

## المحاضرة الثالثة

### الأسس النظرية المرتبطة بتقويم المشروعات الاجتماعية

#### أولاً: أهمية تقويم المشروعات الاجتماعية

يستهدف التقويم التحقق من الانجازات ومعدل نجاح الأهداف وكذلك التعرف على السلبيات أو المعوقات التي حالت دون تحقيق بعض الأهداف كما يعتبر التقويم وسيلة عملية للتعرف على مدى فعالية ومدى كفاءة الجهاز بالنسبة لعملية قياس وتقدير حاجات الناس بالنسبة لأسلوب مواجهة وحل مشكلاتهم وتحقيق أهداف البرامج والمشروعات الخدمية ويعتبر ذلك بمثابة التغذية العكسية feed back للخطط المستقبلية.

ويمكن عرض أهمية تقويم المشروعات الاجتماعية على النحو التالي:

وجهة النظر الأولى : ترى أهمية تقويم المشروعات الاجتماعية فى النقاط الآتية:

- 1- يساعد التقويم على التنبؤ عما إذا كانت البرامج والمشروعات سوف تنجح
- 2- يقرر جودة وفعالية البرامج والمشروعات وتأثيرها فى المجتمع
- 3- يساعد التقويم على تدعيم وإيجاد الاتصال بين الأجزاء المتنوعة وبين الجمعيات أو المؤسسات المختلفة
- 4- يعد التقويم على درجة كبيرة من الأهمية للبيئة التى توجد بها المؤسسة الاجتماعية والعملاء الذين تخدمهم .
- 5- مع استمرار التوسع والتطورات الدائمة التى تحدث للبرامج والمشروعات الاجتماعية تظهر أهمية الدعم المالى الكبير لعملياتها بالإضافة إلى ضغوط التضخم التى تتطلب فرض ضرائب على أفراد المجتمع ويود دافعي الضرائب معرفة ما تم إنفاقه ومجالاته فى تلك المشروعات وهو ما يتأتى من خلال التقويم.
- 6- تظهر الحاجة لتقويم البرامج والمشروعات عندما يكون هناك حاجة للتدخل وغير معروف نتائج هذا التدخل، وهل سينجح فى تحقيق الأهداف أم لا؟

وعليه فإن تقويم البرامج والمشروعات يتضمن الإجابة على التساؤلات الآتية:

- 1- هل عملاؤك أصبحوا أفضل؟
- 2- كيف نقارن معدل نجاحنا ببعض المشروعات أو الهيئات الأخرى؟
- 3- هل من الممكن أن نحصل على نفس المستوى من النجاح خلال وسائل تكلفة أقل؟
- 4- ما الخبرة التى يمكن أن نحصل عليها من العمل النموذجي؟

وقبل تلك الأسئلة لابد من توجيه أسئلة أخرى للمخططين مثل؟

1- ما الغرض من التقييم؟

2- ما المعلومات التي نحتاجها من التقييم؟

3- ما أفضل أسلوب لقياس المتغير؟

4- كيف نحلل البيانات؟

5- ما وحدة التحليل؟

6- كيف نستخدم النتائج في الحاضر؟

وجهة نظر أخرى تحدد أهمية تقييم البرامج والمشروعات الاجتماعية:

**بالنسبة لأجهزة تقديم الخدمة:**

1- يعتبر التقييم بالنسبة لأجهزة الخدمة بمثابة وسيلة لتحقيق النمو المهني والوظيفي وبمثابة عملية تعليمية تمكنهم من خلالها تنمية معارفهم وتعديل اتجاهاتهم وتنمية مهاراتهم.

2- يعتبر التقييم بالنسبة لهم بمثابة عملية نقد موضوعي وأسلوب تصحيحي على أساس معرفة جوانب القوة والضعف والاستفادة من ذلك في الخطط المستقبلية.

3- التقييم وسيلة لتحديد مدى كفاءة وفعالية الجهاز بالنسبة لعملية قياس وتقدير حاجات الناس وبالنسبة لأسلوب مواجهة وحل مشكلاتهم وتحقيق أهداف البرنامج.

4- اكتشاف الفجوات في الخدمات المقدمة والبحث عن بدائل وحلول

5- معرفة مدة تغطية الخدمات التي يقدمها الجهاز لأكثر عدد من المستفيدين.

6- يفيد في قياس العائد الاجتماعي والاقتصادي للجهاز

**بالنسبة للمؤسسة الاجتماعية :**

1- التأكد من نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها.

2- تحديد نقاط الضعف في برامج ومشروعات المنظمة وكيفية التغلب على الضعف لتحسين نوعية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة.

3- معرفة الظروف والأسباب والبرامج والمشروعات التي تقوم بها المنظمة وتحقيق أهدافها وفقاً لما هو مخطط لها.

4- يساعد التقييم على تعديل التوقيتات الزمنية إذا لزم الأمر بالنسبة لتقديم الخدمات.

5- يساعد على زيادة فاعلية وكفاءة الممارسة في المؤسسات الاجتماعية.

6- يساعد على تحسين الأنشطة ومستوى الأداء ليتواءم 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 الموضوعية لاستحقاق الخدمة مناسبة بما يؤدي إلى مرونة وسهولة إجراءات الحصول عليها لمن يستحقها.

