الميزانية)؟ وما هي مميزات ما سيتم تقديمه (الحاجة والتنافسية)؟ وكيف سيتم تصميم المنتج ؟ وكيف يُقَدمْ للزبون؟

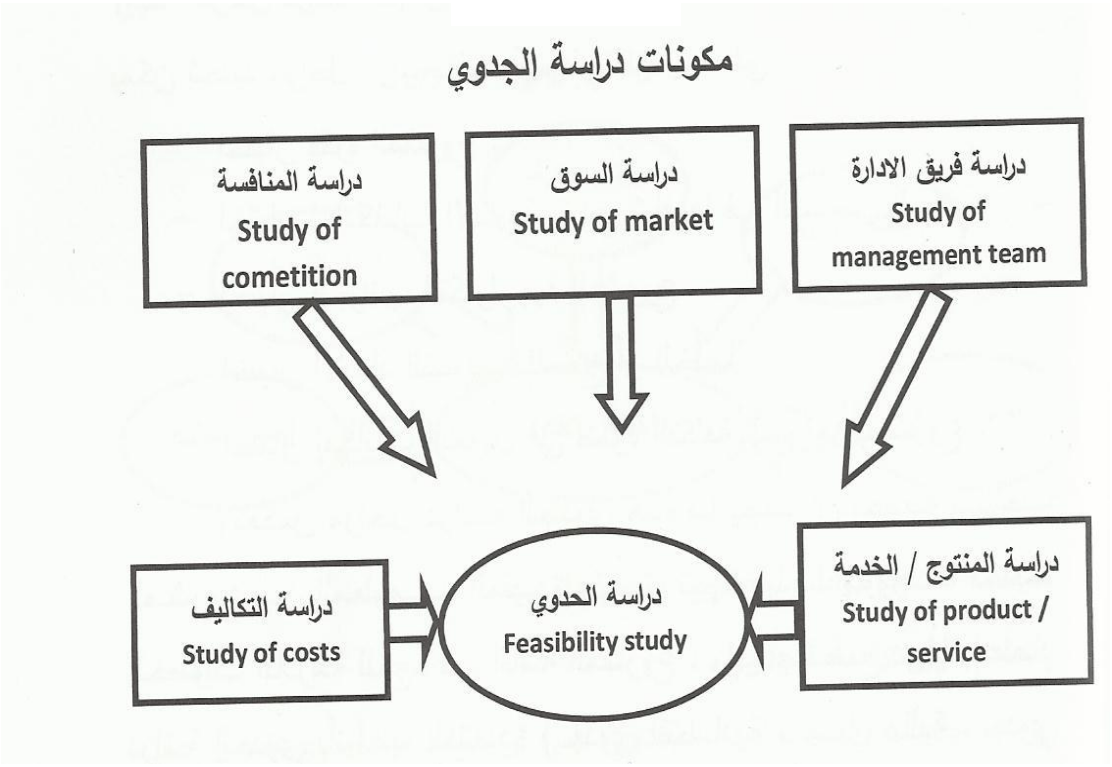
ب- دراسة المتطلبات الإدارية من حيث امتلاك مدير المشروع (صاحب الفكرة أو عائلته) للمؤهلات والمهارات الإدارية اللازمة.

ج- دراسة السوق لمعرفة مشتري السلعة أو الخدمة ، ومن هم الزبائن الذين يستهدفهم صاحب المشروع، حيث تكشف الدراسة عن حجم السوق وقوته ودرجة نموه، وماذا يحتاج صاحب المشروع حتى يصل إلى السوق الهدف.

د- دراسة حالة المنافسة القائمة والمحتملة ومعرفة من هم المنافسون الرئيسيون، وما هي مواصفات منتجاتهم أو خدماتهم ، وهل بإمكان المنافسين نسخ أو تقليد ما سيقدمه صاحب المشروع الصغير، وما هي نقاط القوة والضعف التي يمكن التعامل معها ومعالجتها.

ه- دراسة تكاليف المشروع، وتعرف بالعبء المالي الذي سيقع على صاحب المشروع من مصاريف تأسيس واستعداد لإنتاج أو تقديم الخدمة ، وأجور العاملين الذين سيوظفون في المشروع ، وما هي مصادر تمويل هذه الأعباء.

- والشكل التالي يوضح مكونات دراسة الجدوى.



ثالثًا: أهداف دراسة الجدوى

تهدف دراسة الجدوى إلى معرفة وتحديد مدى إمكانية نجاح الفكرة في حالة ما تم تنفيذها على أرض الواقع، وتعد دراسة الجدوى عنصر أساسياً للإجابة عن التساؤلات التالية التي تدور في ذهن صاحب فكرة المشروع: هل أمضي في الفكرة ؟ وهل أبدأ العمل؟ وهل أَشْرَعُ باتخاذ الخطوات اللازمة التي تضعني على بداية الطريق؟

كذلك فإن دراسة الجدوى لها فوائد عدة ، فقد تعمل على تعديل الفكرة القائمة أو تغييرها، أو تطوير إستراتيجية العمل المطلوبة، أو اتخاذ قرار فيما يتعلق بالتوسع أو تقليص النشاط مستقبلاً، فدراسة الجدوى هي الدعامة التي في ضوئها تتخذ

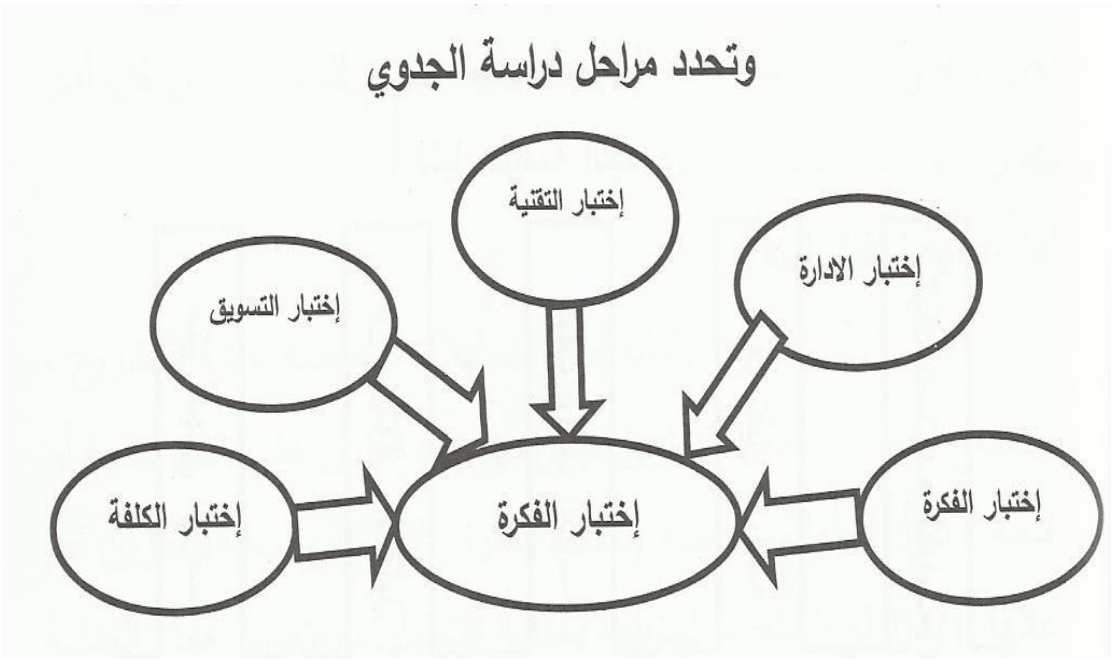
قرارات الاستمرار في العمل أو التوقف، أو القرارات الخاصة باستثمار الفرصة المتاحة في السوق، أو عدم الاندفاع نحو تلك الفرصة.

رابعاً: مراحل دراسة الجدوى

يمكن تحديد مراحل دراسة الجدوى على النحو التالي:-

- اختبار فكرة المشروع.
- اختبار الإمكانات الإدارية ومدى توافرها في الشخص المعني.
- اختبار الجوانب التكنولوجية للمشروع.
- اختبار الأبعاد التسويقية للمنتج أو الخدمة.
- اختبار إمكانات التمويل في ضوء التكلفة المتوقعة للمشروع.

والشكل التالي يوضح مراحل دراسة الجدوى.

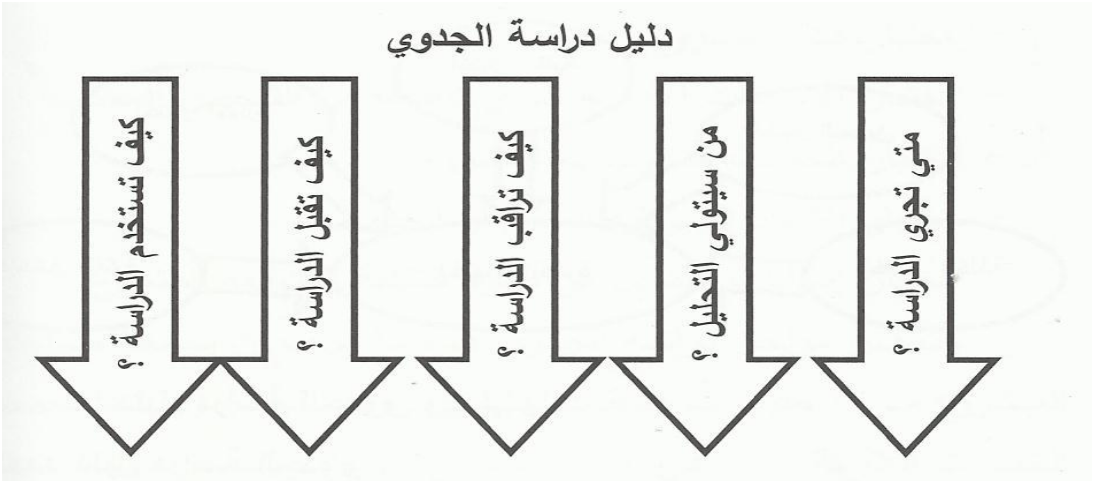


وتعكس مراحل دراسة الجدوى هذه ما يجب أن يجمعه صاحب المشروع من المعلومات المفيدة ، ومن ثم تحليلها ، وبعدها تحديد الخطوات اللازمة للبدء في إقامة المشروع ، ولذا ينصح دوماً باعتماد دراسة الجدوى بأنواعها المتعددة (جدوى اقتصادية - جدوى مالية - جدوى فنية) للوصول إلى القرار السليم الذي يشجع صاحب فكرة المشروع لاتخاذ قراره النهائي إما بإقامة المشروع أو التوقف عنه.

خامساً: دليل دراسة الجدوى وتحليلها

(١) دليل دراسة الجدوى: يتحدد دليل دراسة الجدوى في أن دراسة الجدوى تعمل على تحرى سبل نجاح إقامة المشروع وتمحيص إمكانيات تقنيته، لذا فإننا نضع أمام صاحب الفكرة الأسئلة الاسترشادية التالية من أجل تحقيق مبتغاة بكفاءة وفعالية، فضلاً عن كونها تساعد على رسم صورة المشروع مستقبلاً، وذلك بالاستناد إلى نتائج متوقعة بعد سلسلة من الاختبارات والتحليلات المطلوبة ، وعلى النحو التالي:-

والشكل التالي يوضح دليل دراسة الجدوى.



أ- متى تُجرى الدراسة ؟

تولى القيام بهذا الجهد المبكر الاستكشافي صاحب الفكرة ويساعده في ذلك فريق استشاري وفق الأبعاد التي سبق ذكرها.

ب- كيف تُراقب سير الدراسة؟

يتولى صاحب فكرة المشروع الريادي اختيار الاستشاري، لكن هذا لا ينفي مسئولية صاحب الفكرة عن المشروع، وبالتالي فإن على ذلك الاستشاري التأكد من أن دراسة الجدوى تجري بشكل سليم.

وأن الإرشادات والتعليمات الخاصة بخطوات الدراسة وإجراءاتها وعملياتها قد أخذت مجراها الصحيح، وهنا لابد من تأكيد أن وجود الاستشاري بشكل مستمر خلال إجراء الدراسة أمر لابد منه، ونحن لا نقصد مجرد وجوده شكلياً، بقدر ما نعني التغلغل فكرياً وروحياً ووجدانياً في دراسة الجدوى.

حتى يستطيع مساعدة صاحب فكرة المشروع على تحقيق حلمه الذي يتطلع إليه، ومن أهم الجوانب التي تعبر عن وجود الاستشاري بشكل فعلي واقعي هي الممارسات ذات العلاقة بعملية التقييم للتأكد من أن كل أمر يجري وفق ما خُطِطَ له.

(٢) عملية تحليل دراسة الجدوى: حال الانتهاء من الاختبارات والتحليلات الخاصة بفكرة المشروع والاقتناع بأنها فكرة قابلة للتطبيق بإخراجها إلى السوق على شكل سلعة أو خدمة، تبدأ الأطراف المعنية (صاحب الفكرة والاستشاري بداية والآخرون الذين لهم علاقة بالمشروع) بمزاولة الأنشطة المتعلقة بعملية التحليل.

وتتضمن هذه العملية عدداً من الخطوات، وبحيث تتم مقارنة نتائج 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.

والشكل التالي يوضح مراحل تحليل الجدوى.

أ- مرحلة فكرة المشروع : تنبع في أذهان الناس جميعاً أفكار عدة ، وتكون بعض هذه الأفكار قابلة للتطبيق على أرض الواقع ، ويتولى الفرد من القيام بعملية التقييم لمعرفة ما إذا كانت الفكرة صالحة للتنفيذ ، وتتميز عن نظيراتها من الأفكار ، وما إذا كانت ذات منافع عدة ، وما إذا كانت ذات محددات تحتاج للفحص والدراسة ، وبالتالي 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 معي مستعدون لتقبل التضحيات لجعل هذه الفكرة مشروعاً قائماً؟
- هل المنافع المتأتية من الفكرة حال تنفذها كافية لتبرير التكلفة المتوقعة، وتقدر مالياً؟
- ما العلاقة النسبية بين المنافع والتكاليف المتوقعة؟

ب- 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 هي العملية الإدارية التي تجعل من فريق العمل الجهة المعنية بترجمة الفكرة إلى واقع عملي.

وقد تكون العملية الإدارية هي العامل الأول في إبراز جدوى المشروع لما تنطوي عليه من أنشطة تخطيطية وتنظيمية وقيادية ورقابية، وحتى يجري تفعيل كل ذلك فإنه لابد وأن يطرح صاحب الفكرة مجموعة من التساؤلات عند بداية الإعداد لدراسة الجدوى، وأن يجيب عنها وكما يلي:-

- ما المهارات الإدارية التي تساعدنا في ضبط أمور المشروع ونفتقدها؟ وهل يشكل فقدان بعض المهارات عقبة أمامي؟
- هل بالإمكان توظيف بعض هذه المهارات أم عَلَيْ اكتسابها قبل فوات الأوان ؟ ومن الجهة التي يجب أن أستشيرها لتحديد نوع المهارات المطلوبة؟
- ما العواقب التي تترتب جراء دخولي في هذا المشروع ، وما انعكاساتها على عائلتي؟
- هل سيغير المشروع من نمط حياتي؟
- ما حجم الدعم الذي سأحصل عليه من عائلتي ومن المقربين لي، وهل سيمكنني ذلك من متابعة فكرة تنفيذ المشروع؟

سادساً: دراسة الجدوى للمشروعات الاجتماعية

- ويتم ذلك من خلال: -

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.

١- الجدوى التسويقية: أهم مرحلة في دراسة جدوى أي مشروع هي ترتيبات تسويق منتجاته وإمداده بالمدخلات اللازمة لتشغيله، وعلى جانب المخرجات أو نواتج المشروع المقترح، من الضروري إجراء تحليل دقيق للسوق المتوقع لمنتجات المشروع.

- وعلى القائم بدراسة السوق أن يحدد بدقة:
  - أين سيبيع منتجات المشروع؟
  - حجم واتساع السوق؟
  - هل السوق من الاتساع بحيث يستوعب إنتاج المشروع الجديد دون التأثير على السعر الحالي؟ إذا كان من المحتمل التأثير على السعر فإلى أي مدى؟ وهل سيظل المشروع قادراً على الاستمرار في الإنتاج بالأسعار الجديدة؟
  - ما هي نوعية وجود السلعة أو الخدمة التي يتطلبها السوق حتى ينتجها المشروع؟
  - وما هي الترتيبات التمويلية اللازمة لتسويق الإنتاج؟ وعلى جانب المدخلات أو مستلزمات إنتاج المشروع.
  - أماكن توفر مستلزمات الإنتاج التي سيحتاجها المشروع؟
  - ما هي القنوات التسويقية لمدخلات المشروع؟
  - هل تتوافر لديها الطاقة الكيفية لتوزيع المدخلات المطلوبة في الوقت المناسب؟
  - ما هي ترتيبات الحصول على المعدات والآلات اللازمة للمشروع ؟

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

- توصيف سوق السلعة التي سينتجها المشروع.
- دراسة الطلب على السلعة التي سينتجها المشروع.
- تعسير السلع التي سينتجها المشروع.
- التنبؤ بالمبيعات.

- فائدة دراسة الجدوى التسويقية: أن دراسة الجدوى التسويقية تفيد في:-
  - تحديد حجم إنتاج المشروع بناء على التنبؤ بحجم الطلب والمبيعات لناتج المشروع.
  - المواصفات المفضلة في السلعة التي سينتجها المشروع.
  - تقرير ما إذا كانت دراسة الجدوى تستكمل المشروع.
  - تقرير ما إذا كانت دراسة الجدوى تستكمل أو تتوقف.

٢- الجدوى الفنية للمشروع: الجدوى الفنية للمشروع ركن أساسي من أركان دراسة الجدوى الاقتصادي، والدراسة الفنية للمشروع هي التي تعتمد عليها جميع الدراسات المالية والاقتصادية ولاجتماعية والبيئية ، بل لا يمكن إجراء تلك الدراسات أصلاً دون وجود الدراسة الفنية التي تقرر صلاحية إنشاء المشروع من الناحية الفنية.

