المحاضرة الرابعة عشر
مراجعة عامة
المحاضرة الاولى

مناقشة مفهوم تقويم المشروعات الاجتماعية والمفاهيم المرتبطة
أولا: مفهوم التقييم
يعرف التقييم بأنه: تحديد قيمة الشيء أو كمه أو إضفاء القيمة المناسبة عليه.
وعرف بأنه : عملية حساب القيمة المادية أو تقدير لقيمة الشيء
ويقصد به: قياس أو تقدير إلى أي مدى حقق التدخل أو المشروع أو البرنامج أغراضه أو أهدافه؟ وما هو بالتحديد أسباب نجاح أو فشل التدخل أو المشروع
كما عرف بأنه عملية تستهدف الكشف عن مدى وجود تأثير كلى أو جزئي لبرنامج أو مشروع معين من مشروعات التنمية على المستوى المحلى أو القومي باستخدام وسائل مباشرة أو غير مباشرة بهدف التعرف على مدى حدوث تغيير في جميع الجوانب أو بعضها في فترة زمنية معينة.
مفهوم التقويم
المفهوم اللغوي: نسبة الشيء إلى قيمته وهو يعنى إعطائه قدراً منزلة.
المعنى الاصطلاحي: عملية تشخيصية وعلاجية ووقائية، بمعنى أنه يهتم بتحديد نواحي القوة ونقاط الضعف فى الشيء أو الموضوع المقوم وذلك بالاستعانة بالأدوات والقياسات المتعددة التي تقد لنا البيانات والأدلة الكافية عما نريد تقويمه، على أن يتم بعد ذلك تقديم العلاج المناسب من أجل التغلب على نواحي الضعف أو أوجه القصور بعد تحديد أسبابها ثم تدعيم أوجه القوة بالتمسك بمسبباتها.
تعريف المعجم الوجيز: قوم الشيء حدد قيمته وعدله وأزال ما به من عوج.
تعريف معجم العلوم الاجتماعية: عملية تقدير الشيء بالنسبة إلى معايير محددة أو مدى التوافق بين فكره أو عمل مع القيم السائدة.
تعريف علم الاجتماع: عملية تعتمد على الأسلوب العلمي للتعرف على مدى تحقيق البرامج للأهداف المحددة.
تعريف إبراهيم رجب:" عملية تطبيق إجراءات البحث العلمي لجمع بيانات ذات صدق وثبات حول الطريقة والمدى الذى تؤدى به بعض الأنشطة للتوصل إلى نتائج وآثار بعينها
تلك المجهودات العلمية المنهجية التي تيسر قياس حجم المنجزات التي تحققت والتغيرات التي حدثت خلال وبعد فعل وتأثير برنامج وفقا لنوعيته والهدف من تنفيذه وبالتالي يكون التركيز على أي جزء من هذه التغيرات يمكن إرجاعه الى البرنامج او المشروع نفسه.
تعريف تقويم المشروعات الاجتماعية
تعريف المشروع: كافة وأنواع المستحدثات من إنشاءات وبرامج وقرارات وسياسات رسمية أو أهلية تقضى إلى تبعات أو تأثيرات على البيئة أو الإنسان .
تعريف المشروعات الاجتماعية: تلك المشروعات التي يقوم بها أو يتأثر بها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة سلبا أو إيجابا عدد كبير من الناس ، على نقيض المشروع الفردي الذى قد يقوم به أو يتأثر به شخص واحد.
هو عملية قياس أو تقدير إلى أي مدى حقق التدخل أو المشروع أو البرنامج أغراضه وأهدافه ؟ وما هي بالتحديد أسباب نجاح أو فشل التدخل أو البرنامج أو المشروع ؟ .
كما يعرف على أنه تحديد جدوى المشروعات وتأثيراتها ويمكن أن يكون التقويم مطلوبا قبل اعتماد المشروعات وتنفيذها (تقويم قبلي) أو أثناء التنفيذ (تقويم مرحلي) أو بعد التنفيذ (تقويم لاحق)
رابعا: مفهوم الكفاءة
تعريف معجم العلوم الاجتماعية: القدرة على تحقيق النتيجة المقصودة طبقا لمعايير محددة مسبقا وتزداد الكفاءة كلما أمكن تحقيق النتيجة كاملا، اى تحقيق النتائج بأقل جهد ووقت وتكلفة - والوصول إلى أعلى حد ممكن.
كما عرفت بأنها: حسن الاستفادة من الموارد أو حسن استخدام العناصر التي تقرر استخدامها.
تعرف في الخدمة الاجتماعية بأنها: القدرة على مساعدة العميل فى تحقيق أهدافه في فترة زمنية محددة.
عرفها ريتشارد إدوارد بأنها: العملية التي يتم من خلالها تحقيق نتائج أفضل بأقل جهد ووقت وتكلفة ممكنة من خلال توفير جودة في الاتصالات الداخلية بالمنظمة والهيكل التنظيمي مع الجودة في التحكم في سلوك العاملين بالمنظمة.

