

مقدمة

يعد التقييم في مهنة الخدمة الاجتماعية احد المقومات الأساسية لنجاح الأخصائي الاجتماعي ، ولا يعد التقييم هدفا في حد ذاته وإنما هو وسيلة للوقوف على مدى تحقيق الأهداف ،ومن جانب آخر يكشف عن مهارة الأخصائي في تصميم البرامج والخدمات ، ومدى الاستعانة بآراء المستفيدين منها، بهدف تحسين وتعديل وتطوير هذه الخدمات لتتوافق مع احتياجات المستفيدين وتشبع هذه الحاجات.

ولقد أصبحت عملية التقييم من أهم ضرورات خصوصا في مجتمعنا الحديث للانتشار المتزايد للخدمات بأنواعها والحاجة إلى تطوير أنماط هذه الخدمات بما يتلاءم مع الحاجات المتجددة مع تطور وتغيير المجتمع ذاته فالتقييم هنا مرتبط ارتباطا مباشرا ببرامج ومشروعات التنمية لأنها وجدت بهدف إحداث التغيرات التي من شأنها إن تساعد على تحقيق الأهداف المرغوبة للبرامج والخدمات. وبالتالي تبدو الحاجة ضرورية للوقوف على مدى كفاءة وفعالية منظمات التنمية من خلال التقييم ولمعرفة إلى أي مدى نجحت برامج ومشروعات هذه المنظمات في إحداث النتائج المطلوبة واستثمار طاقات وقدرات العناصر البشرية المستفيدة من هذه البرامج والمشروعات

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

والاستثمار الأمثل من خلال الاعتماد على أسس منهجية أو موضوعية تتمثل في وضع معايير ومؤشرات يمكن بواسطتها التعرف على حجم الجهد المبذول في هذا المجال وتقدير النجاح أو الإخفاق في تحقيق أهداف البرنامج والمشروعات (١)

ويعتبر التقييم وسيلة هامة لإثبات تحقيق النتائج ، والتعرف على انجاز المؤسسات والأفراد في عملية تحقيق هذه النتائج .

وعندما يوظف التقييم بشكل صحيح ، يمكن أن يؤدي إلى تحقيق المعرفة الجيدة والتعلم ، والتي يمكن أن تسهم في أنشطة أكثر استهدافا لتحقيق الأهداف المحددة للمشروع أو البرنامج ، وكذلك يمكن أن يحقق مزيدا من التطور وتعزيز الإطار المؤسسي الذي تحقق ضمنه الأهداف. كما أنه يسهم في تطوير الحكم الرشيد، وبشكل أكثر تحديدا ، تحقيق الشفافية والمساءلة في تنفيذ البرامج والسياسات. (٢)

(١) رشاد عبد اللطيف :تقويم المشروعات الاجتماعية، القاهرة، جامعة حلوان، كلية

الخدمة الاجتماعية، ٢٠٠٢، ص ٣٣

(٢) وزارة التخطيط والتعاون الدولي: دليل المتابعة والتقييم المستجيب للنوع الاجتماعي،

ط١، مكتبة الشرق الأوسط العربي، ٢٠١٣، ص٩

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

كما إن تعريف ساندبيرج Sundberg للتقييم بأنه :
مجموعة من العمليات التي تستخدم بواسطة أخصائيين متمرسين،
للتوصل إلى تصورات وانطباعات واتخاذ قرارات واختبار فروض
تتعلق بنمط خصائص فرد معين يحدد سلوكه أو تفاعله مع بيئته،
وهذا التقييم يمكن أن يتضمن أساليب متعددة وأدوات متنوعة
يعتمد بعضها أحياناً على القياس الكمي (مثل درجات التحصيل ،
والذكاء والاستعدادات، والتفكير الابتكاري ، ومقاييس الحاجات
والميل والاتجاهات والقيم والشخصية). والبعض الآخر يعتمد على
التقديرات الكيفية والإحكام الوصفية (مثل تقييم استمارات القبول
، وتقييم خطابات التوصية ، والمقابلة الشخصية) وذلك بغرض
انتقاء الأفراد ، وكذلك الملاحظة الإكلينيكية ، وتقديرات المعلمين
للطلاب وبالعكس^(١)

(1)Sundberg ,R. W. Right: Evaluation research, in :International Encyclopedia of social sciences', 1980,p.197

أولاً: التقييم:

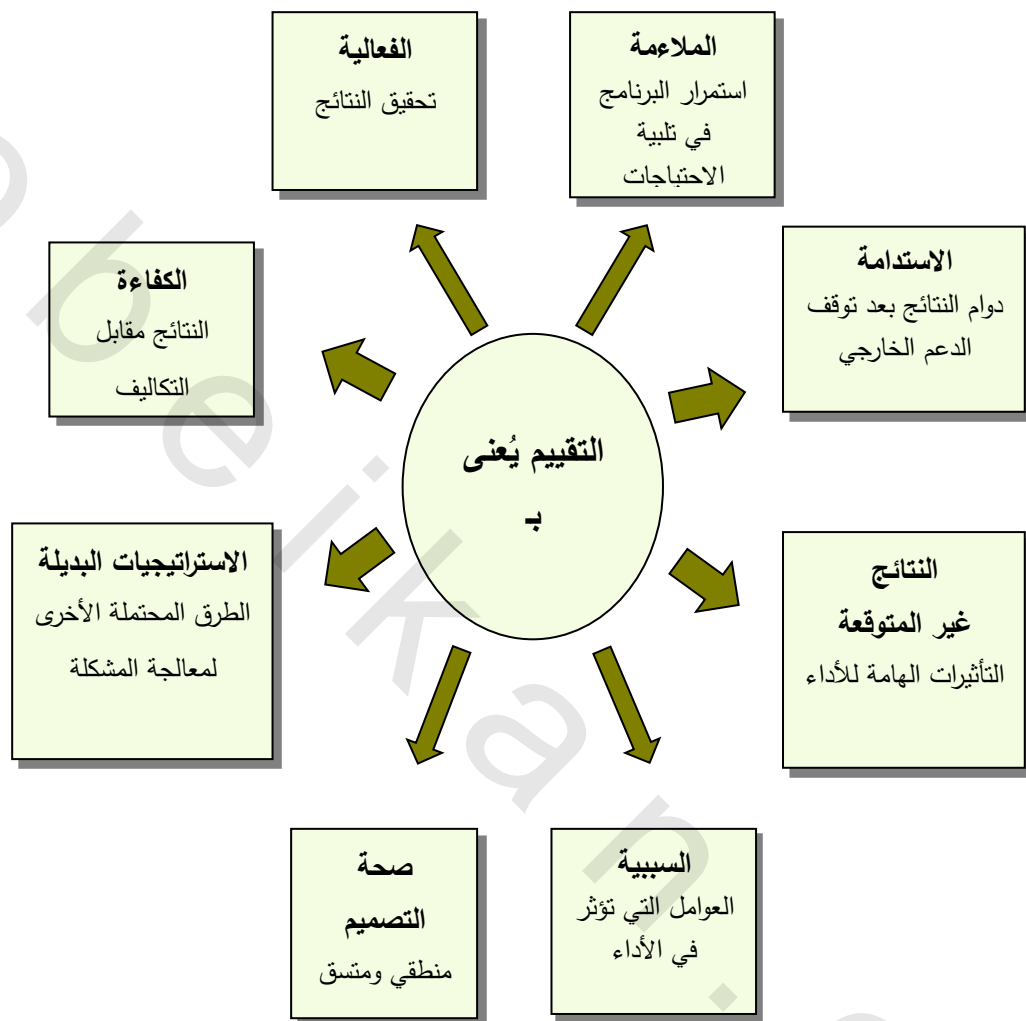
١ - التقييم والتقويم

- لم يُحدّد مفهوم التقييم تحديداً واضحاً ، أو تعددت تفاسيره واتسمت بالغموض والبعد عن الدقة ، ويُعرف بأنه ملاحظة دقيقة لشيء معين بقصد حصر الصفات المتعددة المميزة له او يُعرف بأنه الحكم المصحوب بالنقد للتقييم (تحسين وتعديل المستوى الحالي للبرنامج) .^(١)
- ونجد في مختار الصحاح قَوْم الشيء تقويماً فهو قويم أي مستقيم ، وقولهم ما اقومه أي ما عدله .
- ويمكن القول إن التقييم هو المرحلة الاولى من التقويم (معرفة الوضع الحالي للبرنامج) و أن التقويم هو المرحلة اللاحقة ويشير قاموس ويبستر إلى أن كلمة EVALUATION تعنى تحديد قيمة الشيء أو كفه ذلك لان كلمة EVALUATION مشتقة من كلمة VALUE وتعنى القيمة او المنفعة .^(٢)

(١) عاكف عبد الله وآخرون : تقييم البرامج والخدمات التربوية فى مؤسسات ومراكز الاعاقة الفكرية وفقاً للمعايير العالمية ، بحث منشور فى المجلة الدولية التربوية المتخصصة ، المجلد الاول ، ٢٠١٢ ، ص ٥٥

(٢) أحمد شفيق السكري، محمود محمود عرفان: تقييم مشروعات التنمية ، الفيوم، دار المروة للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٧، ص ٢٣.

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية



الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

٢- خصائص عملية التقييم : (١)

(١) التقييم عملية مستمرة لا تكون في نهاية البرنامج بل ملازمة للبرنامج منذ بداية التفكير فيه

(٢) التقييم عملية تعاونية يشارك فيها الاختصاصيون في كل الحقول المعنية فهو بحاجة إلى تعاون المقوم نفسه والمسؤول عن أو المشروع أو حذف بعض الأنشطة أو استبدالها بأخرى إذا لزم الأمر

(٣) التقييم عملية شاملة وهو اشمل معنى من القياس لأنه يشمل القياس مضافاً إليه إصدار حكم معين

(٤) التقييم عملية ايجابية فهو ليس مجرد معرفة جوانب الضعف والقوة ومعرفة المعوقات بل يتضمن التدخل خصائص عملية التقييم الحكومية .

(٥) التقييم عملية إدارية و إشرافيه فالجهات الإدارية تهتم بأجراء دراسات عامة للتقييم الإداري والفني لقياس كفاءة الأجهزة

(٦) التقييم ليس هدفا في حد ذاته وإنما وسيلة لتحسين البرنامج أو المشروع فنتائج التقييم تستخدم في تحسين وتطوير البرنامج والمستفيدين

(١) زهير ثابت : كيف تقييم أداء الشركات والعاملين ، القاهرة ، دار قباء للطباعة والتوزيع ، ٢٠٠١ ، ص ١١٩

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

٣- القواعد الأساسية للتقييم : (١)

- ١- تتركز عمليات التقييم على المنفعة والاستخدام.
- ٢- يجب إن يكون المقومون مدربين أكفاء.
- ٣- إن الاستجابة السريعة والظرفية حقيقة ملحة وضرورية لممارسة تقويم فعال وأخلاقي القواعد الأساسية للتقييم .
- ٤- إن إدراك القوة المحتملة للتقييم الخلاق يتطلب منذ البداية إدراك الأنماط الروتينية لردود الفعل التي تحدد إنفاذ البصيرة ثم الرغبة في التحرك وتخطى العقبات وابتداع طرق جديدة لصنع الأشياء.
- ٥- إن يكون المقومون الأكفاء على استعداد للقيام بأدوار متعددة (مستشارين - مراقبين -إداريين -..)القواعد الأساسية للتقييم.
- ٦- إن الأسلوب الذي ينتهجه المقوم هو جزء من الأجزاء التي تميز كل عملية تقييم عن الأخرى وتجعلها فريدة في نوعها .