- وتعتمد الدراسة الفنية إلى حد كبير على البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها من الدراسة التسويقية، ويقوم بدراسة الجدوى الفنية فريق متخصص في النواحي الفنية.
- وتشمل الدراسة الفنية للمشروع كل أو بعض الأجزاء التالية طبقاً للظروف الآتية:-

أ- تحديد حجم المشروع: يعني تحديد حجم الإنتاج والطاقة الإنتاجية العادية والطاقة القصوى والتوسعات المتوقعة بعد أن يتمكن المشروع من المنافسة في السوق وتحقيق شريحة تسويقية تتطلب زيادة حجم الإنتاج، ويؤثر على قرار تحديد حجم الإنتاج الاحتياجات التكنولوجية للمشروع والموارد المالية المتاحة واحتمالات تغيير السوق في المستقبل، وتحديد المنتجات الثانوية للمشروع إن وجدت وأفضل استخدام لهذه المنتجات لتحقيق أقصى استفادة منها.

ب- تحديد طريقة الإنتاج والرسائل التكنولوجية الملائمة: يقوم فريق دراسة الجدوى الفنية بحصر الأساليب التكنولوجية الصالحة للاستخدام في نوع الناتج من المشروع، وتقييم هذه الأساليب من وجهة النظر الفنية من حيث مدى ملاءمتها ومدى المعرفة الفنية بها وبساطة التشغيل وسهولة الصيانة ودرجة الأمان في التشغيل ومقدرات التلوث الناتج عنها.

ج-تحديد الآلات والمعدات الفنية: تختلف الآلات والمعدات الفنية تبعاً لطريقة الإنتاج والطاقة الإنتاجية والدقة المطلوبة في المنتجات، ويختلف شكل وحجم الآلات والمعدات والأجهزة من مشروع لآخر، وعلى الدراسة الفنية تحديد أنسب الآلات والمعدات للمشروع من بين قائمة المعدات والآلات التي تستخدم في مثل هذا المشروع.

د- التخطيط الداخلي للمشروع: هو تحديد الأقسام المختلفة للمشروع وتحديد مواقع المباني والإنشاءات الخاصة بكل قسم في ضوء المساحة الكلية للمشروع ، ومساحات وموقع الآلات والمعدات والمخازن وعناصر الإنتاج والإدارة ونظام التخزين سواء للمدخلات أو المنتج والإنتاج، وبصفة عامة يكون الاعتبار الأساسي في تخطيط مباني وإنشاء الإدارات والأقسام الخاصة بالمشروع هو تسهيل حركة انتقال المواد الخام من بدء العملية الإنتاجية حتى إنتاج السلع النهائية للمشروع.

ه- تحديد كميات عوامل الإنتاج المطلوبة: وتشمل تقدير احتياجات المشروع من المواد الأولية والخامات والطاقة المحركة، ويراعى تحديد نوعية المواد الخام المطلوبة ومواصفاتها، إمكانية الحصول عليهم ومدى قربها من موقع المشروع، وشروط التوريد واستمرار التوريد في المستقبل، وتحديد الكميات المطلوبة لدورة التشغيل الكاملة.

والتعرف على أسعار المواد الخام وتقدير تكلفة كل منها وتقدير إجمالي تكاليف المواد الخام والوقود، وتقدير الاحتياطي المطلوب تخزينه من الخامات ، وتكاليف نقل الخامات إلى موقع المشروع، وأنواع الطاقة المحركة للمشروع (الكهرباء- بنزين – ديزل) ، والحجم الكلي للطاقة المطلوبة والأسعار التي يمكن الحصول عليها، والمياه ومصدرها وأسعارها وتكلفتها.

و-تحديد العمالة المطلوبة وأفراد الإدارة: تحديد العدد اللازم من العمال لتشغيل المشروع سواء عمالة عادية أو ماهرة أو أفراد الإدارة والملاحظون وعمال الصيانة وعمال النقل والحراسة والخدمات والنظافة، وتحديد الأجور وتكاليف استخدام كل نوع من العمالة وإعداد برامج تدريب العمالة لرفع كفاءتها إلى المستوى المطلوب في جدول التشغيل.

ز- تحديد وسائل النقل: داخل المشروع وبين المشروع والمناطق التي يتعامل معها.

ح- تحديد الفاقد في الإنتاج: سواء أثناء العملية الإنتاجية أو النقل أو التخزين أو التسويق واختيار الأسلوب الذي يعمل على تقليل هذا الفاقد.

ط- تحديد تكاليف تأسيس المشروع وتشمل:

- تكاليف الأرض والمباني للمشروع.
- تكاليف استخراج الرخص وتسجيل المشروع.
- تكاليف المعدات والآلات والأجهزة.
- تكاليف إجراء دراسات الجدوى الاقتصادية.
- تكاليف الاستشارات القانونية في مرحلة تأسيس المشروع.
- تكاليف الدعاية والإعلان.
- تكاليف التدريب.

- تكاليف أخرى في مرحلة تأسيس المشروع.

ي- إنشاء المشروع: وتشمل التصميم الهندسي ويتضمن الشكل النهائي للمشروع وإعداد المواصفات وطرح العطاءات والجدول الزمني لتنفيذ المشروع بدءاً من إعداد المشروع حتى بداية التشغيل وخطة توسيع المشروع.

ك- تحديد موقع المشروع: تحديد موقع المشروع من مهام دراسة الجدوى الفنية والتسويقية والبيئية، وتختلف اعتبارات اختيار موقع المشروع تبعاً لطبيعة أعمال المشروع ونشاطه المقترح ومدى توافر المواد الخام خصوصاً إذا كانت هذه الخامات يصعب نقلها.

- وعموماً فإن قرب موقع المشروع من مصادر المواد الخام يجب أن يتم في ضوء المفاضلة بين تكاليف نقل المواد الخام وسهولته وتكاليف نقل القوى العاملة إلى موقع المشروع وبين تكاليف نقل منتجات المشروع إلى مناطق بيعها وتصريفها، ومدى توفر وسائل النقل العادية والمجهزة.
- وتتدخل تكاليف شراء الأرض أو استئجارها في دائرة تفضيل موقع على آخر.
- وأيضا قوانين الاستثمار قد ينتج عنها ميزة اقتصادية عند اختيار موقع المشروع، على سبيل المثال تمنح المشروعات التي تقام في المناطق الحرة إعفاء من الضرائب أو إعفاء الرسوم الرأسمالية المستوردة من الرسوم الجمركية.
- كما تتدخل العوامل البيئية عند اختيار موقع المشروع والاستقرار الأمني بالمنطقة .
- ودراسة الجدوى الفنية تفيد في :-
  ١. تحديد حجم المشروع.
  ٢. اختيار موقع المشروع.
  ٣. تحديد تكاليف تأسيس وإنشاء المشروع.
  ٤. تحديد الجدول الزمني لتنفيذ المشروع.
  ٥. تحديد عمر المشروع.
  ٦. تقرير ما إذا كانت دراسة الجدوى تستكمل أو تتوقف.

(٣) الجدوى المالية للمشروع: من دراسة الجدوى التسويقية والجدوى الفنية للمشروع تبين أن لكل مشروع تكاليف وعوائد تتحقق بعد تنفيذ المشروع، والتكاليف في أي مشروع تنقسم إلى :-

١. تكاليف استثمارية.
٢. تكاليف جارية: وتشمل جملة التكاليف قصيرة الأجل وتكاليف مستلزمات التشغيل لدورة واحدة وتكاليف الأجور والمرتبات والوقود والطاقة.

(٤) الجدوى الاقتصادية للمشروع: يتشابه التقييم الاقتصادي مع التقييم المالي للمشروع في استخدام نفس المقاييس، والفرق الجوهري هو أن التقييم الاقتصادي للمشروعات يهتم بقياس العائد الاقتصادي للمجتمع.

- وكذلك في التقييم الاقتصادي فإن عناصر التكاليف والعوائد للمشروعات لا تقدر قيمتها على أساس أسعار السوق بل تقدر قيمتها على أساس أسعار الظل التي تعكس القيم الحقيقية الاقتصادية والاجتماعية لهذه التدفقات، وقد تتساوى أسعار الظل مع أسعار السوق في حالات معينة ولكنها تختلف عنها في معظم الحالات.
- ولذا عند إجراء التقييم الاقتصادي للمشروع يتم تعديل الأسعار المالية (أسعار السوق) إلى قيم اقتصادية قبل حساب مقاييس الجدوى الاقتصادية للمشروع.

(٥) الجدوى الاجتماعية للمشروع: تهتم الجدوى الاجتماعية بعدالة توزيع الدخل بين الفئات المختلفة بالمجتمع، ويمكن حصر الجوانب الاجتماعية التي تهم القائم بدراسة الجدوى لأي مشروع في :-

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

٢. أثر المشروع على توزيع الدخل في صالح الفئات الاجتماعية محدودة الدخل.
٣. إذا كان منتج هذا المشروع لخدمة فئات اجتماعية منخفضة الدخل.

(٦) الجدوى البيئية للمشروع: لكل مشروع آثار بيئية أو سالبة، ولذا فإن تقييم الآثار البيئية يساعد في تقديم التوصيات بخطوات منع أو تقليل الأضرار البيئية الناتجة عن أي مشروع وزيادة المنافع البيئية الايجابية، ويتضمن التقييم البيئي تقييم آثار المشروع على الصحة العامة والمحافظة على البيئة ورفاهية السكان في منطقة المشروع.

(٧) تحليل الحساسية للمشروعات: من بين المزايا الحقيقية للتحليل المالي والاقتصادي الدقيق للمشروع إمكانية استخدامه لاختيار نتائج المشروع إذا اختلفت الأحداث عن التوقعات التي تمت عند التخطيط للمشروع ، وإعادة إجراء التحليل للتعرف على ما يمكن أن يحدث في ظل هذه الظروف المتغيرة وهو ما يسمى بتحليل الحساسية.

(٨) أساليب تسديد القروض: تسديد أصل القروض والفوائد يتم عادة على عدة سنوات وبالتالي فإن المبالغ المدفوعة لتسديد أصل القروض والفوائد عليها تدخل في التدفقات الخارجة أو التكاليف في السنوات التي تدفع فيها، ويهتم المقترض والقائم بالتحليل بسعر الفائدة وحجم القرض وفترة القرض وما تتضمنه من فترة السماح وفترة تسديد القرض والضمان المطلوب للحصول على القرض، وإجراءات الحصول على القرض والوقت الذي يمضي بين التقدم للقرض والحصول عليه.

(٩) إرشادات في كتابة تقرير دراسة الجدوى وتشمل:

أ- تنظيم التقرير:
١. ألا يزيد عدد صفحات التقرير عن ٢٥ صفحة.
٢. يدعم التقرير بمجموعة من الملاحق في مجلد منفصل.
٣. صياغة التقرير في شكل يجعل غير المتخصص قادراً على فهم المشروع.

ب- العناصر الرئيسية 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 للمنطقة التي سيقام فيها المشروع.
٦. مصادر المدخلات التي يحتاجها المشروع.
٧. ما هيه المشروع.

٢. ويعطي هذا الجزء فكرة مختصرة عن أهداف المشروع وموقعه وحجمه ومكوناته وأي خصائص أخرى لها أهميتها للمشروع، وكذلك ما يلي :-
١. الجوانب الفنية للمشروع.
٢. مصادر تمويل المشروع وشروط الاقتراض.

ج- مراحل تنفيذ المشروع وجدولة الأنفاق.

د- تقديرات التكاليف:
- التكاليف الاستثمارية.
- والتكاليف الجارية
- احتياطي الطوارئ في حدود ١٠ – ١٥ %.

هـ- الخطة التمويلية للمشروع في شكل جدول.
و- الأثر البيئي للمشروع.
ز- إنتاج المشروع والأسواق.
ح- المنافع أو العوائد من المشروع:
- المنافع الاقتصادية .
- المنافع الاجتماعية.

ط- مقاييس الجدوى الاقتصادية للمشروع.

أسئلة المحاضرة

السؤال الأول

اشرح / اشرحى مكونات دراسة الجدوى؟

الإجابة

- تتحدد مكونات دراسة الجدوى في :-

أ- دراسة نوع السلعة أو الخدمة التي سيقدمها المشروع وتحليلها، وما حجم الأموال المطلوبة (الميزانية)؟ وما هي مميزات ما سيتم تقديمه (الحاجة والتنافسية)؟ وكيف سيتم تصميم المنتج ؟ وكيف يُقَدمْ للزبون؟

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

ج- دراسة السوق لمعرفة مشتري السلعة أو الخدمة ، ومن هم الزبائن الذين يستهدفهم صاحب المشروع، حيث تكشف الدراسة عن حجم السوق وقوته ودرجة نموه، وماذا يحتاج صاحب المشروع حتى يصل إلى السوق الهدف.

د- دراسة حالة المنافسة القائمة والمحتملة ومعرفة من هم المنافسون الرئيسيون، وما هي مواصفات منتجاتهم أو خدماتهم ، وهل بإمكان المنافسين نسخ أو تقليد ما سيقدمه صاحب المشروع الصغير، وما هي نقاط القوة والضعف التي يمكن التعامل معها ومعالجتها.

ه- دراسة تكاليف المشروع، وتعرف بالعبء المالي الذي سيقع على صاحب المشروع من مصاريف تأسيس واستعداد لإنتاج أو تقديم الخدمة ، وأجور العاملين الذين سيوظفون في المشروع ، وما هي مصادر تمويل هذه الأعباء.

السؤال الثاني

ناقش / ناقشي أهداف دراسة الجدوى؟

الإجابة

تهدف دراسة الجدوى إلى معرفة وتحديد مدى إمكانية نجاح الفكرة في حالة ما تم تنفيذها على أرض الواقع، وتعد دراسة الجدوى عنصر أساسياً للإجابة عن التساؤلات التالية التي تدور في ذهن صاحب فكرة المشروع: هل أمضي في الفكرة ؟ وهل أبدأ العمل؟ وهل أَشْرَعْ باتخاذ الخطوات اللازمة التي تضعني على بداية الطريق؟

كذلك فإن دراسة الجدوى لها فوائد عدة ، فقد تعمل على تعديل الفكرة القائمة أو تغييرها، أو تطوير إستراتيجية العمل المطلوبة، أو اتخاذ قرار فيما يتعلق بالتوسع أو تقليص النشاط مستقبلاً، فدراسة الجدوى هي الدعامة التي في ضوئها تتخذ قرارات الاستمرار في العمل أو التوقف، أو القرارات الخاصة باستثمار الفرصة المتاحة في السوق، أو عدم الاندفاع نحو تلك الفرصة.

السؤال الثالث

فسر / فسري مراحل دراسة الجدوى؟

الإجابة

- يمكن تحديد مراحل دراسة الجدوى على النحو التالي:-
  - اختبار فكرة المشروع.
  - اختبار الإمكانات الإدارية ومدى توافرها في الشخص المعني.
  - اختبار الجوانب التكنولوجية للمشروع.
  - اختبار الأبعاد التسويقية للمنتج أو الخدمة.
  - اختبار إمكانات التمويل في ضوء التكلفة المتوقعة للمشروع.

وتعكس مراحل دراسة الجدوى هذه ما يجب أن يجمعه صاحب المشروع من المعلومات المفيدة ، ومن ثم تحليلها ، وبعدها تحديد الخطوات اللازمة للبدء في إقامة المشروع ، ولذا ينصح دوماً باعتماد دراسة الجدوى بأنواعها المتعددة (جدوى اقتصادية - جدوى مالية - جدوى فنية) للوصول إلى القرار السليم الذي يشجع صاحب فكرة المشروع لاتخاذ قراره النهائي إما بإقامة المشروع أو التوقف عنه.

المحاضرة العاشرة

إدارة الجودة الشاملة وتقويم المشروعات

مقدمة :

يعتبر مدخل إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة التي لاقت رواجاً كبيراً لتطوير إدارة المنظمات من ناحية والمشروعات والبرامج من ناحية أخرى، انطلاقاً من تبنى أسلوب متكامل للتطوير التنظيمي قائم على إيجاد وتطوير قاعدة من القيم التي تجعل كل فرد فى المنظمة أو كل مسئول عن المشروع أو البرنامج يعلم أن الجودة فى خدمة العملاء.

وكما يمثل الهدف الأساسي لجودة المشروعات الاجتماعية هو الوصول إلى رضا العملاء ، وأن طرق العمل الجماعي والتعامل مع المشكلات تتحدد بما يدعم ويحافظ على تحقيق الهدف الرئيسي للمشروع أو للبرنامج.

ولقد طبقت بعض الدراسات والبحوث على مستوى خدمات الرعاية الاجتماعية التي تناولت موضوعات رقابة الجودة، تأكيد الجودة، إدارة الجودة الشاملة.

حتى أصبحت إدارة الجودة الشاملة أداة رئيسية فيما يتعلق بإدارة وتطوير الخدمات الاجتماعية على أساس أن الجودة شيء حيوي لبقاء الخدمات واتساع المشروعات الاجتماعية لترضي رغبات العملاء وتشبع احتياجاتهم بأفضل وسيلة ممكنة.

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.

أهمية تطبيق الجودة الشاملة فى إدارة المشروعات الاجتماعية

ترجع أهمية تطبيق الجودة الشاملة على المشروعات الاجتماعية كأساس لتحسين الخدمات التي تشملها المشروعات لتحقيق رضا العملاء ومقدمي الخدمة إلى العوامل التالية:-

١. أن الجودة الشاملة نظام متكامل يؤدى إلى فاعلية الأداء من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية والتنظيمية الخاصة بالبرنامج أو المشروع، وتحسين العلاقات بين العاملين وبعضهم البعض وبينهم وبين العملاء المستفيدين من الخدمات التي يقدمها المشروع إلى جانب تطوير قنوات الاتصال بين المستفيدين والعاملين في المشروع والاهتمام بالتدريب والإبداع في العمل بما يؤدي إلى توفر ظروف عمل أكثر راحة وطمأنينة تنعكس على أداء أفضل وتحسين وجودة الخدمات.

٢. أن الجودة الشاملة أصبحت مطلباً من مطالب عملاء الخدمة الاجتماعية الذين يستفيدون من المشروعات الاجتماعية، خاصة بعد أن زاد وعى العملاء بأهمية التحسين المستمر لجودة الخدمات التي يحصلون عليها لتلبي أى تغيرات تطرأ على احتياجاتهم وتواجه مشكلاتهم المتجددة والمعقدة بما يقلل من شكواهم ويزيد من ثقتهم فى المنظمات الاجتماعية المسئولة عن تلك المشروعات والبرامج.