خامساً مفهوم الفعالية

تعريف المعجم الوجيز: مقدرة الشيء على التأثير

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

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

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

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

اتفاق جميع الآراء: الفعالية هي الدرجة المبتغاة لإنجاز الأهداف.

خصائص تعريف الفعالية

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

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.

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 في الشيء موضوع القياس

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

المحاضرة الثانية

الأسس النظرية المرتبطة بتقويم المشروعات الاجتماعية

لماذا تقييم المشروعات ؟:

تبين من بعض التعريفات السابقة أن هناك تركيز على الغرض من استخدام التقييم، وبالتالي فإن التقييم يتم إجراؤه لأسباب معينة، أي أن هناك أسباباً تقوم على أساسها الأفعال، وأن المعلومات التي يتم توفيرها يجب أن تسهل إجراء هذه الأفعال.

ويأتي في صدارة أسباب إجراء التقييم أنه يوفر معلومات تساعد على تحسين المشروع، فالمعلومات التي تتعلق بما إذا كان الهدف أو الأهداف المتوخاة من المشروع قد تحققت، والمعلومات التي تتوفر حول كيفية عمل مختلف جوانب وإدارات المشروع تعد مسائل ضرورية في عملية التحسين المستمر للمشروع.

وتاتي محاضرة اليوم للنناقش فيها الاسس النظرية المرتبطة بتقويم المشروعات الاجتماعية

وجهة نظر أخرى تحدد أهمية تقويم البرامج والمشروعات الاجتماعية:

بالنسبة لأجهزة تقديم الخدمة:

1- يعتبر التقويم بالنسبة لأجهزة الخدمة بمثابة وسيلة لتحقيق النمو المهنى والوظيفى وبمثابة عملية تعليمية تمكنهم من خلالها تنمية معارفهم وتعديل اتجاهاتهم وتنمية مهاراتهم.
2- يعتبر التقويم بالنسبة لهم بمثابة عملية نقد موضوعي وأسلوب تصحيحي على أساس معرفة جوانب القوة والضعف والاستفادة من ذلك فى الخطط المستقبلية

3- التقويم وسيلة لتحديد مدى كفاءة وفعالية الجهاز بالنسبة لعملية قياس وتقدير حاجات الناس وبالنسبة لأسلوب مواجهة وحل مشكلاتهم وتحقيق أهداف البرنامج.
4- اكتشاف الفجوات فى الخدمات المقدمة والبحث عن بدائل وحلول
5- معرفة مدة تغطية الخدمات التي يقدمها الجهاز لأكبر عدد من المستفيدين.
6- يفيد فى قياس العائد الاجتماعي والاقتصادي للجهاز

بالنسبة للمؤسسة الاجتماعية :