(١) محمد مرعي مرعي : دليل نظام التقييم في المؤسسات والادارات الاجتماعية ، دار الرضا للنشر ، دمشق ، ٢٠٠١ ، ص ٢٤

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

٤- الأدوار التي يقوم بها أخصائي التقييم :^(١)

- ١- دور الأخصائي الذي يستطيع تحديد الملامح المشتركة للبرنامج المقصود تقييمه حيث يجب إن يكون باستطاعته :
 - التعرف على حالات اتخاذ القرار المناسبة.
 - التزود بالمعلومات الملائمة في الوقت المحدد.
- ٢- الدور الإداري للمقوم (اتخاذ القرار - التخطيط - التشجيع - التنسيق - تأمين اتصالات فعالة)
 - المشاركة في تقديم تقارير عن الأنشطة و الأدوار التي يقوم بها أخصائي التقييم
- ٣- الدور الفني للمقوم (جمع المعلومات - تحويل المعايير النظرية إلى إجراءات ونماذج ومقاييس - تحليل البيانات وتفسيرها)
 - تحديد المعايير التي ستستخدم لاتخاذ القرار (الزمن - المال - التجهيزات)

^(١) Halabi, Hanan; Salem, Ruwaida; Wick, Laura. “Jenin Community Based RH Education Project”, Project-end Evaluation for UNFPA, Birzeit University, Institute of Community and Public Health, January 2000 p.p48

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

٥- أنواع التقييم ونماذجها:

حينما نتحدث عن أنواع التقييم أو أنماطه فإننا نشير إلى عمليات مختلفة وأشخاص متنوعين وبرامج ومشروعات تتعرض للتقييم ، والاختلاف بين نمط وآخر هو اختلاف في موضوع التقييم ، وطريقة تطبيق العمليات التقييمية ، وأنماط ما يتخذ من قرارات .

وتتمثل أهم هذه النماذج في : (١)

١- نموذج سيب CIPP الذي وضعه ستافليم وتشير رموزه المختصرة إلى السياق والذي يشير إلى العمليات المتضمنة في اختيار الأهداف، وإلى المدخل والذي يشير إلى تقييم عدد من الاستراتيجيات البديلة ، وإلى تقييم العملية التي تتضمن تنفيذ الاستراتيجيات وإلى التقييم الناتج والذي يتناول في الأساس ما إذا كانت الأهداف قد تحققت وبأية درجة

٢- نموذج (DEM) الذي وضعه بروفس (PROVUS) وهو نموذج تقييم التعارض والذي يتطلب اتخاذ قرارات لتحديد الفروق والتعارضات بين المعايير والأداء الفعلي.

(١) Ministry of Foreign Affairs, Danida. "Evaluation Guidelines", February 1999. P.p102

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

٣- نموذج بيرت (PERT) وهو يعنى أسلوب مراجعة وتقييم

البرامج ويركز على متابعة البرامج أثناء التنفيذ

٤- نموذج (CSE) ويهتم بمن يتخذون القرار التقييم هو

تحديد القرارات التي يجب إن تتخذ الأنواع الشائعة للتقييم.

كما توجد ثلاث نماذج لتوضيح التقييم وتتمثل في التالي:^(١)

١. تقييم الأفراد:

أ- القدرات: ملائمة للاحتياج الوظيفي

ب- كفاءة الأداء:

١. الجهد Efficiency (استخدام الوقت-الالتزام)

٢. الفاعلية Effectiveness (جودة المنتج-تطوير العمل-بث

روح الفريق)

ج- الانجاز:

١- حجم المنتج

٢- نتائجه

٣- أثاره

(١) مؤسسة هينرش بل الألمانية: دليل منظمات المجتمع المدني حول التقييم والمتابعة

، مرجع سبق ذكره، ص ص ١٦-٢٢

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

٢. التقييم المؤسسي:

منظومة متكاملة لنتائج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر البيئة الداخلية (الضعف والقوة) و الخارجية (الفرص والتحديات) ويعرف أيضا (هو قدرة المؤسسة على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بهدف إنتاج سلعة أو تقديم خدمة تحقيقاً لرغبة المستهلك من هنا فالتقييم الذاتي والتحول المؤسسي يعتمد على التقييم وهو عملية غير مستمرة والرقابة والمتابعة: وهي عملية مستمرة والتقييم مهارة منهجية تعتمد على جهات تقييم أداء المؤسسة وهي ذاتية (من داخل المؤسسة) وخارجية (مؤسسات تقييم الأداء) و مشاركة بين الطرفين (من داخل المؤسسة وخارجها) ^(١)

المحاور الرئيسية للتقييم المؤسسي:

١- السياسات والموقف

٢- الهيكلية

٣- العاملين

الرؤية والرسالة: الحلم الجامع للمنظمة ودورها وسبب تشكيلها وقيامها

(١) كفاح حيدر فليح : تقييم الأداء المؤسسي وثقافة التميز ، مركز التدريب والتطوير في الأمانة العامة لمجلس الوزراء ، ٢٠١١ .