٣. أن الجودة الشاملة تحقق إنتاجية أعلى من الخدمات التي تتضمنها البرامج والمشروعات الاجتماعية مع ضمان جودتها ومطابقاتها لاحتياجات العملاء في الحصول على أفضل خدمة، بما ينعكس على زيادة مصداقية تلك البرامج والمشروعات ومصداقية المؤسسات المجتمعية المسئولة عنها والتقدير المجتمعي لخدماتها بل ويحقق زيادة مشاركة المواطنين فى جميع مراحل المشروع أو البرنامج تخطيطاً ومتابعة وتقويماً ودعمهم لأنشطة المشروع.

٤. تعتبر الجودة الشاملة أساساً لحسن استثمار الخامات والمعلومات والعاملين المسئولين عن المشروع، وتطوير الإجراءات المرتبطة بمراحل المشروع بما يساهم فى حسن استثمار المدخلات والجودة فى العمليات التحويلية بما يضمن أداء أفضل وتحقيق أدق للأهداف التي وضع المشروع لتحقيقها.

٥. أن الجودة الشاملة تؤكد مبادئ التعامل المهني مع العملاء المستفيدين من المشروعات الاجتماعية فى حقهم فى الحصول على أفضل خدمة فى أقصر وقت وبأقل تكلفة، مع ضمان العدالة فى توزيع تلك الخدمات على أساس أولوية احتياجات كل منهم للخدمات التي يوفرها المشروع، كما تقلل من شكاوى العملاء وتضمن زيادة إقبالهم على الخدمات التي يقدمها المشروع.

٦. أن الجودة تحقق التعاون بين العاملين المسئولين عن المشروع من كافة التخصصات على أساس من التكامل بين جهود فريق العمل، هو أساس من الأسس التي يجب أن تقوم عليها المشروعات الاجتماعية ضماناً لنجاحها فى تحقيق أهدافها.

٧. تزايد الطلب بضرورة تحديد مواصفات قياسية لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها المشروعات الاجتماعية بما يساهم فى تقويمها على أسس علمية وتطويرها لتحقيق أهدافها بصورة أفضل.

عناصر إدارة الجودة الشاملة للمشروعات الاجتماعية

١. تحديد أهداف المشروع وفلسفته مع تطوير غاية مستقرة واستمرارية الهدف لتحسين أداء الأنشطة والخدمات التي يتضمنها المشروع.

٢. تبنى الفلسفة الجديدة لجودة المشروع وتفهمها من جميع المشاركين والعاملين فيها ارتباطاً بوظائفهم وأدوارهم مع التركيز على العملاء المستفيدين من المشروع.

٣. الاهتمام بالتدريب لزيادة قدرة الموارد البشرية المستثمرة فى المشروع لزيادة معارفهم وخبراتهم ومهاراتهم بما يساهم فى حسن أدائهم للمهام الموكولة إليهم مع ضرورة الاعتماد على الطرق الحديثة فى التدريب.

٤. الاهتمام بدور الإشراف والقيادة فى مساعدة القائمين على إدارة المشروع ليؤدون عملاً أفضل على أساس نقل الخبرة والمهارة من المشرف إلى المشرف عليه.

٥. الاعتماد على سياسات أكثر واقعية فى تحقيق أهداف المنظمة فى ضوء تحديد الوسائل الكفيلة بتحقيقها بعيداً عن الشعارات.
٦. التأكيد على جعل جميع المسئولين عن إدارة المشروع يعملون من خلال فرق العمل وذلك تحقيقاً للتحول إلى نظام الجودة مع ضرورة مشاركة العاملين فى جميع المستويات لهذه الفرق بعد حصولهم على المهارات الضرورية التي تؤهلهم للعمل على تحسين الأداء.
٧. المتابعة المستمرة التي تدل على أن المشروع جعل من الجودة الشاملة جزءاً لا يتجزأ من تنظيمها وليس فقط مجرد مشروع مؤقت.

أبعاد الجودة الشاملة لإدارة المشروعات الاجتماعية

- **البعد الأول: البعد الفني للجودة :**

يشمل على تطبيقات العلم والتكنولوجيا على المشكلات والصعوبات التي تواجه المشروعات الاجتماعية وتعوق تحقيقها لأهدافها وتقديمها للخدمات المستهدفة منها.
ويتضمن هذا البعد الاستفادة من خبرات العاملين بالمشروع والخبراء والمواطنين المستفيدين بما لديهم من معارف ومهارات فى مناقشة نوعية الخدمات التي يقدمها المشروع، والتأكد من صحة الإجراءات التي تستخدم لتوفير تلك الخدمات سواء كانت نتائجها مادية أو معنوية.
مع الوضع في الاعتبار أن الجودة الفنية قد تطبق على أي جزء من أجزاء المشروع كما يمكن تطبيقها على المشروع ككل أو على مرحلة من مراحله.

- **البعد الثاني: البعد غير الفني:**

ويتمثل فى الجودة المتعلقة بالعلاقات والتفاعل الاجتماعي والنفسي بين العملاء المستفيدين من المشروع وبين المسئولين عن إدارته وكذلك طبيعة العلاقات الرسمية وغير الرسمية بين أعضاء فريق العمل في كافة مراحل المشروع .

ومن مظاهر الجودة غير الفنية:

- تعاون العاملين في المشروع مع المستفيدين من الخدمات التي يوفرها هذا المشروع .
- وجود درجة من الثقافة والوعي لدى المسئولين عن إدارة المشروع .
- توفر الوقت الكافي لدى المسئولين عن إدارة المشروع للتعامل مع العملاء المستفيدين من خدماته .
- إتاحة الفرصة من جانب المسئولين لأسئلة العملاء واستفساراتهم .
- توفير المعلومات الكافية والثقة فى النفس من جانب المسئولين عن إدارة المشروع الاجتماعي.
- إتاحة الفرصة لمشاركة العملاء فى التخطيط للخدمات التي يقدمها المشروع .
- إتاحة الفرصة من جانب المسئولين لأسئلة العملاء واستفساراتهم .
- توفير المعلومات الكافية والثقة فى النفس من جانب المسئولين عن إدارة المشروع الاجتماعي.
- إتاحة الفرصة لمشاركة العملاء فى التخطيط للخدمات التي يقدمها المشروع .

- **البعد الثالث: الجودة فى مواقع تقديم الخدمات:**

لا شك أن موقع تقديم الخدمات التي يوفرها المشروع يؤثر ايجابياً أو سلباً على جودة الخدمات المقدمة ودرجة رضاء الجمهور، حيث يعتمد الجمهور فى حكمه على الخدمات المقدمة فى إطار علاقة المسئولين عن إدارة المشروع وتقديم الخدمات به، ومدى ملائمة المكان الذى يحصل فيه على الخدمة لأن ذلك يشكل انطباع الجمهور عن نوعية الخدمات التي يحصل عليها.

ضمانات تحقيق الجودة الشاملة فى إدارة المشروعات الاجتماعية

هناك عدة ضمانات لابد من توافرها لتحقيق الجودة الشاملة للمشروعات الاجتماعية ومن أهم تلك الضمانات:

الضمان الأول: استفادة المشروعات الاجتماعية من أحدث التطورات التكنولوجية ونظم المعلومات والاتصالات فى كافة مراحل إعداد وتنفيذ وتقويم البرامج والمشروعات مع الفهم الجيد لتأثير المتغيرات الداخلية والخارجية التي تؤثر على المشروع .

الضمان الثاني: الاهتمام بحاجات العملاء ورغباتهم، ومحاولة وضع المشروعات التي تشبع تلك الاحتياجات بأفضل الطرق مع اتخاذ القرارات إستنادًا لحقائق وليس أوهام من خلال دراسة تلك الاحتياجات ووضع أولويات لها .

الضمان الثالث: تخفيض مستويات إصدار القرارات بحيث تخفض فى النهاية الوقت المستهلك فى صدورها، مع التخلص من إجراءات العمل الزائدة عن الحاجة والتي تسبب تكلفة عالية للمشروعات.

الضمان الرابع: وضع الضوابط المالية للمشروع وتحديد توصيف لعمل مختلف التخصصات المشاركة في كافة مراحل المشروع ، مع وضع سياسات تضمن تساوى الفرص بين جميع المشاركين وتطوير ظروف العمل وتسهيلاته.

الضمان الخامس: الحرص على أن تكون جودة المشروع وسيلة لتحقيق الرضاء العام، مع العمل المستمر على تطويرها وصولاً إلى ثقة المستفيدين من الخدمات المقدمة.

الضمان السادس: أن يتصف المسئولين والقائمون بإدارة المشروع بعدة مهارات أهمها:-

- القيادة الواعية المدعمة.
- التعامل مع التغيير.
- التنسيق.
- القدرة على اتخاذ أفضل القرارات.

الضمان السابع: تدريب العاملين فى المشروع على التقنيات الحديثة والمهارات التي تساعد على تحسين الجودة فى الأداء وخدمة العملاء المستفيدين منه مع إعطاء الصلاحيات الكافية للعاملين ومتابعة أشكال التعامل بينهم وبين المستفيدين .

الضمان الثامن: استخدام منهج اجتماعي فني متوازن يؤكد على توفير المناخ الملائم لتعاون جميع العاملين لتحقيق أهداف المشروع وتشجيعهم لتبنى أراء وأفكار جديدة وتحفيزهم لبذل قصارى جهدهم في اتجاه التحسين مادياً و معنوياً مع التأكيد على أهمية أخذ رأي العملاء المستفيدين في عملية التطوير .

الضمان التاسع: تقليل الفاقد المادي والبشري والزمني فى إطار استخدامات مدخلات المشروع بحيث يستثمر تلك الموارد أفضل استثمار بما يحقق عائد أكثر من التكلفة وحصول المستفيدين على خدمات المشروع فى الوقت المناسب وبالجودة المطلوبة.

الضمان العاشر: الاهتمام بإتباع الأسس والقواعد العلمية القائمة على القياس الفعلي والتحليل بغرض تقويم المشروعات الاجتماعية بهدف تعديلها أو تطويرها بما يجعلها أكثر جودة ومحققة لأهداف المواطنين الذين صُمِمَتْ من أجلهم.

أسئلة المحاضرة

السؤال الأول

عرف/ عرفي المصطلحات الاجتماعية الآتية:-

الجودة – إدارة الجودة الشاملة

الإجابة

- 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.

- أما مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

فهو 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.

السؤال الثاني

فسر / فسري أهمية تطبيق الجودة الشاملة فى إدارة المشروعات الاجتماعية؟

الإجابة

ترجع أهمية تطبيق الجودة الشاملة على المشروعات الاجتماعية كأساس لتحسين الخدمات التي تشملها المشروعات لتحقيق رضا العملاء ومقدمي الخدمة إلى العوامل التالية:-

١. أن الجودة الشاملة نظام متكامل يؤدى إلى فاعلية الأداء من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية والتنظيمية الخاصة بالبرنامج أو المشروع، وتحسين العلاقات بين العاملين وبعضهم البعض وبينهم وبين العملاء المستفيدين من الخدمات التي يقدمها المشروع إلى جانب تطوير قنوات الاتصال بين المستفيدين والعاملين في المشروع والاهتمام بالتدريب والإبداع في العمل بما يؤدي إلى توفر ظروف عمل أكثر راحة وطمأنينة تنعكس على أداء أفضل وتحسين وجودة الخدمات.
٢. أن الجودة الشاملة أصبحت مطلباً من مطالب عملاء الخدمة الاجتماعية الذين يستفيدون من المشروعات الاجتماعية، خاصة بعد أن زاد وعى العملاء بأهمية التحسين المستمر لجودة الخدمات التي يحصلون عليها لتلبي أى تغيرات تطرأ على احتياجاتهم وتواجه مشكلاتهم المتجددة والمعقدة بما يقلل من شكواهم ويزيد من ثقتهم فى المنظمات الاجتماعية المسئولة عن تلك المشروعات والبرامج.
٣. أن الجودة الشاملة تحقق إنتاجية أعلى من الخدمات التي تتضمنها البرامج والمشروعات الاجتماعية مع ضمان جودتها ومطابقاتها لاحتياجات العملاء في الحصول على أفضل خدمة، بما ينعكس على زيادة مصداقية تلك البرامج والمشروعات ومصداقية المؤسسات المجتمعية المسئولة عنها والتقدير المجتمعي لخدماتها بل ويحقق زيادة مشاركة المواطنين فى جميع مراحل المشروع أو البرنامج تخطيطاً ومتابعة وتقويماً ودعمهم لأنشطة المشروع.
٤. تعتبر الجودة الشاملة أساساً لحسن استثمار الخامات والمعلومات والعاملين المسئولين عن المشروع، وتطوير الإجراءات المرتبطة بمراحل المشروع بما يساهم فى حسن استثمار المدخلات والجودة فى العمليات التحويلية بما يضمن أداء أفضل وتحقيق أدق للأهداف التي وضع المشروع لتحقيقها.

٥. أن الجودة الشاملة تؤكد مبادئ التعامل المهني مع العملاء المستفيدين من المشروعات الاجتماعية فى حقهم فى الحصول على أفضل خدمة فى أقصر وقت وبأقل تكلفة، مع ضمان العدالة فى توزيع تلك الخدمات على أساس أولوية احتياجات كل منهم للخدمات التي يوفرها المشروع، كما تقلل من شكاوى العملاء وتضمن زيادة إقبالهم على الخدمات التي يقدمها المشروع.

٦. أن الجودة تحقق التعاون بين العاملين المسئولين عن المشروع من كافة التخصصات على أساس من التكامل بين جهود فريق العمل، هو أساس من الأسس التي يجب أن تقوم عليها المشروعات الاجتماعية ضماناً لنجاحها فى تحقيق أهدافها.

٧. تزايد الطلب بضرورة تحديد مواصفات قياسية لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها المشروعات الاجتماعية بما يساهم فى تقويمها على أسس علمية وتطويرها لتحقيق أهدافها بصورة أفضل.

المحاضرة الحادية عشر

نماذج التقويم

أولاً: 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: 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.

ثالثًا: 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.

رابعًا: نماذج التقويم.

- لقد تعددت المحاولات في تصنيف نماذج التقويم وفيما يلي عرض لبعض هذه التصنيفات:-

(١) التصنيف الأول

١- نموذج النظم: ويركز هذا النموذج على كفاءة الاتصال، وقضية توزيع الموارد الإنتاجية والمخرجات أو نتائج معينة، وهو من أنسب النماذج في عملية اتخاذ القرار.

٢- نموذج تحقيق الهدف: وهو مشتق من نظريات الدافعية ونظريات المجالات ويستخدم كوسيلة تحليلية تتسم بالثقة والموضوعية ويستطيع قياس الأهداف النظرية المجردة، ولهذا النموذج نقاط قوة تتمثل في أنه يستطيع تقويم الأهداف الفردية في البرنامج بمعزل عن الأهداف الأخرى ، أما نقاط الضعف تتمثل في أن تحقيق الهدف قد يكون نتيجة العوامل البيئية التي لا يستطيع أن يتحكم فيها القائم بعملية التقويم كما أنه لا يقوم بالإحصاء الكافي للأهداف غير المتوقعة للنتائج.

٣- نموذج التأثير: وهذا النموذج يتضمن تكوين الفروض القابلة للاختبار ويستخدم في الدراسات التجريبية حيث الفروض محددة في عبارات لمقارنة فاعلية المدخلات في أي مشروع.

٤- النموذج السلوكي: وهو مشتق من البناء السلوكي ويؤكد على أهمية قياس تحقيق الهدف، والإستراتيجية الأساسية له في التقويم هي استخدام جماعة العلاج كجماعة ضابطة باستخدام القياس القبلي والبعدي.

- وهذه النماذج الأربعة السابقة تشكل الإطار المرجعي التحليلي الذي يتم من خلاله التقويم.

(٢) التصنيف الثاني:

وهو تصنيف "بوفمان" ويحتوي:-

- نموذج إصدار تحقيق الهدف.

- نموذج إصدار الأحكام في ضوء محكات خارجية.
- نموذج إصدار الأحكام في ضوء محكات داخلية.
- نماذج تشكيل القرار.

(٣) التصنيف الثالث:

- ويشتمل على أربعة تصميمات :-

١- النماذج الكلاسيكية: وتؤكد على تقويم البرامج في ضوء مدى تحقيقها للأهداف المحددة بها.
٢- النماذج المعتمدة: وتركز على عمليات البرنامج .
٣- نماذج النظم: وتهتم تلك النماذج بالمعايير والمحكات والأهداف التي يتم تقويم البرامج بالمقارنة بها.

(٤) التصنيف الرابع:

١. نموذج تحديد القرارات.
٢. نموذج الأهداف الحرة.
٣. النموذج الدفاعي.
٤. نموذج تحديد الفائدة.
٥. نموذج الاستجابة.
٦. النموذج التجريبي.
٧. نموذج النظم.
٨. نموذج تحقيق الهدف.
٩. النموذج السلوكي.
١٠. نموذج التأثير.
١١. نموذج تحديد المستفيد.

(٥) التصنيف الخامس

١) نموذج سوشمان:

يتضمن نموذج "سوشمان" لتقويم البرامج الاجتماعية خمسة معايير يمكن قياس كل معيار 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 موضوع التقويم.

- وفيما يلي عرض لتلك المعايير والمؤشرات المحددة لها:-

أ- المعيار الأول: تقييم جهد البرنامج.
ركز هذا المعيار من التقييم على كمية ونوعية المدخلات الخاصة بالبرنامج الذي يتم تقييمه ويرتبط بافتراضين أساسيين هما:-

١. افتراض وجود علاقة منطقية وامبريقية بين الأهداف المحددة للبرنامج وبين الإجراءات المستخدمة أو المتبعة لتحقيق تلك الأهداف.
٢. افتراض أن البرنامج ينفذ على الوجه أو بالصورة المخططة له مسبقاً.

ويتضمن تقييم مدخلات البرنامج المؤشرات التالية :-

١. عدد ونوع العملاء المستهدف خدمتهم عن طريق البرنامج.
٢. نمط الموظفين العاملين في البرنامج وجهد كل منهم في تحقيق الأهداف.
٣. مصادر التمويل والإنفاق المالي المخصصة للبرنامج.
٤. نوعية التغيرات التي حدثت في طرق تقديم الخدمات التي تضمنها البرنامج.
٥. نوعية التغيرات التي حدثت نتيجة تنفيذ البرنامج سواء للمستفيدين أو المجتمع.
٦. مدى أداء أنشطة وخدمات البرنامج وفقاً للأصول الفنية التي يقررها الخبراء والمتخصصون.