ثانيا: أهداف تقويم المشروعات ومستوياته:

### أهداف التقويم:

- توفير الشواهد الموضوعية والمنسقة والشاملة والتي 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.
- اكتشاف الفجوات بين الخدمات والتحرى عن البدائل لتلبية كل الاحتياجات.
- التنبؤ بإمكانية نجاح المشروع الذى تم تخطيطه من عدمه.
- تقدير الجودة وفاعلية وتأثير المشروع على المجتمع.
- الحاجة لتحديد طرق لتحسين فاعلية البرامج والمشروعات الموجودة.

ومن ثم يجب معرفة عناصر أساسية عند القيام بعملية التقويم:

\* أهداف المشروع

\* الموارد المتاحة والتي يمكن إتاحتها

\* مدى الحاجة الحقيقية للبرنامج

\* نواحي القوة ونواحي الضعف فى البرنامج.

وجهة نظر ريتشارد جرنيل الذى حدد ستة أهداف لتقويم المشروعات الاجتماعية:

- \* اكتشاف كيفية إتمام الأهداف بصورة جيدة
- \* تحديد أسباب النجاح والفشل
- \* استبعاد البرامج غير الناجحة
- \* تحديد الأساليب الفنية لزيادة فعالية البرامج
- \* وضع القواعد والأسس للأبحاث المستقبلية أو لتحديد أسباب النجاح النسبي بالنسبة للوسائل الفنية البديلة
- \* إعادة تجديد الوسائل المستخدمة فى تحقيق الأهداف وأيضاً إعادة تجديد الأهداف الفرعية فى ضوء نتائج البحوث.

### ثالثاً: مستويات التقويم:

هناك عدد من المستويات يطلق عليها محكات التقويم، وأهم هذه المستويات التى يمكن بواسطتها أن ينجز التقويم أهدافه ما يلى:

#### 1- تقويم الجهد effort

يركز هذا المستوى أو المعيار على كمية ونوعية النشاط المبذول من خلال المدخلات input والطاقة المبذولة بغض النظر عن العائد output.

ويجيب هذا الجانب من التقويم على الأسئلة (ما مقدار العمل الذى تم فى البرنامج وإلى أى حد كان العمل موفقاً ويأخذ فى اعتباره المقدرة والموارد المتاحة والنشاط).

#### 2- تقويم الأداء performance

ينصب تقويم الأداء كمعيار على نتائج الجهد أكثر ما يهتم بالجهد ذاته باعتباره معياراً للنتيجة ويقصد به تقويم الناتج حيث يتناول حجم الانجازات التى تم تحقيقها فى ضوء الأهداف الموضوعية.

وهو يهتم بالمستوى الفنى لأداء العمل وعلى مدى التأثير الكلى أو الجزئى لهذا الأداء.

#### 3 - تقويم كفاية الأداء Adequacy performance

ويركز هذا المستوى على التكاليف التى أدت لنجاح المشروع وعلى مدى اقتراب النتائج التى حققها البرنامج من الهدف الرئيس له .

بمعنى آخر هل غطى المشروع أكبر قدر من الحاجات المطلوبة وما هو حجم المجهود المبذول وما مداه فى ضوء ما كان مقرراً.

#### 4- تقويم كفاءة الأداء efficiency of performance

تشير إلى العلاقة بين الجهد والأداء والكفاية وتقاس من خلال فحص ودراسة الاستراتيجيات الخاصة بتقليل الجهد مع تعظيم أداء وكفاية البرنامج وبالتالي يهتم تقويم كفاءة الأداء باختبار العلاقة بين كمية ونوعية الجهد المبذول وبين الآثار التي تم تحقيقها.

#### 5- تقويم العملية process

وهو تحليل لكيفية تطبيق البرنامج وهو يبدأ مع بداية التنفيذ ويستمر باستمراريته ويركز كمعيار على خصائص البرنامج ذاته وعلى سياق الموقف الذي تم في إطاره البرنامج وعلى الجمهور والأنواع المتباينة من النتائج المترتبة عليه.

#### 6- تقويم الفعالية effectiveness

ويركز على قياس الدرجة التي تمكن من خلالها البرنامج أو المشروع من تحقيق أهدافه المعلنة وهو المحور الأساسي لعملية التقويم كلها.

تمرين: ما أهمية تقويم المشروعات بالنسبة للمؤسسات الاجتماعية والمستفيدين منها؟

الإجابة: بالنسبة للمؤسسة الاجتماعية :

- 1- التأكد من نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها.
- 2- تحديد نقاط الضعف في برامج ومشروعات المنظمة وكيفية التغلب على الضعف لتحسين نوعية البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة.
- 3- معرفة الظروف والأسباب والبرامج والمشروعات التي 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 في المؤسسات الاجتماعية.
- 6- يساعد على تحسين الأنشطة ومستوى الأداء ليتواءم مع احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم.
- 7- يساعد على معرفة النتائج الخاصة بعمل المنظمة ومقارنتها بالمستويات والمحكات الموضوعية للتقويم.

بالنسبة للمستفيدين:

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