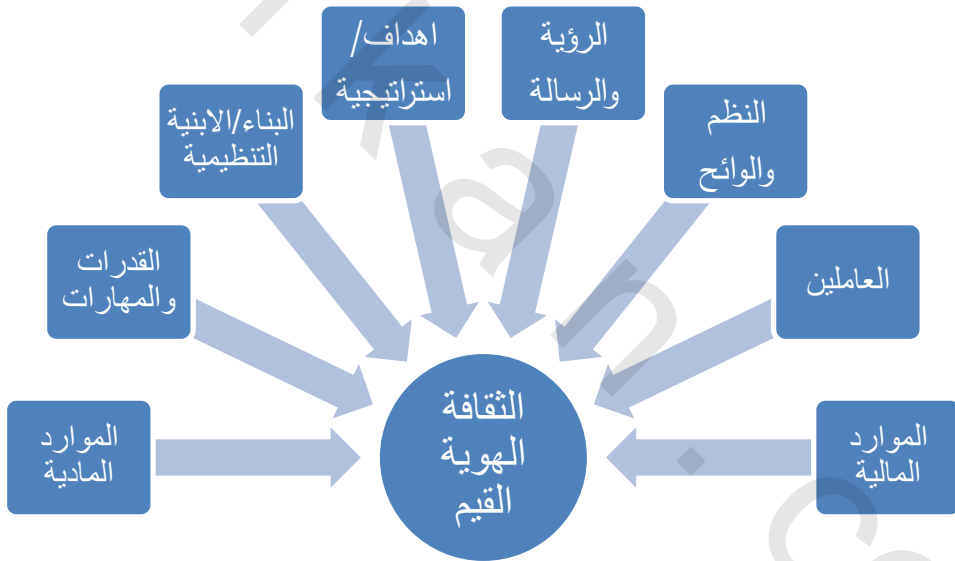
الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

هدف التقييم:

١- الملائمة لاحتياج الواقع

٢- مؤشرات ومعايير : هل هي موجودة أم لا ؟ كيف تم صياغاتها
(تخطيط، مشاركة،..... الخ) درجة معرفة الأعضاء بها،
درجة تمثلها.

شكل رقم (٣) رسم توضيحي للتقييم المؤسسي



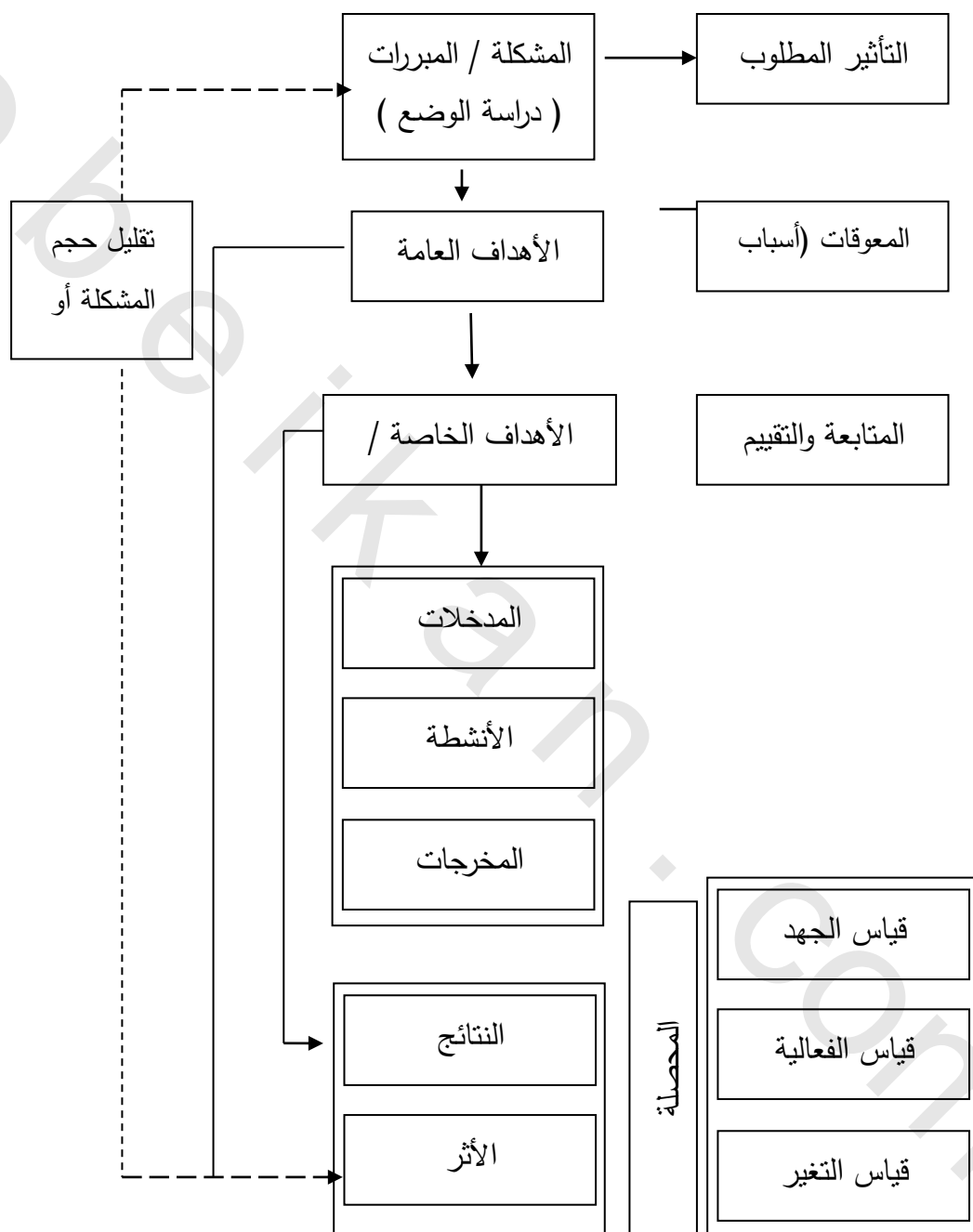
الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

٣. تقييم البرامج أو المشاريع:

- ١- وجود رؤية وتصور وأهداف عامة
- ٢- تحليل الواقع والاحتياجات
- ٣- وضوح وتحديد المخرجات والنتائج والتأثير المراد
- ٤- وضوح وموضوعية وملائمة المؤشرات
- ٥- واقعية وملائمة الاستراتيجيات بحيث تحقق النتائج (وتحديد للمخاطر الخارجية والداخلية)
- ٦- تحديد مسؤوليات واليات التنفيذ والمتابعة والتقييم
- ٧- حساسية النوع الاجتماعي (وجود مخرجات ومؤشرات واضحة)

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

شكل رقم (٤) رسم توضيحي لتقييم البرامج أو المشاريع



الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

يقسم البعض التقييم حسب طريقتين الاولى طبقاً لنوع الأسئلة التي تم الاستفسار عنها والثانية طبقاً لغرض التقييم: (١)

- ويمكن تصنيف الأسئلة إلى (الحاجة - العملية - الناتج - الكفاءة) .