ج- المعيار الثالث: تقييم كفاية البرنامج

- ويركز هذا المعيار على العلاقة بين جهد البرنامج وأداءه من ناحية وحاجة البيئة لأنشطة وخدمات البرنامج موضع التقييم من ناحية أخرى، ويشير المعيار إلى الدرجة التي يكون بها الأداء بالنسبة للدرجة الكلية لحاجة المجتمع إليه.

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 مقارنة بجميع من كان يجب تقديم الخدمة لهم أو المستفيدين.
٤. مدى وعي المواطنين بالخدمات التي يحتاجها البرنامج.
٥. تحليل الخدمات المطلوبة أو الحاجات المتوقعة من البرنامج.

د- المعيار الرابع: تقييم كفاءة البرنامج:

ويركز هذا المعيار على العلاقة بين الجهد والأداء والكفاءة حيث يهتم بفحص ودراسة الاستراتيجيات الخاصة بتقليل الجهد مع تعظيم أداء وكفاية البرنامج حيث تحقق أقصى كفاءة للبرنامج إذا تم تقليل مدخلات البرنامج مع الحصول على نفس القدر من المخرجات أو إذا تم الحصول على مخرجات اكبر دون زيادة مدخلات البرنامج.

ويتضمن تقييم كفاءة البرنامج المؤشرات التالية :-

١. مدى إنفاق الموارد المالية في الأنشطة المخصصة لها.
٢. مدى تحقيق البرنامج لأهدافه بتكاليف مقبولة.
٣. مدى تكلفة كل وحدة من وحدات الخدمة التي يوفرها البرنامج.
٤. مدى فعالية البرنامج لمختلف الفئات المستهدفة.
٥. مدى العلاقة بين التكلفة الكلية للبرنامج والجهد المبذول.

هـ- المعيار الخامس: تقييم عملية البرنامج:

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

ويتضمن تقييم عمليات البرنامج المؤشرات التالية :-

١. تحديد الميكانيزمات التي يتم من خلالها تحقيق أهداف البرنامج.
٢. تقرير أسباب القصور في الأداء وهل ترجع إلى الطريقة المستخدمة أم للعمالة أم لعوامل أخرى .
٣. تحديد العملاء المستفيدين من البرنامج واختلاف فعالية البرنامج تبعاً لاختلاف نوعية العملاء.
٤. تحديد الفئات التي يحقق البرنامج معها نتائج أفضل.
٥. تحديد الظروف التي يقدم البرنامج في ظلها أو المصاحبة للتشغيل الأفضل.
٦. تحديد نطاق وطبيعة الآثار المصاحبة للبرنامج وفترة استمرار التأثير وفقاً للإجراءات التي تتخذ لتحقيق الأهداف.
٧. تفسير العوامل المستقلة عن جهد البرنامج والتي يرجع إليها بعض النتائج التي حدثت ولم يتم تحديدها مسبقاً.

٢) نموذج ميشيل أوستن:

- لقد حدد "ميشيل أوستن" عدة معايير لتقييم البرامج الاجتماعية كأساس لتحسين تلك البرامج بحيث تكون أكثر استجابة لإشباع احتياجات أفراد المجتمع ومواجهة مشكلاته، مع ضرورة أن يشترك في التقييم كل من العاملين في البرنامج من الفنيين والتخصصات المتعددة إلى جانب الإداريين والمشرفين على البرنامج والمهتمين به مع عدم إهمال رأي المستفيدين من الخدمات التي يوفرها البرنامج باعتبارهم أكثر من يستطيع التعبير عن مدى الاستفادة من البرنامج لمقابلة احتياجاتهم الفعلية.

ولقد حدد عشر معايير لتقييم أي برنامج من البرامج الاجتماعية، وتضمنت تلك المعايير التوصل إلى إجابة على التساؤلات التالية:-

١. هل ساهم البرنامج في إشباع احتياجات العملاء المستهدفين منه؟
٢. هل تتوفر المصادر المستخدمة في تحقيق أهداف البرنامج؟
٣. هل البرنامج مكلف من الناحية المادية مقارنة بما يوفره من خدمات؟
٤. هل استطاع البرنامج أن يغطي المنطقة أو الحيز الجغرافي المستهدف في إطار محدودية أو اتساع البرنامج؟
٥. هل الخدمات التي يوفرها البرنامج فعالة في جانبها المادي والمعنوي؟
٦. هل قرارات التمويل حول المستقبل قائمة على بيانات مرتبطة بتقويم البرنامج ؟
٧. هل تستخدم الطاقة البشرية (العاملين) بالبرنامج استخداماً جيداً؟
٨. هل تم استخدام الأدوات المناسبة لتقويم تكلفة البرنامج حتى تصل لأفضل وأدق النتائج التقويمية؟
٩. ما التأثير المتبادل بين البرنامج وبين المجتمع؟
١٠. ما مستوى رضا العاملين عن البرنامج؟

ولقد أوضح ضرورة وضع مؤشرات لقياس كل متغير أو الإجابة على كل تساؤل من التساؤلات السابقة في ضوء تدرج ثلاثي أو خماسي لتحديد نتائج تقويمية يمكن في ضوئها اتخاذ الإجراءات التصحيحية أو تطوير البرنامج الحالي أو وضع برامج مستقبلاً.

٣) نموذج تحقيق الهدف

ترجع أهمية تحقيق الأهداف إلى أنها من أهم خطوات وضع برنامج التقويم، إذ أنه ما لم نتأكد من صحة الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها ، فإن كل خطوة بعد ذلك لا تعني شيئاً، لأنها تقوم على أساس غير سليم ، ومن هنا فإن نموذج تحقيق الهدف أحد النماذج التي تستخدم لقياس الانجاز والمحاسبية بالمنظمة، ومن ثم فإن نموذج تحقيق الهدف يعتبر أحد أشكال دراسة فعالية المنظمات حيث أن أحد الوسائل المستخدمة في تقويم الفعالية هو تحقيق الهدف.

ويعتمد نموذج تحقيق الهدف على افتراضات واضحة وصريحة ، لذلك فإن أهداف أي منظمة ينبغي أن تحدد وتبنى بشكل جيد كما ينبغي الإعداد الجيد للمصادر المالية والبشرية اللازمة للمساهمة في انجاز الأهداف المعطاة، والواقع أن تحديد الأهداف بطريقة واضحة محددة يجبر الناس على أن يصبحوا أكثر واقعية فيما يبغون تحقيقه ، حيث تتم عمليات تقويم البرامج والخدمات بهدف التعرف على ما حققه البرنامج أو الخدمة من أهدافه التي وضعت مسبقاً.

ورغم ذلك فهناك انتقادات قوية لهذا النموذج ومنها: -

١. أن الاعتماد على الأهداف كمعيار فردي لتقويم المنظمة، وأن ثمة تناقضاً بين الأهداف (حالات مثالية) وبين الانجاز (حالات واقعية).
٢. أن بعض المنظمات قد يكون لها وظائف متعددة ومن ثم يصبح لها أهداف مختلفة في نفس الوقت ومن ثم فإن تحقيق أحد هذه الوظائف قد يتداخل مع الآخر وفي ضوء ذلك فإن نموذج تحقيق الهدف يرى أن المنظمة لا تصبح فعالة إذا لم تحقق كل أو معظم أهدافها.

٤) نموذج النسق:

النسق هو وحدة Unit تتكون من أجزاء أو وحدات متباينة ومتماسكة معاً، حيث كل وحدة منضبطة بواسطة أو معتمدة على حالة سائر الوحدات ، فهناك النسق الشمسي والأنساق الحية وهكذا، وفي كل من هذه الأنساق توجد مكونات تشترك في خصائص عامة وتتفاعل هذه المكونات مع بعضها البعض لينتج عنها إطار كلي في النهاية وهو النسق والذي هو أكبر من مجموع أجزائه المعتمدة داخلياً على بعضها.

ومفهوم النسق يقوم على مجموعة عناصر لها شكل قابل للتحديد بينها اعتماد متبادل مشترك تشكل مع بعضها مركب أو وحدة كلية، وفقاً لهذا المفهوم فإن نموذج نسق الموارد يعطي اهتماماً متزايداً بأساليب قياس الفعالية، وهو يركز أكثر على

التفاعل بين المنظمة والبيئة حيث يرى أن المنظمة ينبغي أن يكون لها علاقة ايجابية قوية مع المحيطات الخارجية المرتبطة بها.
وبصفة خاصة تلك العلاقة التي تسهل للمنظمة الاستفادة من الموارد المختلفة مثل (التسهيلات المادية، الأفكار، الإدارة، الميزانية،... الخ) وتحويلها إلى مخرجات تستفيد منها البيئة الخارجية (كمنتجات أو خدمات) حيث يساعد ذلك المنظمة على خلق علاقة قوية بين مدخلاتها ومخرجاتها.
ووفقاً لنموذج النسق (نسق الموارد) فإن أي منظمة تصبح فعالة بمنتجاتها وتدبير مواردها إلى أعلى درجة، وفي ضوء ذلك فإن الحقيقة الهامة التي يعتمد عليها نموذج نسق الموارد هي الاعتماد المتبادل بين المنظمة والبيئة، وهذا ما أدى إلى تسميته بنموذج نسق الموارد نظراً لأن المنظمة وفقاً لهذا النموذج تعتمد في فعاليتها على البيئة على اعتبار أن المنظمة نسق مفتو ح .
ورغم أن نموذج نسق الموارد يمثل نموذجاً مفتوحاً على البيئة التي يستطيع من خلالها (البيئة) تحقيق نجاحه إلا أن هناك عدد من الانتقادات وجهت لهذا النموذج وهي:-

١. أن المدير وفقاً لنموذج موارد النسق ينبغي أن يضع في الحسبان أن المنظمات تعتمد على البيئة المحيطة لتحقيق التوازن بين البيئة والمنظمة، لكن السؤال الذي يطرح نفسه هنا وقد لا يجد إجابة هو كيف يعرف الفرد متى يساعد النسق أو يعرقل تحقيق الدرجة العظمى من المدخلات أو الاستثمار الأمثل للموارد؟
٢. فشل ذلك النموذج في تحديد الموارد التي لها قيمة والتي يمكن الاعتماد عليها كأساس لتحقيق التقدير المقارن أو المفرد لفعالية المنظمات.
٣. على الرغم من أن مؤيدي مدخل موارد النسق يعترفون بأهمية الحاجة إلى مقاييس عامة ومتعددة لقياس فعالية الموارد إلا أنهم لم يستخدموا مثل هذه المقاييس في نموذج موارد النسق.
٤. أن الفعالية لا تشير إلى نفس الدرجة من الكفاءة بالنسبة للمنظمات وهذا يدل على وجود فجوة بين قياس الفعالية والكفاءة من وجهة نظر هذا النموذج.

٥) نموذج ريتشارد جرينيل:

لقد حدد هذا النموذج أن تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية ينبغي أن يركز على تقييم خمسة متغيرات أو عناصر أساسية، وهذه المتغيرات هي:

١. المتغير الأول : تقييم مدى وضوح أهداف البرنامج.
٢. المتغير الثاني: تقييم أساليب تقدير احتياجات المستفيدين من البرنامج.
٣. المتغير الثالث: تقييم العملية المرتبطة بمستوى وطريقة تقديم الأنشطة التي يتضمنها البرنامج للعملاء.
٤. المتغير الرابع: تقييم العائد الاجتماعي للبرنامج.
٥. المتغير الخامس: تقييم العائد الاقتصادي للبرنامج.

٦) نموذج المدخلات والمخرجات:

- في هذا النموذج يتم تقويم المنظمات الاجتماعية بناءًا على العناصر التالية:-

١- تقويم مدخلات المنظمات الاجتماعية: يتم هذا العنصر بتقييم مدى توافر الموارد البشرية والمالية والتنظيمية من حيث الكم والنوع اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة.
٢- تقويم مخرجات المنظمات الاجتماعية: يتم هذا العنصر بتقييم الخدمات والبرامج والأنشطة التي تقدمها المنظمة لعملائها ومدى تحقيقها للأهداف المطلوبة منها.
٣- تقويم التغذية العكسية: ويهتم هذا العنصر بتقييم عملية الاهتمام بالتغذية العكسية وعملية الاستفادة منها في تحسين المدخلات وبالتالي العمليات التحويلية بما يساهم في تحسين المخرجات والمتمثلة في الخدمات والبرامج والأنشطة التي تقدم لعملاء المنظمة في المستقبل.

٧) نموذج شيروود:

ويسمى هذا النموذج أو يعرف بنموذج تحقيق الهدف أو التقويم بالرجوع للأهداف حيث يرتبط بأن عمليات تقويم البرامج الاجتماعية تستهدف التعرف على ما حققه البرنامج من أهدافه التي وضعت مسبقاً في إطار ما يوفره من خدمات تشبع احتياجات المستفيدين وتسهم في مواجهة مشكلاتهم.

ويعتمد هذا النموذج في تحديد مدى نجاح أو فشل البرنامج في تحقيق أهدافه على أساس منطقي هو أنه إذا تحقق الهدف النهائي أو الأساسي للبرنامج فإن ذلك يعتبر دليلاً على أن كل الانجازات السابقة عليه كانت محققة لأهدافها.

٨) نموذج التقويم الشامل:

ويتم من خلاله القيام بثلاثة أنواع من التقويم هي:-

١. تقويم المحتوى: يوفر معلومات خاصة بالاحتياجات التي من خلالها تتشكل الأهداف.
٢. تقويم المدخلات: يوفر معلومات حول نقاط القوة والضعف.
٣. تقويم العمليات: يتم من خلاله متابعة عملية البرنامج مثل دورها كأداة للتخطيط بأنها تسمح للتحكم في استخدام الموارد، فبمجرد النظر إلى الموارد والحصول على هذه المعلومات يعتبر هاماً خاصة عندما لا يمكن البدء بنشاط معين قبل الانتهاء من آخر نشاط.

٩) نموذج التأثير :

لديه رؤية أكبر، فهو يركز حيث يكون الهدف هنا هو توضيح كل ما يتعلق بالهدف العام موضوع التقويم.

كما أوضحه "سكريفن" على أنه أحياناً يشار إليه على أنه نموذج الهدف الحر ، وقد وجهت العديد من الانتقادات له لضعف المعايير التي يستند عليها في التقويم ، ولكن يمكن للمقوم تفادي هذه المشكلة خلال تنفيذ النموذج بإجراء تحليل قبلي/ بعدي، على سبيل المثال تحليل مجال المنظمة قبل وبعد الأداء وتنفيذ البرنامج أو المنظمة.

١٠) نموذج سكريفن:

يؤكد هذا النموذج على وضع معايير خارجية على الظاهرة محل الدراسة والتقويم، وهذا النموذج يتضمن مرحلتين هما:-

١. الأولى: التقويم أثناء سير البرنامج : ويتضمن مدى التقدم الذي أحرزه الذي تم إحرازه في ضوء المعايير الموضوعة، وكذلك يستخدم كتغذية عكسية لتحديد نواحي القصور توفيراً للجهد والمال، وهذا يلزم الإجابة على الأسئلة التالية: (هل العمل في البرنامج يسير طبقاً للخطة الموضوعة؟ هل كل عناصر البرنامج تعمل بفاعلية أم أن بعضها يحتاج إلى مراجعة).
٢. الثانية: التقويم النهائي: يستخدم في نهاية البرنامج لمعرفة مدى تحقيق البرنامج للأهداف، وفي نفس الوقت وضع توصيات لتعديل أو تغيير ليصبح أكثر فعالية ، وهنا تبرز عدة أسئلة (ماذا يعرف الدارسون عن الموضوعات التي تمت دراستها عن البرنامج؟ إلى أي مدى تغيرت اتجاهات وسلوكيات الأفراد طبقاً للنتائج المتوقعة من البرنامج؟ هل تحققت أهداف البرنامج التي وضعها المخططون؟).

ويمكن للمؤلف أن يحدد بعض المتغيرات التي يمكن أن يتضمنها تقويم أي برنامج اجتماعي في إطار هذا النموذج في ضوء المتغيرات التالية:-

- مدى تحقيق أهداف البرنامج ووضوحها.
- مدى واقعية الأهداف وقابليتها للقياس.
- مدى وجود اتفاق بين المشاركين في البرنامج حول أهدافه.
- مدى ترابط أهداف البرنامج وتكاملها.
- مدى مشاركة المسئولين عن البرنامج في تحديد الأهداف.
- مدى إدراك العاملين في البرنامج لأدوارهم في تحقيق الأهداف.

- مدى تحديد جدول زمني لتحقيق أهداف البرنامج.
- مدى الاستخدام الأمثل للموارد في تحقيق الأهداف.
- مدى قدرة الأهداف على إشباع احتياجات المستفيدين ومواجهة مشكلاتهم.
- مدى تحديد مسئوليات المشاركين في تحقيق الأهداف الجزئية للبرنامج.
- مدى وجود تنسيق لتحقيق أهداف البرنامج.
- مدى تحقيق البرنامج للأهداف ذات الأولوية وفقاً لتحديدها مسبقاً.
- مدى توافق إجراءات تنفيذ البرنامج مع الأهداف.
- مدى تواكب الأهداف الخاصة للعاملين مع أهداف البرنامج.
- مدى وجود توازن في أنشطة البرنامج وفقاً لأهدافه.

ويلاحظ ن استخدام هذا النموذج في تقويم البرامج الاجتماعية يسهم في تقويم الأهداف الجزئية للبرنامج، وهدف البرنامج الذي يتم تقويمه بمعزل عن أهداف البرنامج الأخر، كما يستخدم كوسيلة تحليلية تتسم بالدقة والموضوعية حيث لا تتدخل فيها قيم المقوم الخاصة في الحكم على مدى تحقيق الأهداف.

و- التصنيف السادس: ويشمل على :-

١) النموذج القائم على الهدف: يرتبط نموذج التقويم بالأهداف باسم "رالف تايلور" وربما كان هذا النموذج هو أقدم نماذج التقويم ويسعى التقويم الذي يجري وفق هذا النموذج إلى إجراء مقارنات بين النتائج المستهدفة والنتائج الفعلية، ويتضمن هذا النموذج النتائج المقصودة (الأهداف الرسمية) للمشروع التي تؤثر بشكل عالٍ في تحديد درجة انجاز المشروع لهذه الأهداف، إذ يعمل المقومون مع طاقم العاملين على تحديد أهداف المشروع بشكل واضح لا لبس فيه، ثم يتم قياس درجة تحقيق هذه الأهداف.