1- التأكد من نجاح المنظمة فى تحقيق أهدافها.
2- تحديد نقاط الضعف فى برامج ومشروعات المنظمة وكيفية التغلب على الضعف لتحسين نوعية البرامج والخدمات التى تقدمها المؤسسة.
3- معرفة الظروف والأسباب والبرامج والمشروعات التى تقوم بها المنظمة وتحقيق أهدافها وفقاً لما هو مخطط لها.
4- يساعد التقويم على تعديل التوقيتات الزمنية إذا لزم الأمر بالنسبة لتقديم الخدمات.
5- يساعد على زيادة فاعلية وكفاءة الممارسة فى المؤسسات الاجتماعية.
6- يساعد على تحسين الأنشطة ومستوى الأداء ليتواكب مع احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم.
7- يساعد على معرفة النتائج الخاصة بعمل المنظمة ومقارنتها بالمستويات والمحكات الموضوعية للتقويم.

بالنسبة للمستفيدين:

1- معرفة رأى المستفيدين فى البرامج حيث يوفر التغذية العكسية لتحديد مدى توافر الخدمات لمن يحتاجها ومستواها وجودتها
2- معرفة ما إذا كانت الشروط الموضوعة لاستحقاق الخدمة مناسبة بما يؤدى إلى مرونة وسهولة إجراءات الحصول عليها لمن يستحقها.

ثانيا: أهداف تقويم المشروعات ومستوياته:

أهداف التقويم:

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

مراحل وخطوات التقويم للمشروعات الاجتماعية

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

وتتمثل أهم خطوات التقويم فيما يلى:

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

رابعا: أنواع تقويم البرامج أو المشروعات:

تعددت وجهات النظر حول أنواع التقويم ولكن أهمها وجهة النظر الآتية: حددت أنواع التقويم كما يلى:

من حيث طبيعة التقويم وهدفه:

تقويم جزئي لجانب واحد من جوانب المشروع
تقويم شامل لكل أنواع المشروع

من حيث المدى الزمني:

تقويم مبدئي (أولى) ويتم عند بداية المشروع كتقدير موقف قبل التدخل.
تقويم مرحلي ويتم مصاحبا لخطوات ومراحل المشروع
تقويم نهائي ويتم بعد الانتهاء من المشروع

خامساً: مراحل وخطوات التقويم للمشروعات الاجتماعية

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

وتتمثل أهم خطوات التقويم فيما يلي:

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

سادساً: خصائص التقويم:

1- عملية ضرورية: لتحديد ما تم انجازه وبأي مستوى ومالم ينجز ولماذا وصعوبته الخ
2- **التنظيم:** حيث الخطوات العلمية المنظمة التي تأتى بنتائج صادقة ومرتبة
3- الوظيفة: حيث المغذى والهدف من التقويم هو التطوير والتحسين
4- الشمول: للمعارف والمهارات والاتجاهات والميول والتوافق الخ.
5- الاستمرارية: حيث يجب أن يتم بصورة دورية منظمة.
6- التنوع: بمعنى استخدام الوسائل المتعددة دون الاكتفاء بإحدى الوسائل فقط

المحاضرة الثالثة

تابع الأسس النظرية المرتبطة بتقويم المشروعات الاجتماعية
التخطيط وتقويم المشروعات الاجتماعية

أولاً: مفهوم التخطيط

يعرف التخطيط بأنه« عملية تنسيق تقوم بها الدول لتحقيق أهداف المجتمع، يؤكدون على ريادة الدولة للمجتمع وأن التخطيط بصفة أساسية ما هو إلا وسيلة لإعادة التوازن بين عناصر المجتمع المادية والمعنوية، فهم يرون أن التخطيط هو عملية إعادة تنظيم المجتمع ومعالجة المشكلات الاجتماعية الناجمة عن التغير الاجتماعي غير المتوازن"
كما يقصد به " محاولة لتوقع المستقبل والتنبؤ باتجاهاته وتحديد مجراه ثم اتخاذ أسلوب للعمل يتلافى حدوث المشكلات"