١- تقييم الحاجة ويعد المرحلة الاولى لتوفير المعلومات التي تتصل بمدى مواجهة هذه البرامج لأهدافها ويسعى للإجابة على التساؤلات الآتية لتقدير الحاجة .

- ما هو الجانب الاقتصادي والاجتماعي للمجتمع .
- ماهي الحاجات المحددة لهذا المجتمع والمتعلقة بنوع البرنامج موضع الاهتمام .
- ماهي أنواع الخدمة المرجح أن تكون جذابة لهذا المجتمع .

٢- تقييم العملية

ويحاول الإجابة على الأسئلة الآتية :

- هل يخدم البرنامج عددا كافيا من الأفراد.

(١) عبد المليك مزهوده : الأداء بين الكفاءة والفاعلية ، بحث منشور في مجلة العلوم الانسانية ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خضير بسكرة ، العدد الاول ، ٢٠٠١ ، ص ٤٠،٣٩

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

- هل الاختلافات في الجهود بين أعضاء المنظمة قديمة أم جديدة .

- إلى أي مدى يتم اتصال أعضاء المنظمة بالعملاء .

- هل العبء الملقى على الموظفين يقابل ما هو مخطط له.

- هل يعتبر العملاء ممثلين للمجتمع.

٣- تقييم الناتج وهو مرحلة متأخرة ويركز المقومون على الناتج الذي أنتجه العاملون.

٤- تقييم الكفاءة ويطرح المقومون في هذا الجانب الأسئلة التالية :

- هل حقق البرنامج نجاحه بتكلفة معقولة

- هل حقق البرنامج مستوى أفضل من النجاح

- هل تحققت الموارد المالية التي خُصصت للبرنامج

تصنيف أنواع التقييم المختلفة : (١)

هناك أنواع أخرى للتقييم لا تقل أهمية عن تلك الأنواع

السابقة ، ونظرا لتشابهها وتداخلها تم عرضها من خلال التصنيف

الآتي :

(١) Worthen, B. , Sanders, J. , Fitzpatrick, J : program evaluation alternative approaches and practical guidelines. New York: Longman. 1997, p.p 34:39

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

١ - أنواع التقييم بحسب وقت إجرائه:

حين يقترن التقييم ببرنامج ما ، لا بد أن يتم في مرحلة من مراحل تطبيق هذا البرنامج لتحقيق أغراض معينة بالنسبة للبرنامج ، وهنا نجد الأنواع التالية :

أ - التقييم التمهيدي

ويقصد به عملية التقييم التي تتم قبل تجريب البرنامج المقصود للحصول على معلومات أساسية حول العناصر المختلفة لتجربته لماله من دور مهم عند تطبيق التجربة ، ويعرف هذا التقييم "بتقييم الملاءمة" بمعنى تقييم مدى ملاءمة الأساليب المتبعة في التقييم بالنسبة لواقع الذين يتم تنوعهم .

ب - التقييم التكويني

يحدث هذا النوع من التقييم عدة مرات أثناء تطبيق برنامج أو تجربة ما بقصد تطويرها البرنامج أو تلك التجربة.

- وهو يهتم بملاحظة البرنامج أثناء التنفيذ كما يركز على التوصل إلى مؤشرات عن مدى إنجاز أهداف البرنامج أثناء التطبيق قبل الوصول إلى الأهداف النهائية بهدف إدخال تعديلات في صياغة الخطوات التالية للمشروع

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

- وهو يركز على العمليات أكثر من النتائج ، وغالبا ما يكون أسلوب نوعي .

ج- التقييم النهائي

وهو ذلك التقييم الذي يتم في نهاية البرنامج (الذي يكون قد خضع لعدد من التقييمات التطويرية لغرض تعديله). أنواع التقييم ونماذجه

د- تقييم المتابعة

والغرض منه تحديد الآثار المستمرة للبرنامج عن طريق الاتصال بالجهات التي التحق بها المستفيدون الذين طبق عليهم البرنامج لمعرفة مدى كفاءتهم .

٢- أنواع التقييم بحسب الشمولية: (١)

أ- التقييم المكبر (الكلي):

ويهتم بتأول مخرجات النظم ككل وعلاقاتها بأهداف السياسة العامة للنظام الأنواع الشائعة للتقييم

(1) Robert W. Weinbach : Evaluating Social Work Services and programs , Boston , pearson, 2005, pp. 79-80.

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

ب - التقييم المصغر (الجزئي)

ويهتم بما يجري داخل البرنامج أو الحالة التي يجري تقييمها دون ربطها بإطار أكبر، كأنواع وأساليب التقييم المطبقة في الكثير من الوزارات.

٣ - أنواع التقييم بحسب درجته الشكلية :

(أ) التقييم الرسمي

(ب) التقييم غير الرسمي

ويرى البعض أن التقويمين يتعلقان بمسألة "العملية والموضوعية"، وأن النوع الثاني (غير الرسمي) يمارسه الناس بشكل عام ويعتمد على الانطباعات لاستخلاص النتائج، ولذا يجب الاعتماد على نتائج التقييم العملية الموضوعية (التقييم الرسمي).