٢) النموذج الخالي من الهدف: ابتكر فكرة التقويم دون التقيد بالأهداف "مايكل سكريفن" حيث يرى أننا عند تركيزنا على الأهداف المعلنة يصبح سعينا مركزاً وبالكامل على كشف التأثيرات المقصودة، أي الآثار التي أردنا أن نحدثها في إطار الأهداف المتفق عليها للمشروع، وأصبح هذا التركيز محدداً لغايات محدودة.

ويرى "سكريفن" أننا ينبغي أن نفتش عن التأثيرات الحقيقية للمشروعات، أي التأثيرات التي تكون قد حدثت بالفعل سواء أكانت مقصودة أو غير مقصودة ، ويعتقد أنه بالإمكان تحقيق ذلك لو أننا وضعنا تصوراً لتقويم متحرر من الأهداف، لا يرتبط بالأهداف المعلنة للمشروع، وحينذاك يمكن الجمع بين النتائج المتحصلة من التقويم بالأهداف والتقويم غير المقيد بالأهداف في أي مشروع.

في هذا النموذج يحدد المقوم جوانب المشكلة عن طريق مقارنة أداء المشروع - أي ما أنجزه المشروع - بنموذج معياري تم وضعه للمشروع، وتوضح الفروق والاختلافات القائمة بين ما يعتقد المخططون حدوثه، وبين ما يحدث بالفعل على ارض الواقع، وينصح "بروفوس" بأنه عند حدوث فروق أن يتم إحداث تغيرات في أداء المشروع أو في المعايير التي يتم على أساسها تصميم المشروع.

ويشير هذا النموذج وفق عدد من الخطوات لتقويم المشروع ، وهي:-

١. تحديد المشروع الذي نرغب في تقويمه.
٢. تحديد أهداف المشروع.
٣. وضع خطة للتقويم تتضمن المعلومات التي نرغب في الحصول عليها.
٤. تنفيذ خطة التقويم لجمع المعلومات عن المشروع.
٥. تحديد الفروق بين أهداف المشروع وما أنجزه المشروع بالفعل.
٦. وضع خطة لما سيتم عمله بعد ذلك، تتضمن مراجعة أهداف المشروع ومراجعة ما تم انجازه والتعديل في أي منهما بحيث يصبحا متسقين.

٣) نموذج صناعة القرار:
في هذا النموذج يؤدى المقوم عدداً من الوظائف الهامة، حيث أن تقويم يقيم الاحتياجات ، المشكلات، والفرص في بيئة محددة، وذلك لمساعدة مستخدمي التقويم على تحديد وتقييم الأهداف ثم الرجوع إلى احتياجات المستفيدين التي تم تقييمها للحكم على المشروع ، أما تقويم المدخلات فيعمل على تقييم الاستراتيجيات المتنافسة وخطط العمل ومنهجية الصرف (الميزانية) التي تم اختيارها لتنفيذ المشروع.
وهذا يساعد مستخدمي التقويم في تصميم جهود التطوير ووضع مقترحات للتمويل يمكنهم الدفاع عنها، ووضع تفاصيل لخطط العمل، وتسجيل الخطط البديلة التي تم وضعها في الاعتبار ، وتسجيل أساس اختيار منهج معين (في تنفيذ المشروع) عوضاً عن المناهج الأخرى ، أما تقويم العمليات فالهدف منه هو متابعة وتوثيق وتقييم الأنشطة ، وهو يساعد مستخدمي التقويم في تنفيذ جهود التطوير والتحسين والمحافظة على سجلات المسائلة الخاصة بتنفيذهم لخطط العمل.
في حين أن تقويم النتائج يحدد ويقيم المخرجات قصيرة الأجل وطويلة الأجل، المقصودة غير المقصودة، وهو يساعد مستخدمي التقويم في المحافظة على تركيزهم على مقابلة احتياجات المستفيدين، وتقييم وتسجيل مستوى نجاح المشروع في تحقيق الاحتياجات المستهدفة للمستفيدين من المشروع ، وتحديد الآثار الجانبية المقصودة وغير المقصودة، واتخاذ قرارات بشان استمرار أو إيقاف أو تطوير وتحسين المشروع.
ووفقاً لهذا النموذج يعمل المقوم على تحديد القرارات التي يجب على مدير المشروع اتخاذها، ويقوم بجمع معلومات كافية عن ايجابيات وسلبيات كل قرار من القرارات البديلة من أجل تمكين متخذ القرار من التوصل إلى حكم يتعلق بأفضل البدائل من حيث معيار معين، ومن ثم يصبح التقويم وظيفة مشتركة تعتمد على العمل الجماعي الجيد بين المقومين ومتخذ القرار.
وفضلاً عن النماذج السابقة يمكن التمييز بين عدة أنواع من نماذج التقويم تختلف فيما بينها تبعاً للهدف، وهذه الأنواع هي:-
١) تقويم المخرجات أو التأثيرات: وهو النمط الكلاسيكي لتقويم المشروع، ويعني بشكل خاص بمدى تحقيق الأهداف التي خططت للمشروع، إضافة إلى مجمل ما ترتب على انجاز المشروع من انعكاسات ايجابية كانت أو سلبية، ويعرف أحياناً بالتقويم الإجمالي وهو التقويم الذي يعني بحصر كامل المحصلة النهائية للمشروع بعد تنفيذه.
٢) التقويم المرحلي أو التنفيذي أو التكويني للمشروع: ويعني بتقويم المشروع أثناء فترة انجاز وقبل أن يكتمل بهدف الاطمئنان والتأكد من مدى سلامة مسيرة تنفيذ المشروع بما يسمح بتصحيح الأخطاء والانحرافات التي يمكن أن تكون قد طرأت على تنفيذ المشروع ، كما يسمح بإجراء التعديلات اللازمة في ضوء أية مستجدات طرأت فيما يتصل بالمشروع سواء كانت مستجدات داخلية أو مستجدات خارجية متصلة ببيئة المشروع أو الظروف والعوامل المحيطة به.
ويعود الفضل إلى "مايكل سكريفن" في التمييز بين التقويم التكويني والتقويم الإجمالي (الذي سبق الإشارة إليه) فالتقويم التكويني يعني بتحليل مراحل تنفيذ المشروع، من أجل تزويد المسئولين عنه وأصحاب المصالح بالنصيحة بقصد تحسين مستوى المشروع على الأرض، في حين أن التقويم الإجمالي يعني بما إذا كان المشروع قد حقق أهدافه المقصودة أم لا؟
٣) تقويم العمليات: وهو التقويم الذي يعني بصفة خاصة بكيفية عمل المشروع، أي هو تقويم لأداء المشروع من حيث ما خطط له من أنشطة وعمليات وفعاليات، وما إذا كان المشروع يقوم فعلاً بالأنشطة والعمليات التي خططت له وبنفس المستوى المطلوب أم لا؟
٤) تقويم الحاجات: ويعني إعادة تقويم حاجات الناس المستفيدين من المشروع بهدف معرفة اثر هذه المشروعات في قائمة حاجاتهم وما إذا كانت المشروعات قد حققت أهدافها في تلبية هذه الحاجات.
٥) تقويم التكلفة والعائد: وهو يقوم على أساس مقارنة قيمة ما تحقق من نتائج بمقدار ما أنفق على المشروع من أموال وموارد ، وهو يعرف بتحليل التكلفة والعائد.

أسئلة المحاضرة

السؤال الأول

اشرح / اشرحي شروط بناء النموذج؟

الاجابة

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.

السؤال الثاني

ناقش / ناقشي أهمية بناء النموذج ؟

الإجابة

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.

المحاضـرة الثانية عشر

استكمال نماذج التقويم

أولاً: ملخص عن المحاضرة السابقة

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:-

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

ينطلق النموذج من مدخل معين ويصلح للتعميم في المواقف المشابهة.

يتضمن كل متغير بعض المؤشرات التي يتم الحكم في ضوئها على التغيرات والنتائج التي أحدثها البرنامج موضع التقويم.

يسعى النموذج إلى الاستفادة من النتائج في مساعدة المشاركين والمسئولين عن التقويم لاتخاذ أفضل القرارات بشأن تطوير البرنامج أو الإبقاء عليه أو إلغائه وإيقافه.

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

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

وتتضح أهمية النموذج في :-

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.

- 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.

أن النماذج تشكل التدخل المهني فتزود الباحث والممارس بمصفاة يتمكن من خلالها تحديد المداخل الملائمة لتقدير الموقف وتصميم التدخلات المهنية وزيادة إمكانية تقدم الخدمة.
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.
تساعد النماذج في التعرف والفهم والتفسير للمواقف الجديدة كما تساعد في التعرف على ما هو متشابه وما هو مختلف في خبرتنا بالممارسة المتقدمة باستمرار.
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.
أن النماذج تعطي ثقة للممارس المهني من خلال إعطائه أساس يعتمد عليه بأمان وثقة وبالتالي تزيد من فاعليته في الممارسة.
كما يعتبر النموذج مدخل منهجي منظم لمساعدة صانع القرار في استقصاء المشكلة والبحث عن الأهداف وتقويم البدائل.

ثانياً: 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.

نماذج قياس الكفاءة

١) نموذج آرت كينجتون ، نانسي هيديلمن:

يهتم هذا النموذج بتقييم كفاءة منظمات الخدمات الإنسانية من خلال سبع متغيرات رئيسية وهي:-

- وضوح بناء وأهداف المنظمة ومعرفة خدماتها.
- سياسة المنظمة وإجراءات عملها.
- العاملون على تقديم الخدمات بالمنظمة.
- نظام الاتصال بالمنظمة.
- أسلوب المنظمة في حل مشكلات عملائها.
- المتابعة والتقويم بالمنظمة.
- ميزانية وتمويل المنظمة.

ويتضمن كل متغير عشرة مؤشرات يتم من خلالها تقييم كفاءة المنظمات، واعتمد في التوصل لاستجابات المبحوثين على المقياس الثلاثي (نعم، لا أعرف، لا) وكمثال لأحد المؤشرات الخاصة بقياس المتغيرات يمكن تحديد مؤشرات المتغير الأول وهو وضوح بناء وأهداف المنظمة ومعرفة خدماته من خلال المؤشرات التالية:-

- هل يفهم العاملون بالمنظمة طبيعة المشكلات الاجتماعية وكيفية مواجهتها؟
- هل للمنظمة وضع معروف في المجتمع؟
- هل وضع المنظمة في المجتمع يساعدها على مواجهة المشكلات الاجتماعية؟
- هل أهداف المنظمة واضحة ومحددة؟
- هل يدرك العاملون تلك الأهداف؟
- هل يفهم العملاء أهداف المنظمة وأغراضها؟
- هل تتولى المنظمة توضيح أهدافها للعملاء المستفيدين؟
- هل يتوفر للمنظمة هيكل تنظيمي مناسب لتحقيق أهدافها؟
- هل يعكس الهيكل التنظيمي بناء المنظمة وطبيعة العلاقة داخلها؟

٢) نموذج ميشيل أوستن:

حيث حدد عدة معايير لتقييم كفاءة البرامج الاجتماعية ولقد أصبح ضرورة وضع مؤشرات لكل متغير أو للإجابة على تساؤل في ضوء تدرج ثلاثي أو خماسي وتضمنت تلك المعايير:-

هل ساهم البرنامج في إشباع احتياجات العملاء المستفيدين منه؟

هل تتوفر المصادر المستخدمة في تحقيق أهداف البرنامج؟

هل البرنامج مكلف من الناحية المادية مقارنة بما يوفره من خدمات؟

هل استطاع البرنامج أن يغطي المنطقة أو الحيز الجغرافي المستهدف في إطار حدودية أو اتساع البرنامج؟

هل قرارات التمويل حول المستقبل قائمة على بيانات مرتبطة بتقويم البرنامج؟

هل تستخدم الطاقة البشرية (العاملين) بالبرنامج استخداماً جيداً؟

هل استخدام الأدوات المناسبة لتقويم تكلفة البرنامج حتى تصل لأفضل وأدق النتائج التقويمية؟

ما مستوى رضا العاملين عن البرنامج؟

ومن الملاحظ أن هذا النموذج وضع لتحسين البرامج لتكون أكثر استجابة لإشباع احتياجات أفراد المجتمع.

٣) نموذج رينوباتي:

تضمن الإطار الذي وضعه «رينوباتي» وعرضه «أ. د. عبد العزيز عبدالله مختار» الاهتمام بالتعرف على كفاءة وفعالية الخدمات التي يوفرها البرنامج للمستفيدين منه وذلك من خلال متغيرات تقيس فعالية البرنامج وأخرى تقيس كفاءة البرنامج.

١- مؤشرات تقيس فعالية البرنامج:

- مدى قدرة الخدمات التي يتضمنها البرنامج على إحداث تغيير في أنماط سلوك المستفيدين.
- مدى قدرة الخدمة على تنمية وإثراء معارف المستفيدين.
- مدى قدرة الخدمة على تعديل أو تغيير اتجاهات المستفيدين.
- مدى قدرة الخدمة على إكساب المستفيدين خبرات وإتقان مهارات جديدة.
- مدى قدرة الخدمة على إحداث تغيير في المكانة الاجتماعية للمستفيدين.
- مدى قدرة الخدمة على إحداث تغيير أو تعديل في الظروف البيئية المعوقة والتي تحول دون تحقيق البرنامج لأهدافه.
- مدى قدرة الخدمة من الناحية الفنية على إشباع حاجة من الحاجات الأساسية للمستفيدين.
- مدى قدرة الخدمة على مواجهة وحل مشكلة محددة يواجهها أفراد المجتمع.
- مدى سهولة وبساطة حصول أفراد المجتمع على الخدمات التي يتيحها البرنامج.
- الحصول الفوري على الخدمة أو في أقل وقت ممكن.
- مدى توافق الخدمة التي يتيحها البرنامج مع توقعات المستفيدين.
- مدى إتاحة الخدمة التي يوفرها البرنامج للمستفيدين الحقيقيين ووضع ضوابط ومحددات لتحقيق ذلك .

- مدى مراعاة الاعتبارات الإنسانية عند تقديم الخدمة لمستحقيها.
- مدى مراعاة الأخلاقيات والمبادئ المهنية عند تقديم الخدمة التي يتضمنها البرنامج لمستحقيها.

٢- مؤشرات تقيس كفاءة البرنامج:

- مدى اتساق مخرجات البرنامج مع المخرجات المتوقعة مع أفراد المجتمع.
- مدى اتساق المخرجات مع ظروف واحتياجات المجتمع.
- معدلات أداء العاملين بالبرنامج.
- إنتاجية العاملين بالبرنامج.
- مدى القدرة على توفير الإمكانيات والموارد المطلوبة للبرنامج.
- مدى إمكانية التقليل من الفاقد أو الهدر الزمني أو المادي أو البشري.
- مدى توافر نظم المعلومات التي تتضمن بيانات ومعلومات كافية ودقيقة وحديثة لاتخاذ وصنع القرار.

٤) نموذج أحمد خاطر:

تحدد مجموعة من المحكات لقياس الكفاءة ويتضمن مجموعة من المراحل أو خطوات عملية التقويم ذاتها وهما كالتالي:-

١- مرحلة الإعداد:

- ما هي تكلفة إعداد العاملين بالمؤسسة مقارنة بالاستراتيجيات الأخرى لإعدادهم؟
- إلى أي مدى تتفق رواتب العاملين مع طبيعة المسئوليات المسندة إليهم؟
- إلى أي درجة يوجد تداخل في وظائف العاملين بما يؤدى إلى التوتر والصراع؟
- إلى أي مدى يستطيع العاملون التفرقة بين أهداف المشروع الحالي وأهداف المشروعات المشابهة؟

٢- مرحلة التنفيذ:

- ما هو الوقت الذي استخدمه العاملون لتحقيق الأهداف ولأي درجة كان استخدام الوقت بطريقة ايجابية؟
- ما هي تكلفة الأدوات المعاونة لتحقيق المشروع؟
- هل تم تحديد الوظائف والأدوار للعاملين بالمؤسسة بما يحقق أقصى قدر من التماسك أثناء تحقيق الأهداف؟
- هل كانت أدوات ووسائل الاتصال بالعملاء مناسبة؟
- هل كانت السمات الشخصية للعاملين تحقق أهداف المبادرة والتنفيذ؟

٣- مرحلة التقويم:

- ما هي تكلفة المشروعات الأخرى التي يمكن أن تحقق نفس الأهداف؟
- ما هي العلاقة بين تكلفة المشروع والنتائج التي تحققت؟
- ما موقف تكلفة مشروعنا الحالي؟ وهل هو مبالغ في تمويله قياساً على النتائج النهائية التي انتهت إليها؟
- هل يمكن أن تتحقق نفس النتائج ولكن بتكلفة أقل من حيث الجهد والوقت والمال؟

ثالثًا: نماذج قياس الفعالية

تتعدد نماذج الفعالية لأنه ليس هناك نموذج واحد قابل للتطبيق في كل المواقف، حيث يوجد أوضاع كثيرة مختلفة في الجانب القيمي والموارد والمستويات وفي إمكانية الحصول على البيانات من مصادرها، ومن ثم فإن الإطار المعرفي يجب أن يشتمل على عدد من الأبعاد في وقت واحد.

