

المحاضرة الثانية

تابع المفاهيم الأساسية المرتبطة بتقويم المشروعات الاجتماعية

رابعاً: مفهوم الكفاءة

تعريف معجم العلوم الاجتماعية: 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.

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

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

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

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

- أنواع الكفاءة وأساليبها

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

كفاءة المخرجات: تعنى زيادة المخرجات مع ثبات المدخلات

كفاءة المدخلات: تخفيض المدخلات مع ثبات المخرجات.

كفاءة الأداء: الوصول إلى مستوى عال من القدرة على الإنتاج

أساليب الكفاءة (كمية- نوعية)

خامساً مفهوم الفعالية

تعريف المعجم الوجيز: مقدرة الشئ على التأثير

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

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

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

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

اتفاق جميع الآراء: الفعالية هي الدرجة المبتغاة لانجاز الأهداف.

خصائص تعريف الفعالية

- قياس مدى تحقيق الأهداف المرغوبة
- من خلال تحديد أثر الخدمات على إحداث تغيير إيجابي للمستفيد مع زيادة إقبال المستفيدين مستقبلاً لهذه الخدمات.
- يتطلب ذلك السعي لتنمية الموارد لزيادة العائد والذي يتناسب طردياً مع كمية ونوعية الخدمات.
- ومن ثم تتحدد بذلك معايير دعم المساندة لتطوير البرامج

خصائص الفعالية

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

أهمية دراسة فعالية البرامج والمشروعات

- 1- تساعد في تطوير البرامج من خلال:
 - إلى أي مدى يوجد قبول عام لهذه الخدمات
 - كيف تقيم هذه الخدمات من وجه نظر مقدميها والمستفيدين؟
 - ما وسيلة استكمال هذه الخدمات لتؤدي التحسين؟
- 2- تساعد على تحسين أنشطة هذه البرامج والوفاء بمتطلبات المجتمع.

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

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

5- الفعالية تعنى قدرة برنامج على توفير مستلزمات الإنتاج- توفير الإمكانيات الفنية- التسويق - النهوض بالمستوى الاجتماعى والاقتصادى.

خطوات قياس الفعالية

- * تحديد أهداف قياس الفعالية
- * تحديد مكونات المشروع
- * تحديد أهداف المكون المراد قياس فعاليته
- * صياغة الأهداف إجرائيا لقياسها
- * تصميم أدوات بحثية فى ضوء الأهداف الإجرائية المحددة
- * صدق وثبات الأدوات
- * التطبيق والتوصل إلى نتائج فى ضوءها يمكن تحقيق أهداف قياس فعالية المشروع. ووضع تصور تخطيطي يسهم فى زيادة فعالية المشروع

معايير تقييم الفعالية

- * الجهد
- * الأداء
- * كفاية الأداء

عند قياس فعالية البرامج يجب التركيز على:

- 1- خدمات وأنشطة البرامج
- 2 مدى قدرة هذه الخدمات والبرامج على مواجهة وحل مشكلات الناس
- 3- مدى قدرة هذه الخدمات والبرامج على إشباع حاجات الناس

سادسا: مفهوم الكفاية

- تعنى المعرفة العلمية أو اكتساب المهارات
- كما أنها تعنى قدرة الفرد على ترجمة ما تعلمه فى مواقف حياتية فعلية بعد انتهاء الدراسة

- كما تعنى قدرات مكتسبة تسمح بالسلوك والعمل فى سياق معين ويتكون محتواها من معارف ومهارات وقدرات واتجاهات مندمجة بشكل مركب

مفهوم القياس الاجتماعي

مجموعة من المعلومات والملاحظات الكمية فى الشئ موضوع القياس

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

تمرين:

ما الفرق بين الكفاءة والفعالية؟

الاجابة النموذجية:

الكفاءة وفقاً لتعريف معجم العلوم الاجتماعية: القدرة على تحقيق النتيجة المقصودة طبقاً لمعايير محددة مسبقاً وتزداد الكفاءة كلما أمكن تحقيق النتيجة كاملاً، أى تحقيق النتائج بأقل جهد ووقت وتكلفة - والوصول إلى أعلى حد ممكن.

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