٤ - أنواع التقييم بحسب المعلومات والبيانات:

(أ) التقييم الكمي:

يعتمد على النتائج الكمية (الرقمية) لأدوات القياس الشكلية كالاستفتاءات، مع الاعتماد على الأساليب الإحصائية في تحليل نتائج هذه الأدوات.

(ب) التقييم النوعي:

ويعتمد على الملاحظات والآراء والانطباعات الشخصية

لإكمال الصورة للبرنامج

٥- أنواع التقييم بحسب القائمين به :

(أ) التقييم الداخلي (ب) التقييم الخارجي

- وهناك من يرى أن التقييم يكون داخليا إذا كان المقومون من داخل المشروع الذى يتم تقييمه ، ويكون خارجيا إذا كان على العكس من ذلك.

- ولكن ذهب آخرون إلى أن النوع الأول يمكن أن يستخدم عند إجراء التقييم التطويري ، أما النوع الثاني فيستخدم عند إجراء التقييم النهائي .

ويمكن إضافة التقييم الداخلي والخارجي حيث يضم

فريق التقييم بعض المعنيين بالبرامج والبعض الآخر ممن لا علاقة لهم به للجمع بين مزايا الجانبين في تقييم البرنامج بشكل سليم .

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

٦- أنواع التقييم بحسب الامتداد المكاني:

(أ) التقييم الواسع :الذي يتناول البرنامج بكامل رقعته المكانية.

(ب) التقييم المحلي (الضيق): الذي يتم حصره في منطقة واحدة

٧- أنواع التقييم بحسب طبيعة معالجة البيانات: ^(١)

(أ) التقييم الوصفي

(ب) التقييم المقارن

(ج) التقييم التحليلي

ويقصد بالتقييم الوصفي : الجداول والأشكال البيانية الوصفية التي يقوم المقوم بالاعتماد عليه في وصفه بعد جمع البيانات المطلوبة.

وبعد عملية الوصف ينتقل المقوم إلى العمليات الأكثر تعقيدا عن طريق مقارنة النتائج التي أسفر عنها تقييم البرنامج (موضوع التقييم) بنتائج عمليات تقييمية أجريت للبرنامج نفسه .

٨- أنواع التقييم بحسب الموقف من الأهداف :

(أ) التقييم المعتمد على الأهداف

(ب) التقييم بعيدا عن الأهداف

(1) Elizabeth March Timberlake & others: the general method of social work practice, p 256.

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

ويرجح الكثير من المقومين أن يكون التقييم لأي برنامج في ضوء أهدافه ، وان ظهر أيضا من يهاجمه على اعتبار أن الأهداف المعلنة قد لا تعبر عن الأهداف الحقيقية ومن ثم لا بد من تقييم الأثر الفعلي للبرنامج .

٩- أنواع التقييم بحسب فلسفته :

(أ) التقييم التقليدي (التجريبي)

(ب) التقييم المتطور (الإجرائي)

ولذا ظهر النوع الشامل للتقييم الذي يأخذ في الاعتبار جميع الآثار المترتبة على البرنامج والظروف المحيطة به الذي أطلق عليه "ستيك" أسم التقييم الاستجابي وهو النوع الذي يهتم بآثار البرنامج أكثر من أهدافه ويستجيب لحاجات الجمهور ، وأطلق آخرون عليه "التقييم التتويري" بمعنى أنه يهدف إلى فهم وتسجيل المعطيات عن طريق فحص خلفيات البرنامج وتطبيقاته.^(١)

(١) Evaluation and Management Services Guide , 2010, p.p 28.

ثانيا: التقييم المؤسسي:

١- أهمية التقييم المؤسسي:

تتضح أهمية التقييم من خلال ثلاثة إبعاد رئيسية وهي:^(١)

أ- أهمية التقييم المؤسسي بالنسبة للخطة ذاتها:

يستهدف التقييم هنا التحقق من انجاز الخطة والأهداف التي تحققت ومعدل نجاح كل هدف منها، وكذلك التعرف على الأسباب والمعوقات التي حالت دون تحقيق بعض الأهداف الأخرى .

ب- أهمية التقييم المؤسسي بالنسبة للجهاز العامل في البرنامج:

١. يعتبر التقييم بالنسبة للجهاز العامل في المؤسسة بمثابة وسيلة لتقييم النمو المهني والوظيفي المستمر .
٢. و يعتبر التقييم بالنسبة لهم بمثابة نقد موضوعي وأسلوب تصحيحي على أساس جوانب القوة وجوانب الخلل والقصور .
٣. كما إن التقييم وسيلة لعملية قياس وتقدير حاجات العملاء وأسلوب مواجهة وحل لمشكلاتهم .

(١) ماهر أبو المعاطي على :تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية، القاهرة ،مكتبة زهراء الشرق ،ط٢، ٢٠٠٦، ص ص ١١٥-١١٦

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

ج- أهمية التقييم المؤسسي بالنسبة للمستفيدين من الخدمات:

١. مدى توافر الخدمات للعملاء.
 ٢. مناسبة الشروط الموضوعية لاستحقاق الخدمات .
 ٣. مدى مساهمة الخدمات في إشباع احتياجات العملاء.
 ٤. مدى تغطية الخدمات لأكبر عدد ممكن من أسر العملاء المستحقين لهذه الخدمات
 ٥. قياس العائد الاجتماعي والاقتصادي والصحي والتأهيلي للخدمات بالنسبة للتكاليف.
- كما تظهر أهمية التقييم نتيجة النمو المتزايد والمرتبط جنباً إلى جنب بقيمة المال لتقييم الخدمات ومقابلة الاحتياجات، ويتضمن التقييم الحكم حول قيمة نشاط محدد سواء كان مشروعاً أو برنامجاً^(١)
- وتوضح "ماري تريز فبرستين" عدداً من الأسباب التي تشير إلى أهمية التقييم وهي:^(٢)
- ١- التقييم يساعد على التعرف على الانجاز أو الرؤية ما حققته خدمات المؤسسة.