تعددت وجهات النظر التي تناولت مداخل ونماذج الفعالية ومن أهم هذه النماذج ما يلي:-

١) نموذج تحقيق الهدف:

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

والأهداف في تنظيم المجتمع تتمثل في أهداف مادية وأهداف معنوية وذلك للتوصل إلى التغيير الأمثل عن وضع غير مرغوب فيه إلى وضع آخر مرغوب فيه.
وترجع أهمية تحقيق الأهداف إلى أنها من أهم خطوات وضع برنامج التقويم إذ أنه ما لم نتأكد من صحة الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فإن كل خطوة بعد ذلك لا تعني شيئاً لأنها تقوم على أساس غير سليم.
ويعتبر نموذج تحقيق الهدف أحد النماذج التي تستخدم لقياس الانجاز والمحاسبية بالمنظمة ومن ثم فإن نموذج تحقيق الهدف يعتبر أحد أشكال دراسة فعالية المنظمات حيث أن أحد الوسائل المستخدمة لقياس الفعالية هو تحقيق الهدف وبهذا يمكن تعريف الفعالية على أنها الدرجة التي يمكن أن يتحقق عندها الهدف الرئيسي للمنظمة.
لذلك يسعى هذا النموذج إلى تقويم تحقيق البرنامج لأهدافه بفعالية من عدمه ، وهل نتج عنه آثار غير مرغوبة بغير قصد أم لا؟ بمعنى آخر فهذا النموذج يسعى إلى التعرف على مدى تحقيق البرنامج أو المشروع لأهدافه التي وضعها مؤسسيه أو التي يرغب فيها العامة وبناءًا عليه فعند تصميم هذا النموذج سوف يتم تحديد الأهداف الرسمية للبرنامج على أنها متغيرات مستقلة كمؤشرات لقياس نجاح البرنامج أو المشروع.
ويعتمد نموذج تحقيق الهدف على افتراضات واضحة وصريحة لذلك فإن أهداف أي منظمة ينبغي أن تحدد وتبنى بشكل جيد كما ينبغي الإعداد الجيد للمصادر المادية والبشرية اللازمة للمساهمة في انجاز الأهداف المعطاة.
والواقع أن تحديد الأهداف بطريقة واضحة محددة يجبر الناس على أن يصبحوا أكثر واقعية فيما يبغون تحقيقه.
لذلك يعتبر نموذج الأهداف أحد النماذج الهامة للفعالية حيث أنه يمثل نقطة البداية ونقطة النهاية والتقويم لمعظم النتائج.
حيث يعتبر نموذج تحقيق الهدف من أقدم نماذج دراسة الفعالية وأكثرها استخداماً في تقويم البرامج، وبالتالي فإن نموذج تحقيق الهدف يستخدم كأداة لتحليل المنظمات حيث يقاس فعالية المنظمة من خلال مدى تحقيقها لأهدافها أو للتعرف على أهداف العاملين بها.
حيث تتم عمليات تقويم البرامج والخدمات بهدف التعرف على ما حققه البرنامج أو الخدمة من أهداف التي وضعت مسبقاً.
وهذا ما يحدوا بنا إلى ضرورة تحديد تلك الأهداف بطريقة يمكن ملاحظتها وقياسها وبالتالي الاستدلال على اكتساب الفرد لها.
ويعتمد هذا النموذج على المحكات الأساسية في عملية التقويم ومن أهمها الأهداف التأثيرية والانجازية، بالإضافة إلى محكات أخرى لتقويم الفعالية مثل الإنتاجية والتدعيم والتخطيط وتحقيق الأهداف عن طريق المتابعة للأنشطة المنفذة عن طريقة المنظمة.
وبالتالي يصبح هدف البحوث التقويمية هو الرغبة في التعرف على فعالية مشروع معين أو برنامج معين بعد تطبيقه بفترة زمنية مناسبة.
هذا ويمر نموذج تحقيق الأهداف بعدد من الخطوات التنفيذية وهي:-

- تحديد الجانب أو الجوانب المراد تقويمها في الخدمة.
- تحديد الأهداف العامة للخدمة وتصنيفها.
- تحليل الأهداف العامة إلى أهداف إجرائية.
- تحديد المواقف التي يمكن أن تلاحظ فيها هذه الأهداف الإجرائية.
- تصميم أو اختيار أدوات لقياس هذه الأهداف.
- جمع بيانات تتعلق بهذه الأهداف.
- موازنة البيانات بالأهداف المطلوبة.

٢) نموذج موارد النسق:
النسق هو وحدة Unit تتكون من أجزاء أو وحدات متباينة ومتماسكة معاً، حيث كل وحدة منضبطة بواسطة أو معتمدة على حالة سائر الوحدات.

مفهوم النسق يقوم على تصور كل متكامل منظم لعناصر أو مكونات متفاعلة ومتساندة ذات اعتماد وعلاقات متبادلة فيما بينها وتحدد هيكلاً أساسياً كلياً يميز مكونات هذا الكل المتكامل عن غيره من مكونات أخرى محددة.
فالنسق كيان متكامل يتكون من أجزاء وعناصر متداخلة يقوم بينها علاقات تبادلية من أجل وظائف وأنشطة تكون محصلتها النهائية بمثابة الناتج الذي يحققه النسق كله.
ويمكن النظر إلى المنظمة على اعتبارها نسق اجتماعي (أي المنظمة وحدة اجتماعية) تتكون أو تتألف من عدد من الوحدات الاجتماعية الأصغر ، فالنسق يحصل على الموارد والطاقة اللازمة له من النسق الأكبر وهو البيئة ثم يقوم بتحويلها إلى مخرجات ونتائج.
وتعرف الفعالية بأنها نسبة النتائج للبرنامج أو المشروع إلى نسبة الجهد الذي يبذل لتحقيق الهدف أي أنه يتضمن عملية مقارنة بين الأهداف المحققة فعلاً نتيجة الأنشطة والبرامج والأهداف المحددة في خطة البرنامج ويجب أن تكون الأهداف واضحة وقابلة للقياس.
ويعرف أنصار هذا المدخل الفعالية التنظيمية بأنها قدرة المنظمة على الاستفادة من بيئتها في تدبير الموارد اللازمة لها وعلى هذا فإن فعالية المنظمة وفقاً لهذا المدخل تتوقف على مدى قدرة المنظمة على توفير احتياجاتها من الموارد المختلفة من ثم فكلما نجحت المنظمة في توفير هذه الاحتياجات كلما زادت فعاليتها.
-حيث يهتم نموذج نسق الموارد بقياس الفعالية المرتبطة بالموارد الثلاثة الآتية:-

- المدخلات: وهي المصادر المطلوبة للنسق ومصدرها من البيئة.
- العمليات: وهي عمليات تحويل المدخلات إلى مخرجات.
- المخرجات: هي النتائج المستهدفة من النسق والناتجة عن العمليات.

ونخلص مما سبق أن هذا المدخل يهدف إلى زيادة مدخلات المنظمة وحصول المنظمة على الموارد ويؤكد على كمية الموارد ونوعيتها وشروط الحصول عليها دون الاهتمام بدرجة كبيرة على عنصر المخرجات.

٣) المدخل الوظيفي:
يقوم هذا المدخل على أساس ما تقدمه المنظمات للمجتمع والتي تعتبر جزء منه إضافة إلى ما تحققه لنفسها وللأطراف المختلفة ذات العلاقة بها، ويعتبر تحليل "بارسونز" والذي يطلق عليه التحليل الوظيفي أشهر تمثيل لهذا المدخل حيث يرى "بارسونز" كل منظمة يجب أن تحقق أربعة متطلبات أساسية إذا ما أرادت لنفسها البقاء والاستمرارية وأن تكون فعالة، وهذه المتطلبات هي:-

- التكيف والمواءمة مع البيئة: تتعلق وظيفة التكيف بمدى قدرة المنظمة على القيام بعمليات التمويل واختيار العاملين وتدبير الموارد المختلفة اللازمة لها.
- تحقيق الأهداف: تتعلق هذه الوظيفة بمدى قدرة المنظمة على الاستفادة من الموارد المختلفة وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها.
- التكامل: تشمل هذه الوظيفة كل ما يتعلق بالعلاقات بين الوحدات التنظيمية في التنظيم بما يحقق التماسك والتناسق اللازم لبقاء المنظمة واستمراريتها.

المحافظة على النمط واحتواء التوترات: يتعلق هذا المتطلب أو هذه الوظيفة بعمليات الانسجام والتناغم لأدوار العاملين وتنمية الالتزام لدى الفرد بأهداف المنظمة وخلق الدافعية لدى الأفراد والمحافظة عليها وبالتالي تركز هذه الوظيفة على تزويد الأفراد ببعض القيم وكذا احتواء التوترات الداخلية للأفراد ومن ثم تحقيق رضا العاملين والتغلب على المشكلات والضغوط التي قد يتعرض لها الأفراد في المنظمة.

٤) نموذج العمليات :

يعتمد هذا النموذج على قياس فعالية المنظمة على العمليات التنظيمية الداخلية والتي يقصد بها العمليات الإنسانية مثل القيادة والاتصالات وسلوك الجماعة ومستوى الصراع وغيرها وليس العمليات المادية وتتسم الجمعية بالفعالية في ظل هذا النموذج من خلال توافر الخصائص التالية:-

- تقليل التوتر والإجهاد داخل المنظمة.
- تحقيق التكامل بين الأهداف الفردية والتنظيمية.
- الاستفادة القصوى من طاقات الأفراد والجماعات.
- تدفق المعلومات بسلاسة أفقياً ورأسياً ومحورياً داخل المنظمة.
- توفير المناخ الداخلي الذي يسهل أداء الوظائف ويشجع نمو الأفراد والمنظمة.
- نموذج النظام الترشيدي أو المنطقي.

٥) نموذج النظام الطبيعي:

يرى أن المنظمات عبارة عن أجهزة قادرة على تحقيق كل الأهداف المحددة لها ولكنها ترتبط بأنشطة أخرى لكي تحتفظ بوضعها كوحدة اجتماعية إلى جانب أهداف الإنتاج التي يهتم نموذج النظام الترشيدي، بالإضافة إلى ذلك يمكن أن تتغلب هذه الأهداف الإضافية على أهداف الإنتاج إذا لم يتفقا حيث أن إدارة هذه المؤسسات تتم من خلال الهدف الأساسي ألا وهو الاستمرار "البقاء" والمعايير التي تتكون من خلال هذه الفكرة تتضمن معايير الاقتناع المشترك والروح المعنوية والمهارات الشخصية للمديرين والاستمرار نفسه.

٦) نموذج النظام المفتوح:

طبقاً لهذا النموذج فإن المنظمة تعتمد على الأنساق الأخرى في البيئة المحيطة بها، وتحاول إيجاد التكامل معها.
وبالتالي فإن المنظمات تعتمد بشكل كبير على الظروف المحيطة بها وترتبط بأنشطة أخرى تحافظ على هذا النظام ويحدد بعض المهتمين بهذا النظام معياراً هاماً يعتبرونه أكثر المعايير صلاحية لتقييم فعالية المنظمة وهي مبدأ المساومة الذي يعكس قدرة المنظمة على استغلال الظروف المحيطة بها في اكتساب مصادر قادرة وذات قيمة كبيرة.
وتعرف المساومة وفقا لهذا النموذج بأنها عملية تفاعل بين طرفين لتوفير بيئة أكثر فعالية للقرارات الخاصة بكل طرف وتحفيز كل طرف للأخر لكي ستجيب له من خلال تقديم الوعود أو بالتهديد بالحرمان من الموارد.
فالمساومة هي علاقة تبادلية بين طرفين يعرض أحدهما على الآخر التعاون معاً للحصول على الموارد المرغوبة و أن هذا المبدأ قريب إلى حد كبير باستيراد الطاقة الذي يعني أن كل الأنساق المفتوحة تستورد بعض أشكال الطاقة من البيئة الخارجية والمنظمات الاجتماعية وتحصل على موارد متجددة من الطاقة من المنظمات الأخرى أو من موارد البيئة المادية.
<u>ويعتمد نموذج النظام المفتوح على المعايير التالية:-</u>

- المساومة: الذي يعكس قدرة المنظمة على استغلال الظروف المحيطة بها.
- النفعية: الذي يقضى بزيادة العوائد على النفقات.
- التوافق: الذي يقتضى بزيادة قدرات الأعضاء وإعطائهم الفرص.
- المرونة: الذي يقتضي المرونة والدينامية في العلاقات الخارجية.

٧) نموذج الفعالية المتعددة:

تهتم الجهود الحديثة لقياس فعالية المنظمات بالتركيز على نموذج المتغيرات لقياس الفعالية أكثر من التركيز على نموذج المتغير الواحد وهذه النماذج تعالج القصور في النماذج الفردية وتحاول الاعتماد على شبكة متعددة من المتغيرات تساهم في

دراسة وقياس فعالية المنظمة ولذلك نجد أن فعالية مؤسسات الخدمة الاجتماعية تقاس من خلال قياسات تكاملية استفادت أكثر من نظرية النسق ولذلك نجد أن ركائز كل المداخل التقويمية السابقة تركز على:-

- مخرجات المؤسسات المتمثلة في تحقيق الأهداف والوصول إلى نتائج قامت المؤسسات من أجلها.
- القدرة على إجراء عمليات التغذية العكسية داخل المنظمة وخارجها.
- ضمان الحصول على موارد المنظمة المتمثلة في التسهيلات البشرية والمالية.

وعلى ذلك فإن المنظمة الفعالة هي التي ينظر إليها كنظام متكامل يتكون من أنظمة فرعية لكل منها أهداف محددة وتسعى في مجموعها إلى تحقيق أهداف المنظمة ككل وتتكون المنظمة من العناصر الآتية:-

- الموارد والإمكانيات والمعلومات ويطلق عليها المدخلات.
- الوظائف والأساليب والإجراءات ويطلق عليه الأنشطة.
- النتائج أو الانجازات وتعرف بالمخرجات.

وبذلك ترجع أهمية دراسة فعالية الخدمات بالمنظمات إلى ما يلي:-

- تساعد في تطوير هذه الخدمات.
- تساعد على تحسين الخدمات لتكون أكثر استجابة واستمرارية لمنظمات المجتمع.
- تساعد في التعرف على مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها.

النوع الثالث : نماذج تركز على الكفاءة والفعالية معاً:

من العرض السابق لكلاً من الفعالية والكفاءة وجدنا أن الفرق بينهما يتضح في أن الكفاءة هي انجاز الأعمال الصحيحة أما الفعالية فهي انجاز أصح الأعمال وهي محصلة نهائية تتطلب تعظيم العائد، وهناك نماذج تركز في التقويم على أساس أن تضع في الاعتبار كل من الكفاءة والفعالية ونجد أن بعض هذه النماذج يوجد بين المتغيرات التي تقيس الكفاءة والفعالية بينما نجد أن بعض وجهات النظر تضع متغيرات لقياس كل من الكفاءة والفعالية مع تأكيدها على قياس كل منها.

وفيما يلي عرض أسلوبين رئيسيين في قياس كفاءة الأجهزة وفعالية الخدمات وهما: -

١. الأسلوب الأول: ويسمى أسلوب الاختلاف والتمايز حيث تحدد متغيرات تتصل بقياس الكفاءة ومتغيرات أخرى تتصل بقياس الفعالية ثم تحدد بعد ذلك المحكات المرجعية أو المعايير التي تستخدم لقياس كل من هذه المتغيرات على حدة أي الأخذ بطريقة اختلاف المتغيرات وكذلك اختلاف المحكات الأمبيريقية المرجعية المتصلة بقياس كل من الكفاءة والفعالية.
٢. الأسلوب الثاني: وهو أسلوب الاتفاق وتوحد أسس ومتغيرات قياس كل من الكفاءة والفعالية مع تباين واختلاف المحكات والمعايير الأمبيريقية المرجعية المستخدمة عند قياس كل منهما.

ولعل أهم المتغيرات المشتركة في قياس كل من الكفاءة والفعالية هي:-

القدرة	السرعة.
الاستمرارية	الوقت.
النفقات	العلاقات الإنسانية.

أسئلة المحاضرة

السؤال الأول

عرف / عرفي المصطلحات الاجتماعية التالية:

الكفاءة – الفعالية

الإجابة

- مفهوم الكفاءة : تصف 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.

- وتعرف الفعالية بأنها نسبة النتائج للبرنامج أو المشروع إلى نسبة الجهد الذي يبذل لتحقيق الهدف أي أنه يتضمن عملية مقارنة بين الأهداف المحققة فعلاً نتيجة الأنشطة والبرامج والأهداف المحددة في خطة البرنامج ويجب أن تكون الأهداف واضحة وقابلة للقياس.

السؤال الثاني

اشرح / اشرحي نموذج النظام المفتوح؟

الإجابة

نموذج النظام المفتوح: طبقاً لهذا النموذج فإن المنظمة تعتمد على الأنساق الأخرى في البيئة المحيطة بها، وتحاول إيجاد التكامل معها.

وبالتالي فإن المنظمات تعتمد بشكل كبير على الظروف المحيطة بها وترتبط بأنشطة أخرى تحافظ على هذا النظام ويحدد بعض المهتمين بهذا النظام معياراً هاماً يعتبرونه أكثر المعايير صلاحية لتقييم فعالية المنظمة وهي مبدأ المساومة الذي يعكس قدرة المنظمة على استغلال الظروف المحيطة بها في اكتساب مصادر قادرة وذات قيمة كبيرة.

وتعرف المساومة وفقا لهذا النموذج بأنها عملية تفاعل بين طرفين لتوفير بيئة أكثر فعالية للقرارات الخاصة بكل طرف وتحفيز كل طرف للأخر لكي ستجيب له من خلال تقديم الوعود أو بالتهديد بالحرمان من الموارد.

فالمساومة هي علاقة تبادلية بين طرفين يعرض أحدهما على الآخر التعاون معاً للحصول على الموارد المرغوبة وأن هذا المبدأ قريب إلى حد كبير باستيراد الطاقة الذي يعني أن كل الأنساق المفتوحة تستورد بعض أشكال الطاقة من البيئة الخارجية والمنظمات الاجتماعية وتحصل على موارد متجددة من الطاقة من المنظمات الأخرى أو من موارد البيئة المادية.

<u>ويعتمد نموذج النظام المفتوح على المعايير التالية:-</u>

المساومة: الذي يعكس قدرة المنظمة على استغلال الظروف المحيطة بها.

النفعية: الذي يقضى بزيادة العوائد على النفقات.

التوافق: الذي يقتضى بزيادة قدرات الأعضاء وإعطائهم الفرص.

المرونة: الذي يقتضي المرونة والدينامية في العلاقات الخارجية.