ثانيا : مراحل التخطيط لتقويم المشروعات الاجتماعية:

تتحدد تلك المراحل فيما يلى:

أولا: تحديد المشروع:

كيفية اختيار المشروع:

أن تقوم الإدارة بنفسها بتحديد المشروع ورصد المشاكل التى تنوى معالجتها أو تفادي الوقوع بها، ومن ايجابيات هذه الطريقة سرعة وبساطة الإجراءات أما سلبياتها فهى عدم احتواء المشروع على تفاصيل مشكلات واحتياجات المجتمع المحلى وعدم إتاحة الفرصة للأفراد للمشاركة.

كيف يمكن إشراك الأفراد فى تحديد المشروع؟

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

ثانياً: الإعداد للمشروع:

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

خطة العمل:

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

أهمية خطة العمل:

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

ثالثاً: تنفيذ المشروع:

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

رابعاً: تقييم المشروع:

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

تقييم المشاريع:

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

ولكن متى نقيم المشروع؟

أثناء التنفيذ: (مقارنة بين الوضع الحالي ومسار المشروع)ويطلق عليه متابعة المشروع أو مسار المشروع)

بعد التنفيذ:(مقارنة ما بين النتائج النهائية وأين وصل المشروع)

المحاضرة الرابعة

التخطيط وتقويم المشروعات الاجتماعية

الفشل في التخطيط هو تخطيط للفشل

قاعدة يعيها مديري المشروعات الناجحون

•التخطيط يتضمن ما يلي :

عملية منظمة: مجموعة من الخطوات المتسلسلة والمتكاملة لها بداية ووسط ونهاية تتضمن (تقدير إمكانيات وتحديد أهداف واختيار برنامج وتنفيذه في فترة زمنية محددة، والمتابعة ، ثم التقييم).

والتخطيط إحداث التغيير مقصود يؤدى إلى نقل المجتمع من وضع اجتماعي معين إلى وضع أفضل منه

عن طريق اتخاذ مجموعة من القرارات ويعنى ذلك ضرورة الوصول إلى اختيارات بين عدة بدائل مقترحة وهو ما يسمى صنع القرارات

تقدير إمكانيات وموارد المجتمع تقديرا سليما

لابد وان يتمشى مع أيديولوجية المجتمع.

تقييم المشروع:

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

متى نقيم المشروع؟

أثناء التنفيذ: (مقارنة بين الوضع الحالي ومسار المشروع)ويطلق عليه متابعة المشروع أو مسار المشروع)

بعد التنفيذ:(مقارنة ما بين النتائج النهائية وأين وصل المشروع)

المحاضرة الخامسه

عنوان المحاضرة

التخطيط لأجراء التقويم

المعايير الأخلاقية لإجراء وممارسة تقويم البرامج

خطوات تخطيط التقويم

لكي يتم التقويم ويحقق أهدافه فلابد إن يتم وفق خطوات محددة وتتمثل تلك الخطوات في ست خطوات وهى :

1- تحديد الأشخاص ذوي العلاقة
2- الترتيب لعقد اجتماع تمهيدي
3- تحديد قابلية تقويم البرنامج
4-فحص البحوث والدراسات السابقة
5- تحديد الإجراءات المنهجية
6- تقويم الخطة المكتوبة

المعايير الأخلاقية لإجراء وممارسة تقويم البرامج

- يواجه المقومون صراعاً أخلاقياً أثناء قيامهم بعملية تقويم البرامج والمشروعات , وهذه القضايا الأخلاقية كثيرة ومتنوعة . ومعرفة تلك المعايير والقضايا الأخلاقية أمر ضروري حتى يمكن تداركها واتخاذ الإجراءات المناسبة حيالها بشكل يقلل من خطورتها وأثارها السلبية وتتمثل تلك المعايير **فيما يلي:**

أولاً قضايا تتعلق بالمبحوثين

تعد حماية المبحوثين من أي ضرر هي المهمة الأولى للمقوم وهناك طرق متعددة لحماية المشاركين في البرنامج وهي:

1- الواجب المعطى للمجموعات المشاركة في البرنامج

-غالباً ما يؤرق المقوم ما أذا كان هناك ضرر قد يحدث لأي شخص يستفيد من البرنامج

2- الموافقة المبلغ عنها:

- وهى الحصول على موافقة مسبقة من المشاركين هي طريقة أخرى لحماية المشاركين في البرنامج الذين سوف يكون لهم دور في التقويم

لابد أن يكون المشاركين علي علم بالمخاطر المحتملة من جراء مشاركتهم في البرنامج

يجب أن يُسمح للمشاركين الأساسين في البرنامج باتخاذ قرار المشاركة في البرنامج بعد إعطائهم معلومات كافية تساعدهم في اتخاذ القرار

يصبح الحصول على موافقة المشاركين تهديداً للتقويم أذا ترتب عليها تغيير في سلوكيات المبحوثين

3- الخصوصية

يجب إن تُعامل المعلومات المتحصل عليها خلال فترة التقويم بعناية سواء كانت المعلومات بخصوص المشاركين في البرنامج أو الموظفين

إذا أجرى المقومين بحوثهم بطريقة تخرق سرية المبحوثين فإنهم بذلك يخرقون المبادئ الأخلاقية لعملية التقويم

ثانياً صراعات الدور التي تواجه المقومين

نظرا لأن الأشخاص الذين يعملون كموظفين في تلك البرامج , ويحصلون على مرتباتهم من خلال عملهم , ويحصلون على التقدير من خلال عملهم فليس من المستغرب أن تُحدث عمليات التقويم صراعاً لهم **وترجع هذه الصراعات إلى: -**

1- أن أكثر المقومين الداخليين هم جزء من فريق الإدارة لهذه المنظمة
2- لأن المقومون يبحثون عن الموضوعية بأكبر قدر ممكن ؛ إلا أنهم مع ذلك مطالبون أحياناً بأن يكونوا مدافعين عن المنظمة
3- لأن المقومين الاستشاريين في حاجة للفوز بالعقود لإجراء البحث بهدف التأكيد على الوضع الصحي والمالي لمنظماتهم .

إن المستفيدين من البرنامج موضع التقويم ؛ كالعملاء والموظفين والإداريين لن يقفوا موقف المتفرج فيما لو أوقف البرنامج أو تم تأجيله أو ثبت عدم جدواه من خلال عملية التقويم

لذا فمن الضروري أن يضع المقومون المستفيدين من البرنامج في حساباتهم أثناء التخطيط لتقويم البرنامج وإجرائه ووضع التقارير الخاصة به

المحاضرة السادسة

خامساً تجنب التأثيرات السلبية المحتملة لإجراءات التقويم

يواجه المقومون عدداً من القضايا الأخلاقية المرتبطة بالطبيعة التطبيقية لبحوثهم وسنناقش عدداً من القضايا المرتبطة بإجراء البحوث التطبيقية وهى:

1- إمكانية تضرر الأشخاص من النتائج غير الصحيحة

- يمكن أن تؤدي النتائج غير الصحيحة إلى إظهار نتائج ايجابية خاطئة , والتي تؤدي إلى الاعتقاد بقوة وفعالية البرنامج
- كما يمكن أن يظهر التقويم نتائج سلبية خاطئة تؤدي إلى الاعتقاد بعدم قوة أو فعالية البرنامج

أسباب حدوث الاستنتاجات الخاطئة

- التباين الإحصائي العشوائي
عدم الاهتمام بتصميم التقويم
التركيز على متغيرات خاطئة
التركيز على النتائج الإيجابية أو السلبية
قد يؤدي حماس المقوم إلى استنتاجات تفاؤلية خاطئة

لذلك يجب على المقومين ما يلي:

أ - الحذر فيما يتعلق بسلامة ورعاية الأشخاص الذين هم حقيقة تحت الدراسة
ب - يجب أن يفكر المقومون في الكيفية التي يتأثر بها مخططو البرنامج من قبل كتابة التقرير النهائي
خامساً تجنب التأثيرات السلبية المحتملة لإجراءات التقويم
ج- يجب أن يعلم المقومون أن تشجيع استخدام البرنامج الضار بشكل غير متعمد نتيجة عدم الاهتمام بإجراء البحوث تعد مشكلة أخلاقية
د- وأن التقويمات السلبية الخاطئة قد تضر بالأشخاص من خلال إنهاء الخدمات المميزة لهم والتي يستفيدون منها

2- الخطأ من النوع الثاني وهو الذي يستنتج بأن البرنامج غير فعال في الوقت الذي يكون فيه فعالاً بشكل حقيقي

أسباب حدوث هذا الخطأ:

صغر عينة التقويم من المستفيدين من البرنامج .
عدم ثبات أدوات القياس .
وتؤدي الأخطاء من النوع الثاني إلي ضياع الوقت فهي تؤدي إلى استنتاجات غير صحيحة

3- تأثيرات البرنامج غير المخطط له

يكون المقوم الذي يتمتع بأخلاق مهنية حذراً في فحص البرنامج كبرنامج منفذ وليس كبرنامج مصمم, وأحد مظاهر هذه القضية هو المستوى المتدني للتنفيذ الحقيقي للبرامج ,
والمظهر الثاني يتضمن التأثيرات الجانبية السلبية غير المتوقعة للبرنامج (قلق الأطباء من الآثار الجانبية للدواء)
ويكون المقوم أكثر فعالية في أداء عمله حينما يكون على وعى بالمظاهر السلبية غير المتوقعة للبرنامج

4- القيم التي يتمسك بها المقوم

- يكون التقويم أقل صدقاً ما لم تفحص القيم المفترضة لدى المقوم , ويذهب جويبرج إلى أنه لا أحد يستطيع أن يخدم حاجات كل المجموعة المستفيدة في التقويم إذا ما تبنى المقوم ضمنياً قيم المجموعة الأكثر قوة ونفوذاً في التقويم

المحاضرة السابعة

التقويم في تخطيط البرنامج

<u>أهداف لجان التخطيط</u>

العمل على جلب أفضل خطة عملية محتملة
والحصول على خطة تلقى دعم كبير
من الصعوبة الحصول على المعلومات غير الغامضة ، بل أنها لا توجد في الواقع ، وحتى الخبراء في حقل معين لا يستطيعون معرفة أي سياسة معينة أكثر احتمالا للنجاح
قد تجد لجان التخطيط صعوبة في اختيار أفضل خطة لأن الكائنات الإنسانية محدودة في كمية المعلومات التي باستطاعتهم استخدامها في وقت واحد
ومن المستحيل الاهتمام بكل المتغيرات في المنظمة في وقت واحد

أولاً قضايا عامة في تخطيط البرنامج

1- تعريف وتحديد المشاركين المقصودين:

في الوقت الذي يتم فيه تحديد المجتمع المراد خدمته بواسطة البرنامج فإن هذا التحديد يعتبر أول خطوة وأكثرها تفصيلا في تخطيط البرنامج

2- تحديد الحاجات المراد مقابلتها (تلبيتها) :

إن البرامج الناجحة هي التي تبحث في التخفيف من المشاكل الحقيقية التي يدركها المجتمع المراد خدمته

3- مصادر البرنامج :

إن تقويم البرنامج المقترح سوف يشمل تقويما لنوع الموظفين المطلوبين , وما هو نوع التدريب والخبرة التي يجب أن تكون متوافرة لدى الأعضاء الموظفين ؟ وهل يتناسب تدريبهم مع الحاجات الحقيقية للأشخاص المراد خدمتهم ؟ وهل عملهم مُخطط لاستخدام مواهبهم بكفاءة ؟ فالأشخاص الفاعلون قد لا يصبحون كذلك إذا ما وضعوا في حالات أو مواقع لم يتدربوا عليها كما أن المواقع التي هم فيها تقيدهم وتحد من استخدامهم لمهاراتهم