السؤال الثالث

ناقش / ناقشي نموذج «أحمد خاطر» لقياس الكفاءة ؟

الإجابة

نموذج أحمد خاطر: تحدد مجموعة من المحكات لقياس الكفاءة ويتضمن مجموعة من المراحل أو خطوات عملية التقويم ذاتها وهما كالتالي:-

١- مرحلة الإعداد:

ما هي تكلفة إعداد العاملين بالمؤسسة مقارنة بالاستراتيجيات الأخرى لإعدادهم؟
إلى أي مدى تتفق رواتب العاملين مع طبيعة المسئوليات المسندة إليهم؟
إلى أي درجة يوجد تداخل في وظائف العاملين بما يؤدى إلى التوتر والصراع؟
إلى أي مدى يستطيع العاملون التفرقة بين أهداف المشروع الحالي وأهداف المشروعات المشابهة؟

٢- مرحلة التنفيذ:
ما هو الوقت الذي استخدمه العاملون لتحقيق الأهداف ولأي درجة كان استخدام الوقت بطريقة ايجابية؟
ما هي تكلفة الأدوات المعاونة لتحقيق المشروع؟
هل تم تحديد الوظائف والأدوار للعاملين بالمؤسسة بما يحقق أقصى قدر من التماسك أثناء تحقيق الأهداف؟
هل كانت أدوات ووسائل الاتصال بالعملاء مناسبة؟
هل كانت السمات الشخصية للعاملين تحقق أهداف المبادرة والتنفيذ؟

٣- مرحلة التقويم:
ما هي تكلفة المشروعات الأخرى التي يمكن أن تحقق نفس الأهداف؟
ما هي العلاقة بين تكلفة المشروع والنتائج التي تحققت؟
ما موقف تكلفة مشروعنا الحالي؟ وهل هو مبالغ في تمويله قياساً على النتائج النهائية التي انتهت إليها؟
هل يمكن أن تتحقق نفس النتائج ولكن بتكلفة أقل من حيث الجهد والوقت والمال؟

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 العدالة 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 عملية 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 جانبيه 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 الاجتماعية من 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 ما يقوم 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 عملية 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 جانبيه 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 الاجتماعية من 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 وتقويمه، 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.

المحاضرة الرابعة عشر

مراجعة عامة

أولاً: الأسئلة الموضوعية

١- ركز تقويم المشروعات في الماضي على التقييمات:

أ- الذاتية ب- الموضوعية ج- العلمية د- التطورية

٢- يرتبط تقويم الجهد بـ:

أ- النتائج ب- المدخلات ج- الاقتصاد د- الوفر

٣- اهتم العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية بالبحوث التقويمية بغرض:

أ-تقييم السلوك ب- الانطباعات الشخصية ج- اختبار النظريات د- الإجراءات الفنية

٤- تعد الخطوة الأولى في التخطيط لأي برنامج اجتماعي هي :

أ-تقدير الاحتياجات ب- تحليل المشكلات ج- تقديم الحلول د- تحديد المجال

٥- تتمثل إحدى محكات المفاضلة بين البرامج المقترحة في :

أ-إمكانية التنفيذ ب- الجهاز الوظيفي ج- الصعوبات المتوقعة د- المسئوليات والمهام

٦- ترتبط المشكلات الإنسانية التي تواجه القائمين بالتقويم بمقاومة:

أ- المستفيدين ب- المشرفين ج- العملاء د- المجتمع

٧- تنتهي عملية تقويم المشروعات بـــ :

أ- التقرير ب- الأولويات ج- الأدوار د- التنفيذ

٨- ترتبط تفسير نتائج تقييم البرنامج بـ:

أ- التفريغ اليدوي ب- تبويب البيانات ج- المستخلصات د- الجداول البسيطة

٩- يقع التقويم في الحدود المشتركة بين ممارسة البحث و :

أ- الاجتماع ب- الاقتصاد ج- السياسة د- التخطيط

١٠- يسبق عملية اتخاذ القرار توفير:

أ- المعلومات ب- الإشراف ج- التنفيذ د- الترشيد

١١- يعد المسئولين على البحث التقويمي هم :

أ- المستفيدين من البرنامج ب- واضعي البرنامج ج- الخارجين عن البرنامج د- أفراد المجتمع

١٢- يشير مصطلح توليف المعلومات إلى :

أ-الإرشادات والنصائح ب- المستفيدين الأصليين ج- تحديد الأهداف د- النموذج المقترح للبرنامج

١٣- يقصد بمصطلح إساءة التقويم هو :

أ- التركيز على ظاهرة الأنشطة الخارجية للبرنامج ب- إظهار عيوب البرنامج ج- الاستناد على المضمون الحقيقي

د- تحديد اقتصاديات تشغيل البرنامج

١٤- تتسم الملاحظة بأنها عملية :

أ- عشوائية ب- عرضية ج- ارتجالية د- مقصودة

١٥- ترتبط المقابلات المقننة بـ:

أ- الإجابات المحددة ب- المرونة ج- التعمق د- العشوائية

ضع/ ضعي الإشارة المناسبة (✓) أو (✗) أمام العبارات التالية : -

١- إن المهتمون في مجال الخدمات الاجتماعية بالبحوث التقويمية كان غرضهم تحسين مستوى الممارسة.✓

٢- المشروع الاجتماعي هو الذى يتأثر به شخص واحد. ✗

٣- يحقق التقويم أغراض إدارية أو مهنية.✓

٤- ندرة البيانات تساعد صانعي السياسة على اتخاذ أفضل القرارات. (✗)

٥- يجب أن يتم التقويم بصورة دورية منظمة.✓

٦- ضرورة أن تكون أهداف التقويم غامضة.✗

٧- تستلزم عمليات التنمية المجتمعية التخطيط للبرامج والمشروعات الاجتماعية.✓

٨- يُعد تحديد المجتمع هو الخطوة الثانية في التخطيط للمشروع. ✗

٩- يعتبر تقدير الحاجات محاولة لتحديد ما هو مطلوب لمساعدة المواطنين في المجتمع.✓

١٠- يتم اختيار البرنامج الذي يضمن مشاركة أقل من المواطنين. (✗)

ضع/ ضعي المصطلح المناسب أمام العبارات التالية:-

١- تحليل الوضع الراهن للمشروع من خلال تحليل البيانات المتاحة. التقويم

٢- القدرة على تحقيق النتيجة المقصودة طبقاً لمعايير الجودة. الكفاءة

٣- عملية إرادية منظمة لاتخاذ قرارات علمية تسهم في اختيار أفضل البرامج الممكنة. تخطيط البرامج والمشروعات الاجتماعية

٤- لكل برنامج من البرامج المقترحة قدرته على تحقيق الأهداف ذات الأولوية التي تم تحديدها. الأهمية النسبية

٥- تقسيم البيانات إلى فئات بحيث توضع جميع الفئات المتشابهة في فئة واحدة. تصنيف البيانات

٦- شرح النتائج واستخراج المستخلصات. تفسير نتائج تقويم البرنامج

٧- وثيقة تحدد موضوع البحث وأسباب القيام به. التقرير النهائي

٨- النموذج الذى يعطي تصور للموارد التي تعتبر كمدخلات للبرنامج وكذلك العلاقات السلبية المفترض حدوثها بين المدخلات والآثار المتوقعة. النموذج المفترض للبرنامج

٩- تقويم فعالية البرنامج وحجم الانجازات. تقويم الأداء

١٠- الوسيلة التي يستخدمها المسئولين عن تقويم المشروعات في جمع البيانات. أداة جمع البيانات

ثانياً: الأسئلة المقالية

السؤال الأول عرف / عرفي المصطلحات الاجتماعية التالية ؟ التقييم – تقويم المشروعات – الفعالية – الكفاءة

- **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 .
- 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.

- 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 أهدافها.

- **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.

السؤال الثاني عرف أو عرفي المصطلحات الاجتماعية التالية:- أدوات جمع البيانات - الملاحظة – المقابلة

- أداة جمع البيانات: الوسيلة التي تستخدم في الحصول على البيانات المطلوبة عن الظاهرة التي يتم دراستها.

أو الوسيلة التي يستخدمها المسئولون عن تقييم البرامج الاجتماعية في الحصول على البيانات المطلوبة عن البرنامج سواء من المستفيدين أو القائمين على البرنامج.

- الملاحظة: فهي الحصول على الحقائق والمعلومات من المواقف الواقعية سواء كانت كيفية أو كمية.

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

كما يوجد تعريف آخر للملاحظة وهو: 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.

- 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 .

السؤال الثالث عرف / عرفي المصطلحات الاجتماعية التالية الاستبيان – القياس - ثبات المقياس

١- 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.

٢- تعريف القياس :

هو أحد موجـــــهات البحـــــوث التقويمية للبرامج الاجتماعية حيث تحدد المعاييـــر والمحكـــات التي تقـــدر ما نهدف إلى تقويمه كمياً دون تحيز من القائم بعملية القياس.

٣- تعريف ثبات المقياس :

يقصد بثبات المقيـاس استقـــراره بمعنى أنه لو كررت عمليات القيـــاس لأظهرت درجات تتميـــز بالاستقـــرار، بمعنى أن نتيجة القياس لا تتغير بتغيـــر من يطبق عليهم المقياس ، أي الحصول على نفس النتائج تقريبا إذا تكرر قياس نفس الصفة بمعني أن يكون هناك تطابق بين نتائج المقياس في المرات المتعددة التي يطبق على نفس الأفراد.

السؤال الرابع عرف / عرفي المصطلحات الاجتماعية التالية مناهج البحث - المسح الاجتماعي – دراسة الحالة ؟

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.

أما تعريف المسح الاجتماعي فهو 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.

أما تعريف دراسة الحالة: فهو 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.

السؤال الخامس عرف / عرفي المصطلحات الاجتماعية التالية مناهج البحث – المنهج التجريبي

تعرف مناهج البحث بأنها : 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.

أما تعريف المنهج التجريبي: فهو الطريقة التي تقوم على أساس جمع بيانات تسمح باختيار عدد من الفروض عن طريق التحكم في مختلف العوامل التي تؤثر في الظاهرة موضوع الدراسة والوصول بذلك إلى العلاقة بين الأسباب والنتائج.

السؤال السادس عرف/ عرفى المصطلحات الاجتماعية الآتية:- الجودة – إدارة الجودة الشاملة

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.

أما مفهوم إدارة الجودة الشاملة: فهو 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.

السؤال السابع اشرح / اشرحى نموذج النظام المفتوح؟

نموذج النظام المفتوح: طبقاً لهذا النموذج فإن المنظمة تعتمد على الأنساق الأخرى في البيئة المحيطة بها، وتحاول إيجاد التكامل معها.

وبالتالي فإن المنظمات تعتمد بشكل كبير على الظروف المحيطة بها وترتبط بأنشطة أخرى تحافظ على هذا النظام ويحدد بعض المهتمين بهذا النظام معياراً هاماً يعتبرونه أكثر المعايير صلاحية لتقييم فعالية المنظمة وهي مبدأ المساومة الذي يعكس قدرة المنظمة على استغلال الظروف المحيطة بها في اكتساب مصادر قادرة وذات قيمة كبيرة.

وتعرف المساومة وفقا لهذا النموذج بأنها عملية تفاعل بين طرفين لتوفير بيئة أكثر فعالية للقرارات الخاصة بكل طرف وتحفيز كل طرف للأخر لكي ستجيب له من خلال تقديم الوعود أو بالتهديد بالحرمان من الموارد.

فالمساومة هي علاقة تبادلية بين طرفين يعرض أحدهما على الآخر التعاون معاً للحصول على الموارد المرغوبة وأن هذا المبدأ قريب إلى حد كبير باستيراد الطاقة الذي يعني أن كل الأنساق المفتوحة تستورد بعض أشكال الطاقة من البيئة الخارجية والمنظمات الاجتماعية وتحصل على موارد متجددة من الطاقة من المنظمات الأخرى أو من موارد البيئة المادية.

- ويعتمد نموذج النظام المفتوح على المعايير التالية:-
  ١. المساومة: الذي يعكس قدرة المنظمة على استغلال الظروف المحيطة بها.
  ٢. النفعية: الذي يقضى بزيادة العوائد على النفقات.
  ٣. التوافق: الذي يقتضى بزيادة قدرات الأعضاء وإعطائهم الفرص.
  ٤. المرونة: الذي يقتضي المرونة والدينامية في العلاقات الخارجية.

السؤال الثامن فسر/ فسرى أسباب تطور تقويم المشروعات الاجتماعية ؟

أسباب تطور تقويم المشروعات

- السبب الأول : أن الهيئات الممولة للبرامج الاجتماعية سواء أكانت من خارج المجتمع الذي ينفذ فيه البرنامج أو من داخل المجتمع أصبحت تطالب بالمزيد من الدقة العلمية في البحوث التي تجرى في إطار البرامج والمشروعات التي تدعمها تلك الهيئات مالياً أو فنياً .
كأساس أو شرط لتقديم الدعم لتلك البرامج والمشروعات والتي لابد أن تكون قائمة على نتائج علمية مستندة على مقاييس موضوعية تقدم تقديرات ذاتية للقائمين على، أو المستفيدين من تلك البرامج والمشروعات، وذلك للتأكد من أن البرامج والمشروعات تحقق في الواقع ما تدعى أنها تحققه نظرياً.
- السبب الثاني: محدودية الموارد المجتمعية المتخصصة للبرامج الاجتماعية خاصة مع اتحاد بعض الدول إلى خصخصة خدمات الرعاية الاجتماعية مما يستتبع ضرورة الاهتمام بتقويم البرامج والمشروعات وتحديد أولوياتها لاختيار أفضلها لإشباع احتياجات المواطنين ومواجهة مشكلاتهم أو الوقاية منها في ضوء الموارد المتاحة بما يحقق أكبر عائد منها وأقل تكلفة ممكنة.
- السبب الثالث:اهتمام المهتمين العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية بالبحوث التقويمية بغرض اختبار النظريات وتحسين مستوى الممارسة، وذلك بالتأكد من مدى ملائمة المداخل والنظريات الحديثة الاجتماعية سواء كان نسق التعامل هو الفرد أو الزوجان أو الأسرة أو المجتمع المحلى أو حتى المجتمع الكبير، حتى يمكن التوصل إلى المواطنين الذين يحتاجون أكثر من غيرهم إلى خدمات مهنية ووصول الموارد المتاحة إلى الذين يستحقونها فعلا وبالوسائل الأكثر فعالية.
- السبب الرابع: التقدم العلمي في استخدام الطرق البحثية والتطور في أدوات ووسائل البحث العلمي في مهنة الخدمة الاجتماعية مما نبه الأذهان إلى تزايد أهمية الحاجة للتقويم وأتاح فرصه أكبر لاستخدام تلك المعرفة من جانب المسئولين في تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية والوصول إلى نتائج موضوعية موثوق بها تكون أساسا للحكم على البرامج والمشروعات وتطورها أو تعديل بعض أنشطتها أو اختبار بدائل أخرى أكثر تحقيقاً للأهداف المجتمعية على الوجه الأكمل.
- السبب الخامس: الاتجاهات الحديثة في ممارسات الخدمة الاجتماعية بوجه خاص وتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بوجه عام، والتي تؤكد على ضرورة مشاركة المستفيدين من الخدمات في تقويمها والتعرف على آرائهم في مدى ملائمة تلك البرامج والمشروعات لما يسعون لتحقيقه من أهداف، مما استوجب ضرورة الاهتمام بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية من وجهة نظر المستفيدين منها على أسس علمية لإصدار الإحكام حول القيمة الحقيقة للبرامج المنفذة.

- السبب السادس: أن العملاء المستفيدين من البرامج والمشروعات الاجتماعية يدعوا يطالبون بأن تكون الخدمات التي تقدم لهم بالجودة المطلوبة وظهر ما يعرف بجماعات حقوق العملاء لتعبر عنهم وعن حقوقهم لجعل البرامج والمشروعات أكثر استجابة لحاجات هؤلاء العملاء في ضوء مفهومي المحاسبية والمسئولية.
- السبب السابع: الاهتمام الحكومي في أغلب الأوقات يقيم البرامج والمشروعات الخدمية التي تقدمها لمواطنيها للتعرف على عائدها الاقتصادي والاجتماعي في مجالات الصحة والتعليم والضمان الاجتماعي لضمان أن تكون تلك النتائج في إطار تكاليف تلك البرامج والمشروعات والمشروعات كأساس للرقابة على الاتفاق من ناحية وتحديد متطلبات تلك البرامج والمشروعات في الموازنات التالية وفقاً للاحتياجات الفعلية ونتائج تقويم تلك الخدمات من ناحية أخرى.
- السبب الثامن: الاهتمام من جانب أغلب المجتمعات بالإدارة الجيدة الفعالة في مجال الخدمات الإنسانية كأساس لاختيار أفضل البرامج والمشروعات والمشروعات التي تسهم في إشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات المجتمعية إلى جانب استخدام الاتجاهات الإدارية الحديثة في تقويم البرامج والمشروعات والمشروعات.

ونتيجة لذلك الأسباب فقد أصبح تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية جزءاً لايتجزأ من التخطيط لها، وتحديد استمراريتها كما أصبح مسئولية متروكة بين الفنيين والإداريين المسئولين عنها بل وبمشاركة العملاء المستفيدين من الخدامات التي تتضمنها تلك البرامج والمشروعات.

بل أصبحت مسئولية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية من اختصاص بعض الهيئات والمؤسسات المتخصصة التي تضم عديداً من المتخصصين، كما ظهر إلى حيز الوجود أيضا فيض من الكتابات والمواد المطبوعة في هذا المجال وظهرت طرق بحثية عديدة وحديثة أكثر ملاءمة في فهمها كما أنها أكثر استخداماً من قبل العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية.

ولقد تبلور ذلك التطور من جانب الخدمة الاجتماعية في اهتمام كليات ومعاهد وأقسام تخريج الأخصائيين الاجتماعيين إلى أن تتضمن المناهج الدراسية على مستوى مرحلة البكالوريوس أو الدراسات العليا منهجاً أو أكثر خاصاً بتقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية تحت مسميات تقويم المشروعات الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية أو تقديم البرامج والمشروعات الاجتماعية أو تقويم الممارسة المهنية في مجال التخصص أو غيرها من المسميات.

هذه المسميات تُـــنمْ عن اهتمام قوى من جانب الأكاديميين والممارسين في الخدمة الاجتماعية من استخدام الأساليب العلمية في تقويم البرامج والمشروعات والمشروعات والخدمات والمؤسسات اجتماعية حتى يكون ذلك التقويم أساساً للارتقاء بمستوى تلك البرامج والمشروعات كعامل من عوامل الارتقاء بالمهنة ودورها في تحقيق الأهداف المجتمعية.