4- توقعات البرنامج :

إن المقومين قد يساعدون لجان التخطيط أيضا في تحديد أهداف البرنامج ، فالأشخاص المسئولون عن البرنامج وممولوه أصبحوا يسألون بشكل متزايد عن وصف دقيق لأهداف البرامج الجديدة

إن الأهداف في حاجة لأن توصف بطريقة تسمح للشخص أن يميز الأهداف التي تحققت والتي لم تتحقق ، وإلا فإن الأشخاص لن يكونوا مسئولين عن عملهم

- وفي الوقت الذي قد تكون فيه هناك العديد من الطرق لإنجاز أفضل مستوى من الرضا لدى متلقي الخدمة أو المستفيد منها ، فإنه يجب على المخططين ألا يحصروا أنفسهم في منهج واحد قبل فحص البدائل ، وبمجرد اختيار الوجهة المطلوبة فإنه يأتي دور وضع أهداف

ثانياً مصادر معلومات تقدير الحاجة

كثيرا ما يشتكي الأشخاص المشاركون في لجان التخطيط من عدم معرفة الكثير مما يريدون عمله ، لدرجة يصبح معها عملهم تقريبا من المستحيل .

فلا أحد يستطيع أن يجعل عمل لجان التخطيط سهلا

- لذلك فهناك العديد من الأساليب والوسائل لجمع المعلومات والتي من شأنها تقليل جزء من ارتباك المخططين

1- بيانات الإحصاء العام :

إن بيانات الإحصاء العام متوفرة لمستويات عديدة وبعض بنود تلك المسوح متعلقة بتخطيط البرنامج

2- الخدمات المشابهة أو الموجودة ذات العلاقة :

قبل الشروع في إقامة خدمة ما أو إجراء تسهيلات جديدة أو البدء في إقامة برنامج جديد لتقديم خدمات إضافية ، فإنه يجب على مجموعة التخطيط أن تعمل مسحا اجتماعيا لمؤسسات الموجودة في المنطقة والتي تقدم نفس الخدمة أو خدمة مشابهة لها

3- عدد الأشخاص المستلمين للخدمة :

بمجرد تحديد الموظفين والتسهيلات المعروضة للخدمة ؛ فإنه غالبا ما يتم إجراء دراسة أمبيريقية لعدد من الأشخاص الذين هم في حالة معالجة أو موضع خدمة

وهناك مناهج لتقدير عدد الأشخاص المستلمين للخدمة . والمنهج الأكثر مباشرة هو إجراء المسح الاجتماعي للأفراد الملائمين في المنطقة

4- إستمارة مسح أفراد المجتمع :

عادة ما يكون لأفراد المجتمع مواقف مؤكدة نحو تطوير الخدمات الإنسانية ونحو الخدمات المحددة ذات الحاجة ، ومن الممكن أن تصبح مواقفهم جزءا من التخطيط

المحاضرة الثامنة

البحث التقويمي

أهداف البحوث التقويمية:

لخص رتمان وهدسون أهداف البحوث التقويمية للبرامج والمشروعات فيما يلى:

1- تحديد الطريقة التي يتم بواسطتها تنفيذ البرامج وخصوصا تحديد ما إذا كان التنفيذ يتم بالطريقة المتوقعة من عدمه.
2- تقدير اثار البرامج على الجماعات المستهدفة أي المستهلكة للخدمات
أما "فرنك ريموند" فقد حدد تلك الأهداف في **ستة نقاط وهى**:
1- اكتشاف إلى أى مدى يتم تحقيق اهداف البرنامج
2- تحديد الأسباب التي تكمن وراء نجاح المشروع أو فشله
3- اكتشاف المبادئ التي تكمن وراء نجاح البرامج الناجحة
4- توجيه مسار التجارب الجديدة بالبحث عن الوسائل والأساليب الفنية التى تساعد على زيادة فاعليتها.
5- تحديد أسباب النجاح النسبي لمختلف الأساليب
6- إعادة النظر في الأساليب التي تستخدم في تحقيق الأهداف وتعديلها أو حتى إعادة النظر في الأهداف الفرعية أو الأهداف الثانوية في ضوء نتائج البحث.