السؤال التاسع ناقش/ناقشي أهمية التخطيط لتقويم المشروعات الاجتماعية ؟

أهمية تخطيط المشروعات الاجتماعية

تستلزم عمليات التنمية المجتمعية التخطيط للبرامج والمشروعات الاجتماعية على أساس الاستثمار الممثل للموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المجتمعية في فترة زمنية محددة، ويرجع الاهتمام بتخطيط المشروعات الاجتماعية إلى أنه يسهم في تحقيق الأهداف التالية:-

الهدف الأول: أن التخطيط الفعال للبرنامج يقلل من فرض عدم التأكيد من الوصول إلى النتائج على درجه عالية من الكفاءة حيث يسهم تخطيط البرنامج في تحديد الوسائل العلمية لإشباع الحاجات ومواجهة المشكلات المجتمعية على أساس من التحديد الدقيق للأهداف القريبة والبعيدة للبرنامج .

الهدف الثاني : يسهم تخطيط البرنامج في توضيح عمليات صنع القرارات المرتبطة بتنفيذ ومتابعة وتقويم هذا البرنامج في ضوء الأولويات والبدائل المتاحة لاختيار أفضل بديل في ضوء مزايا وعيوب تطبيق كل بديل بما يحقق

الأهداف المجتمعية على أساس علمي وبيانات كافية وسليمة وحديثة عن المجتمع واحتياجاته من ناحية وإمكاناته من ناحية أخرى.
الهدف الثالث : يسهم تخطيط البرامج الاجتماعية في الاستثمار الأمثل للإمكانات والموارد المجتمعية البشرية والمادية والتنظيمية بما يحقق أفضل النتائج ويسهم في توفير الخدمات مع ضمان وصولها إلى مستحقيها والاقتصاد في الوقت والتكاليف.
الهدف الرابع: يتيح تخطيط البرامج الاجتماعية الفرصة للتنبؤ بالمتغيرات والمحددات إلى ما يمكن أن تؤثر على البرنامج في مرحلة التنفيذ والاستعداد لاتخاذ الإجراءات البدائية بالتعامل ومواجهة تلك التحديات بما لا يؤثر سلبا على تحقيق البرنامج لأهدافه.
الهدف الخامس: يسهم تخطيط البرنامج في تحديد مدخلاته والعناصر الواجب استخدامها والقرارات التي توجه سير العمل والإجراءات التفصيلية التي تتبع في تنفيذ أنشطته مع وضع البرامج الزمنية وتحديد مسئوليات المشاركين بما يحقق التنسيق بالأعمال على أساس من التعاون والتكامل وعدم حدوث تضارب أو تعارض .
الهدف السادس : يعتبر التخطيط للبرنامج وسيلة فعالة في تحديد أسس المتابعة الداخلية والخارجية على مدى مراحل تنفيذ أنشطته تحيدي المعايير التي على أساسها يتم تقييم البرنامج بعد الانتهاء منه.

السؤال العاشر فسر/ فسرى وسائل وأهمية تقدير الاحتياجات والمشكلات الاجتماعية ؟

تقدير الاحتياجات والمشكلات المجتمعية وتحليلها
يعتبر تقدير الحاجات والمشكلات محاولة لتحديد ما هو مطلوب لمساعدة المواطنين في المجتمع على أن يكونوا قادرين على القيام بوظائفهم بمستوى مقبول في مختلف نواحي حياتهم وإزالة المعوقات التي تحول دون تحقيقهم لأهدافهم.

ويمكن تقدير المشكلات والاحتياجات المجتمعية باستخدام وسائل متعددة منها:-

- الإحصاءات المتعلقة بالخدمات المتاحة وغير المتاحة في المجتمع .
- المسوح الاجتماعية.
- أراء الخبراء المتخصصين في المجال المرتبط بالبرنامج لتقدير الحاجة المعيارية .
- قوائم الرجوع للمصدر لتحديد المشكلات والحاجة المجتمعية لنوعية الخدمات

مع الوضع في الاعتبار ضرورة استخدام أكثر من مصدر لتحديد كافة المشكلات المجتمعية والاحتياجات الخاصة بالسكان.

وتفيد تلك الخطوة في التوصل إلى :

- تحديد مواقع الحاجات والمشكلات التي يعانى منها السكان وشدتها.
- توزيع المشكلات الاجتماعية بين المناطق الجغرافية.
- تحديد العلاقات بين المتغيرات التي يشملها تحليل المشكلة.
- تحديد البرامج القائمة لمواجهة القائمة لمواجهة المشكلات المجتمعية وإشباع الاحتياجات ولا يقتصر الأمر على تحديد المشكلات وأولوياتها فقط بل يستوجب تحديد أسبابها ودرجة الحاجة حيث يمكن تقديم الحلول المناسبة لمواجهتها.

السؤال الحادي عشر حدد / حددى محكات المفاضلة لاختيار البديل الأمثل؟

ويمكن أن نحدد 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 .

السؤال الثاني عشر اذكر / اذكري مصادر اقتراح البدائل ؟

يمكن أن يشارك في اقتراح البدائل جميع المسئولين عن تخطيط برامج ومشروعات التنمية في المجتمع المستهدف اعتماد على بعض المصادر ومنها:-

اقتراحات الأهالي أنفسهم وتعبيرهم عن البرامج التي يمكن أن تشبع احتياجاتهم أو تساعدهم في مواجهة مشكلاتهم.
الهيئات الأهلية والحكومية الموجودة في المجتمع أو ممثلو تلك الهيئات.
القيادات الشعبية والمهنية التي تمثل سكان المجتمع وتعبر عن رغباتهم.
النتائج التي تم التوصل إليها بدراسة احتياجات ومشكلات المجتمع وتحديد أولوياتها .
ويجب على المخطط أن لا يقيد نفسه بعدد محدد من البدائل بل يحدد ما في البدائل الممكنة حتى لا يتم تجاهل بدائل ربما تكون أكثر كفاءة وفاعلية.

السؤال الثالث عشر اشرح/ اشرحي المهارات التي يجب توافرها في القائم بالتخطيط لتقويم المشروعات الاجتماعية؟

على الرغم من اختلاف وجهات النظر حول تحديد المشاركين في العملية التقويمية فإن هناك مجموعة من المهارات التي لابد وأن يتمتع بها القائم بالعملية التقويمية أو حتى المشارك فيها، ومن أهم هذه المهارات ما يلي:-

١- أن يكون 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 البرامج المحددة.
٤- أن تكون لديه القدرة على إعداد وتصميم اختبارات واستمارات لتقييم البرامج والمشروعات.
٥- أن يتمتع بالقدرات التطبيقية للأنشطة التقويمية.
٦- أن تكون لديه القدرة على تنظيم المعلومات والبيانات بطريقة تيسر من الاعتماد عليها والاستعانة بها بما يساهم في إثراء العمليات التقويمية.
٧- أن تكون لديه القدرة على تخطى العقبات التى قد تطرأ أثناء الأنشطة التقويمية.
٨- أن تكون لديه المهارة على القيام بأكثر من دور أثناء عمليات التقويم.

٩- أن تكون لديه القدرة على معرفة وفهم واسع بمجال المشكلة التي يجب على البرنامج تناولها ومدركاً لنتائج المتغيرات التي تؤثر على الأفراد والمجموعات حيث تحدد أهم أدواره في: -

- مسئول عن إصدار أحكام حول ممارسات إدارية بهدف التحسين أو اتخاذ القرار.
- أحد أعضاء البرنامج الذى يساعد في التحسين والتطوير.

- يقوم بدور المستشار للتزويد بخبرة جمع المعلومات.
- يقوم بدور المدرب للموظفين المشرفين على البرنامج.

السؤال الرابع عشرفسر / فسرى أهمية تحديد ووصف المشروع أو البرنامج المراد تقويمه ؟

يعتبر وصف البرنامج من أولى الخطوات وأهمها في تقويم البرامج الاجتماعية حيث أن الوصف الكامل للبرنامج يحقق تحديدا أدق لما سيتم تقويمه في ضوء ما تم التخطيط له من وضع وإجراءات تنفيذ البرنامج

- ومن أهم النقاط أو الأجزاء التي يجب أن يغطيها وصف البرنامج ما يلي:-
  - اسم البرنامج المراد تقييمه .
  - أصل ونشأة البرنامج وأين يتم تنفيذه ونطاقه الجغرافي.
  - الأسس التي تم وضع البرنامج بناء عليها.
  - الأهداف التي يسعى البرنامج لتحقيقها.
  - سمات وخصائص العملاء الذين سيخدمهم البرنامج.
  - الأسس التي يتم في ضوئها تحديد واختيار المشاركين في البرنامج
  - المنطلق العلمي الذي بني على أساسه البرنامج.
  - خصائص وسمات العاملين في البرنامج.
  - مصادر تمويل الأنشطة والخدمات التي يوفرها البرنامج.
  - المدى الزمني المحدد لتنفيذ البرنامج والمسئولين عن التنفيذ.
  - الإجراءات المحددة لتنفيذ البرنامج والمسئولين عن التنفيذ.
  - المناهج التي استخدمت في تنفيذ البرنامج.

وغيرها من النقاط التي تعطى صورة واضحة عن البرنامج الذي سيتم تقويمه بما يؤدى لتحديده تمهيدا لاتخاذ باقي الإجراءات الخاصة بتقويمه.

السؤال الخامس عشر حلل/ حللى أسباب أهمية كتابة التقرير النهائى ؟

تشمل أسباب اهمية كتابة التقرير النهائي ما يلى:-

السبب الأول: يعتبر التقرير وسيلة رصد وعرض الإجراءات التي تمت في إطار تقويم البرنامج مما ييسر نقل ذلك إلى القراء أو المسئولين عن البرنامج خاصة فيما يتعلق بالتوصيات التي يمكن الاستفادة منها في تطوير العمل أو وضع برامج أخرى مستقبلا.

السبب الثاني : إعلان نتائج العمل الذي قام به المسئولون عن تقويم البرنامج والجهد الذي قاموا به وكيفية التغلب على الصعوبات التي واجهتهم أثناء تنفيذ عمليه التقويم والنتائج التي توصلوا إليها.

السبب الثالث : إمكانية استفادة الباحثين الآخرين مما جاء في التقرير سواء عند القيام بإجراء تقويم أخر لنفس البرنامج أو اعتباره من الدراسات والبحوث السابقة التي يستفاد منها عند تقويم برامج اجتماعية مشابهة سواء في أدوات جميع البيانات أو إجراءات التقويم ذاتها .

السؤال السادس عشر قارن بين التقويم والبحث التقويمى؟

هناك من يفرق بين التقويم والبحث بشكل عام، وذلك من حيث الأغراض على النحو التالي:-

١) التقويم يُخصص، والبحث يُعمم.
٢) التقويم يُصمم لتحسين شيء ما، بينما البحث يصمم لإثبات الشيء.
٣) التقويم يعطي أساس لاتخاذ القرارات، بينما البحث يعطي أساس لرسم الاستنتاجات.
٤) التقويم – ماذا؟ ، والبحث – ماذا يكون؟
٥) التقويم – كيف الأعمال تكون جيدة؟ البحث – كيف تعمل؟
٦) التقويم يدور حول ما الذي يكون ثمين، والبحث ماذا يكون؟

أن البحث التقويمي يهتم بتقييم قيمة أو نجاح شيء ما، برنامج، سياسة أو مشروع، والتقويم الاجتماعي ليس طريقة أو أسلوب مثل المسوح الاجتماعية أو الملاحظة بالمشاركة ، وإنما هو نوع خاص وعلى نحو متزايد جداً من البحث الاجتماعي التطبيقي الذي قد يستخدم أي من طرق البحث الأخرى.

وبينما هناك اعتراف بأن البحث التقويمي له الكثير على غرار الأشكال الأخرى من نشاط البحث، فقد أثار «تونز وتلفورد» عدد من النقاط للتمييز، تتضمن الآتي:-

١) البحث بصفة عامة قد يخدم تشكيلة واسعة من الأغراض، بينما الاهتمام الأساسي للتقويم أن يُقيم انجاز الأهداف المحددة.
٢) التقويم بصفة خاصة إذا ما أدير خارجياً، قد لا يكون هناك أولوية رئيسية للمشاركين.
٣) التأكيد الأكبر على استعمال نتائج التقويم لإعلام أو التأثير على صانعي القرار، بالمقارنة مع المساهمة بشكل عام في المعرفة وتفهم أكثر مثالية للبحث.
٤) تنويع أوسع من أصحاب المصالح في التقويم وإمكانية أكبر للنزاع حول اختيار المؤشرات الملائمة ووسائل قياس إنجازهم.
٥) إمكانية تحكم أقل أو أكثر من اختيار طرق بحث التقويم.
٦) قيود وقت أكبر ضمن بحث التقويم ترتبط بالطول المحدد للبرامج .
٧) نتائج التقويم أساساً تُعلم صانعي القرار ، بينما تقارير البحث تُساهم بشكل كبير في تطوير المعرفة الأكاديمية العامة والفهم.

السؤال السابع عشر ناقش / ناقشي أدوار القائم بالبحث التقويمي؟

أدوار القائم بالبحث التقويمي.
وتحظى قضية دور المقوم ضمناً أن صراع الدور قد ينشأ بين مقوم البرنامج وممارسي الخدمة الاجتماعية الذين يقومون بالتدخل المهني العلاجي، وهناك ثلاث أسباب على الأقل لهذا الصراع المحتمل :-

١- اختلاف رؤية المقوم والممارسين حول قضايا معينة واختلاف قيمهم الذاتية بسبب العامل الشخصي، وذلك برغم أنهم جميعاً مهنيون، وقد يترتب على هذا الاختلاف عدم الإدراك الصحيح لمواقف الآخرين، والذي يصنع بدوره مآزق عديدة يحتمل أن تنشأ على خلفيتها صراعات فيما بينهم.
٢- عادة ما يكون الموجه لعملية التقويم ليس مدير البرنامج أو منفذيه ، وإنما المكلفون برعاية المنظمة والمتابعون لها، وهذا الوضع كثيراً ما يؤدى إلى خلق ضغوط على المقوم حتى أنه ينظر إلى التقويم باعتباره شراً لابد منه.
٣- القلق العميق بشأن التوقعات الناجمة عن التقويم من قبل موظفي المنظمة ، إذ أن لهم مصلحة ثابتة في نجاح المنظمة ، وهذا ما يجب أن ينتهي إليه التقويم دائماً، وهذا يمكن أن يحدث بصورة متكررة ، فهم يفضلون أن تكون العيوب لا تتعلق بأدائهم هم أنفسهم بل لمتغيرات خارجية.

وهناك مجموعة من الإرشادات التي تؤدى إلى الالتزام بها لتحقيق التناغم بين الأدوار قبل الشروع في التقويم ، من أجل تجنب مشكلات صراع الدور، وهي:-

١- فحص الأدوار العامة للمقومين خلال المرحلة الأولى للتقويم.

٢- تحديد وتوضيح الظروف المحيطة بعملية جمع البيانات، وفي هذا الإطار يجب الاتفاق على الأمور التالية:-

- الأخطار التي تحيط بالعملاء والمقومين والمؤسسة الممولة فيما يختص بجمع وتخزين ونشر بيانات التقويم، والخطوات التي ستتخذ للتحكم في هذه الأخطار.
- الفوائد التي ستعود على مختلف الجماعات والخطوات التي يمكن اتخاذها من قبل المنظمة لتعظيم هذه الفوائد.
- آلية إعادة فحص وتعديل التقويم حال ظهور المشكلات.
- الظروف التي تجعل الممول أو المقوم ينسحب من البرنامج.

السؤال الثامن عشر اشرح / اشرحي أهمية الملاحظة؟

تظهر أهمية الملاحظة في بحوث تقويم البرامج والمشروعات حيث يحقق استخدامها العديد من الأهداف منها:-

الهدف الأول: بمكن أن يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون الممارسون في التعرف على المشكلات التي يمكن إخضاعها للبحث والدراسة أو الجوانب التي يتضمنها تقويم البرامج.

الهدف الثاني : يمكن استخدامها في جميع البيانات والحقائق التي تمكن الباحث من تحديد مشكلة بحثه ومعرفة عناصرها المرتبطة بالبرنامج أو المشروع المراد تقييمه أو دراسته .

الهدف الثالث : يمكن من خلال الملاحظة تكوين الفروض وتحقيق تلك الفروض والتأكد من صحتها.

الهدف الرابع : يمكن من خلال الملاحظة إدراك الكثير من العلاقات التي ترتبط بالبرنامج والأسباب التي تكمن وراءها.

السؤال التاسع عشر ناقش / ناقشي أهداف وخصائص المقابلة؟

من أهم أهداف المقابلة ما يلي :-

الهدف الأول: ترجمة أهداف البحث إلى أسئلة معينة تعطينا إجاباتها البيانات المطلوبة للكشف عن الجوانب التي تحددها أهداف البحث من خلال توجيه أسئلة تؤدى للكشف عن اتجاهات المبحوث وآرائه ومعلوماته حول تأثير البرنامج الذي يتم تنفيذه.

الهدف الثاني: دفع المبحوث للإجابة الصحيحة الواعية الصادقة واستثمار الرغبة لديه للإدلاء بالبيانات والمعلومات المطلوبة من خلال الثقة بينه وبين الباحث.

الهدف الثالث : تقديم يد العون والمساعدة للمبحوث خاصة في المقابلات التشخيصية والعلاجية والاستشارية والتي تتم بناءاً على طلب عملاء الخدمة الاجتماعية

أما خصائص المقابلة فتتمثل في :-

الخاصية الأولى: وجود مواجهة بين الباحث والمبحوث في مكان واحد لاستيفاء البيانات التي يريد الحصول عليها ، أي أنها تتكون من ثلاثة عناصر هي:-

- ☜ الباحث القائم بالمقابلة
- ☜ المبحوث
- ☜ موقف المقابلة

الخاصية الثانية: التبادل اللفظي الذي يتم بين القائم بالمقابلة والمبحوث، وما قد يرتبط بذلك التبادل اللفظي من استخدام تعبيرات الوجه ونظرة العين أو الإيماءات وغيرها من السلوكيات، ويستوجب ذلك أن يمتلك الباحث المعارف والمهارات والاتجاهات والسمات الشخصية التي تمكنه من توجيه المقابلة بما يحقق الأهداف .

الخاصية الثالثة: تميز المقابلة بالتوجه نحو غرض واضح محدد، مما يجعلها تختلف عن الحديث العادي الذي قد لا يهدف إلى تحقيق هدف محدد، أي أن الاتصال الناشئ بمعلومات دقيقة وصادقة عن موضوعات معينة ترتبط بأهداف المقابلة.

السؤال العشرين 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.

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.