أهمية البحوث التقويمية:-

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

وترجع أهمية البحوث التقويمية لما يلى:

الاتجاه الحديث إلى زيادة الاهتمام ببرامج العمل الاجتماعي سواء في المجتمعات المتقدمة أو النامية، وذلك إما لإحداث تغيير مقصود ومخطط أى تنمية اجتماعية واقتصادية أو لحل المشكلات المترتبة على التغيير المقصود والخلل في البناء الاجتماعي
التعرف على الآثار الجانبية أو غير المقصودة لتنفيذ أى برنامج أو تحقيق أهدافه.
3. توجيه الموارد وترتيب الأولويات بسبب الندرة في الموارد التي تجعل من الضروري الاتفاق على البرامج والمشروعات طبق لها
4. توفر المعلومات التي تساعد على تحسين أداء وممارسة تقديم خدمات البرامج
5. تواجه جهات اتخاذ القرار على المستويات التخطيطية والإشراقية والتنفيذية الحاجة إلى
اتخاذ قرارات متعددة بصفة مستمرة الأمر الذي يسبقه توفر بيانات ومعلومات لترشيد اتخاذ القرارات.
6. تساعد الدراسات التقويمية المنظمات الحكومية والخاصة التى تتقدم للحصول على منح أو معونات أو مخصصات مالية على أن توضح تلك الجهات مدى فاعلية هذا البرنامج.

وفى مجال الخدمة الاجتماعية

تلعب الدراسات التقويمية دورا هاما في قياس عائد التدخل المهني وقد أمكن ربطها بخصوصيات الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي وأخذت تولى اهتمامها لأكثر 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
تقدير مناسبة بعض الخدمات التي تؤديها منظمات الرعاية الاجتماعية
تقدير فعالية إدارة الخدمة الاجتماعية للمنظمات

لماذا نقوم؟

هناك من يرى أننا نقوم للأسباب الآتية:

لاتخاذ القرارات المطلعة حول تخصيص الأموال
لتوضيح تأثير السياسات والبرامج
لإنجاز التحسينات المستمرة فى تصميم وإدارة البرامج

أنواع البحث التقويمي

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

2- البحث التقويمي التجميعي

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

المحاضرة التاسعة

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

ثالثاً: أهمية النموذج.

1-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.

2- 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.

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

المحاضرة العاشرة

عنوان المحاضرة

تابع نماذج التقويم

الانتقادات قوية الموجهة الى نموذج تحقيق الهدف ومنها: -

أن الاعتماد على الأهداف كمعيار فردي لتقويم المنظمة، وأن ثمة تناقضاً بين الأهداف (حالات مثالية) وبين الانجاز (حالات واقعية).

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.

نموذج النسق :

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:-

فشل ذلك النموذج في تحديد الموارد التي لها قيمة والتي يمكن الاعتماد عليها كأساس لتحقيق التقدير المقارن أو المفرد لفعالية المنظمات

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؟

6) نموذج المدخلات والمخرجات:

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

1- تقويم مدخلات المنظمات الاجتماعية: يتم هذا العنصر بتقييم مدى توافر الموارد البشرية والمالية والتنظيمية من حيث الكم والنوع اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة.

2- تقويم مخرجات المنظمات الاجتماعية: يتم هذا العنصر بتقييم الخدمات والبرامج والأنشطة التي تقدمها المنظمة لعملائها ومدى تحقيقها للأهداف المطلوبة منها.

3- 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