(1) Robert Adams and Others: Transforming Practice USA: Palgrave Macmillan 2nd Edition, 2005, p.238.

(٢) ماري تريز فيرسيتي: شركاء في التقييم تقويم البرامج التنموية والمجتمعية مع المشتركين، ترجمة محمود البابلي، القاهرة، مؤسسة الشرق الأدنى، ٢٠٠٠، ص ٩

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

٢- يساعد التقييم في قياس التقدم في خدمات المؤسسة وفقا لأهداف البرنامج المحدد له

٣- تحسين المتابعة من اجل إدارة أفضل

٤- تحديد نقاط القوة والضعف لتعديل وتقوية البرنامج.

٥- معرفة ما إذا كان الجهد المبذول فعالاً، من خلال المقارنة بين ماهو كائن وما يجب إن يكون.

٦- معرفة عائد التكلفة من خلال مقارنة التكلفة للمشروع أو البرنامج وبين ما حققه من أهداف، وهل كانت التكلفة متوافقة مع جمع المعلومات لتخطيط وإدارة البرنامج بصورة أفضل.

٧- جمع المعلومات لتخطيط وإدارة البرنامج بصورة أفضل.

٨- تبادل الخبرات لمنع الآخرين من ارتكاب أخطاء مشابهة أو تشجيعهم على استخدام طرق مشابهة.

٩- تحسين الفاعلية للحصول على اكبر أثر ايجابي ممكن.

١٠- التخطيط للأفضل ويمكن ذلك من خلال الاهتمام والاقتراب أكثر من احتياجات الأفراد.

٢- أهداف التقييم المؤسسي:

يشير هذا الجانب وصف عملية التقييم نفسها والكيفية التي يتم بها قياس الخدمات وفى الغالب ،يتم قياس الخدمات من خلال معايير محددة للخدمات ،إما بالاعتماد على مدى الحاجة

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

للخدمات لدى العملاء، أو عن طريق الرجوع إلى الأهداف المحددة للمؤسسة، أو بالاستناد إلى المعايير المهنية أو المتطلبات القانونية أو وفقا لاستقصاء آراء الخبراء.^(١)

شكل رقم (١) يوضح الهدف من إجراء عملية التقييم^(٢)

عملية التقييم	مراحل الخدمات
• تحديد الاحتياجات ، ووصف المشكلة • إلى أي مدى يحتاج المجتمع لهذه الخدمة	قياس المشكلة الاجتماعية والحاجة لها
• تحديد الاحتياجات ومدى حاجة الخدمات للعملاء • ما الذي يجب عمله لتلبية الاحتياجات المجتمعية	تحديد الأهداف
• دراسة الجدوى وإجراء تقييم تكويني • ماهي مناحي الخدمات الأكثر ملاءمة وفضلية للتطبيق	تصميم بدائل للخدمات
• تقييم التنفيذ • كيف يمكن أن يتم وضع الخدمات للعمل والتنفيذ	تنفيذ الخدمات
• تقييم العمليات ومتابعة الخدمات • هل تم تنفيذ الخدمات كما مخطط لها	عمليات الخدمات
• تقييم النتائج • هل حققت الخدمات النتائج المرادة	نتائج الخدمات
• تحليل الكلفة وتحليل الجدوى • هل أثرت الخدمات بتحقيق كلفة معقولة	فعالية الخدمات

(١) رشاد عبد اللطيف :تقويم المشروعات الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ١٤

(٢) وزارة التخطيط والتعاون الدولي: دليل المتابعة والتقييم المستجيب للنوع الاجتماعي، مرجع سبق ذكره، ص ٣٦

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

بينما ترى وجهة نظر أخرى إن أهداف تقييم الخدمات والبرامج تتمثل في :-^(١)

١. معرفة آراء العملاء.
 ٢. تحديد احتياجات ومتطلبات وتوقعات العملاء من الخدمات أو من المؤسسة.
 ٣. إغلاق الفجوة بين المؤسسة والعميل.
 ٤. معرفة مستوى الأداء الحالي.
 ٥. اكتشاف مدى تحقيق الأهداف .
 ٦. تحديد أسباب النجاح أو الفشل .
 ٧. تطوير الخدمات وتحسينها.
 ٨. تطبيق مفهوم التطوير المستمر.
- ولكن ترى وجهة نظر أخرى إن للتقييم أهداف متعددة سوف نقوم بتوضيحها كما يلي:-

١. معرفة مدى تحقيق المؤسسة والبرامج التي تقدمها لأهدافها:

تقوم المؤسسة بصرف الأموال الكثيرة كل عام لتنفيذ برامجها الموضوعة لخدمة العميل ولذلك فمن الضروري معرفة

(١) محمد رفعت قاسم، مدحت محمد أبو النصر: نماذج تقييم وتقويم المنظمات الاجتماعية، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، القاهرة، الجزء الثاني، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠٠٥، ص ٩٢١

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

مدى ما تحققه المؤسسة من التقدم نحو أهدافه لخدمة هؤلاء . وكذلك معرفة مواطن الضعف التي وقفت في سبيل تحقيق تلك الأهداف وبذلك يساعد التقييم المؤسسة وموظفيها على تأدية مسؤولياتهم الاجتماعية.^(١)

٢. تحسين البرنامج:

يتخذ التقييم كوسيلة للتحسين المستمر للخدمات سواء كان من ناحية استغلال الموارد والإمكانيات الموجودة بالمؤسسة ، أم من ناحية البيئة ، أم الطريقة المستخدمة لوضع وتصميم وتنفيذ هذه الخدمات ، لان التقييم ما هو إلا محاولة لتطبيق الطريقة العلمية أو الأسلوب العلمي لمعرفة ملائمة ونجاح عمليات وضع وتصميم الخدمات الموجودة بالمؤسسة.^(٢)

(١) منى عويس، عبلة الافندى : التخطيط الاجتماعي والسياسة الاجتماعية بين

النظرية والتطبيق، القاهرة، دار الفكر العربي، ٢٠٠٥، ص ٨٨

(٢) احمد وفاء زيتون وآخرون: البحث في الخدمة الاجتماعية، الفيوم، مكتبة الصفوة

٢٠٠١، ص ٩٥

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

٣. يساعد التقييم على الاحتفاظ بمرونة البرنامج:

تتميز الأفراد والجماعات والمجتمعات بالتغير والاختلاف وعلى ذلك فالبرامج التي تقي بحاجات ورغبات العميل الاجتماعية قد لا يحتاج إليها اليوم لعدم صلاحيتها لهم في الغد ويتم معرفة ذلك نتيجة لعملية التقييم.^(١)

٤. التقييم عملية مفيدة لنمو الأخصائيين المشتركين فيه:

يتطلب التقييم من الأخصائيين معرفة معلومات كثيرة عن احتياجات العملاء وكذلك العوامل والقوى الاجتماعية التي تؤثر في العملاء، كما انه يتطلب مهارات وخبرات خاصة في استخدام المقاييس والمعايير الموضوعية لعملية التقييم كله ذلك يعطى فرصة طيبة للأخصائيين المشتركين في عملية التقييم للنمو واكتساب ألوان متعددة من الخبرات والمعرفة.^(٢)

(١) يمن الحماقي: إطار عام لبرنامج المتابعة وتقييم الأداء من منظور النوع الاجتماعي، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥، ص ١٢١

(2) Caliber: Evaluation of Comprehensive Services for victims of Human Trafficking, 2007, p.33

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

٥. التقييم ضروري لشرح الوظيفة الاجتماعية للمؤسسة إلى المجتمع:

إن مجرد ذكر الأرقام التي تدل على عدد المترددين المستفيدين من المؤسسة وأوجه نشاطه قد لا يكفي لشرح الوظيفة الاجتماعية للمؤسسة إلى المجتمع إذ إن بعض الأفراد قد لا يكتفون به ولو أنه يعتبر جزء من عملية التقييم ويطلبون معرفة المستويات المختلفة للخدمات التي تقدم للعملاء بمعرفة المؤسسة وموظفيها، ولا يأتي ذلك إلا بالتقييم الشامل للنواحي المختلفة التي تتعلق بالمؤسسة وتأدية وظيفتها.^(١)

٦. التقييم وسيلة ضرورية لاختبار مدى ملائمة الأساليب

المستخدمة في تقديم الخدمات:

إن الاستراتيجيات والتكتيكات والوسائل الفنية التي تستخدم في تقديم الخدمات الاجتماعية يجب اختبارها من وقت لآخر للتأكد من صلاحيتها ومدى صلاحية استخدامها ، كما إن عملية التقييم قد تنصب أحيانا على ناحية واحدة من مقومات العمل ، كالمؤسسة ووظيفتها وأهدافها أو الخدمات التي تقدم للعملاء أو الموظفين العاملين بالمؤسسة ، أو غيرها من المقومات الأخرى^(٢)

(١) محمد عويس: البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية الدراسة والتشخيص،

ط١، القاهرة، دار النهضة العربية، ٢٠٠٧، ص ٣٧٥

(٢) رشاد عبد اللطيف: تقويم المشروعات الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ٩٧.

٣- أنواع التقييم المؤسسي:

هناك أنواع كثيرة للتقييم ،ولهذا سوف نتناول بعضا من هذه الأنواع على النحو التالي:^(١)

١. التقييم من حيث توقيت إجرائه:

أ- التقييم التمهيدي:

يهدف هذا النوع إلى جمع معلومات أساسية عن العناصر المختلفة لتخطيط برنامج ما ،والهدف من ذلك للوقوف على جميع الظروف الداخلية في البرنامج بما في ذلك المترددين المستفيدين للتعرف على حاجاتهم.

ب-التقييم التكويني:

يستخدم للحصول على معلومات تؤدي الى تحسين البرنامج او المواد المستخدمة فيه من خلال إحداث التغييرات المرغوبة.

(١) نعمات محمد الدمرداش: البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية، ط١، القاهرة، بل برنت للنشر، ٢٠٠٦، ص ٢١٣

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

ج- التقييم الختامي أو الجمعي:

يقوم هذا النوع بالحكم على القيمة النهائية على البرنامج، وعادة ما عادة يكون معيار التقدير في التقييم الختامي هو النواتج المقصودة.

د - التقييم التتبعي أو الطولي:

هو تقييم مستمر لتحديد الآثار المستمرة للبرنامج ومدى قدرته على الاستمرار في إدخال التعديلات اللازمة .

هـ- التقييم البنائي:

يتم إنشاء ممارسة المشروع أو البرنامج.

٢. التقييم من حيث القائمون عليه: (١)

وينقسم إلى ثلاثة أنواع وهي:

أ- التقييم الداخلي Internal Evaluation:

ويقوم به أشخاص المؤسسة التي يجري فيها التقييم

ب- التقييم الخارجي External Evaluation:

ويقوم به أشخاص من خارج المؤسسة التي يجري فيها

التقييم.

(١) مركز التميز للمنظمات غير الحكومية ، استراتيجية دمج الجندر في برامج التنمية ، وثيقة المشروع ، عدد ٣٣ ، أبريل ٢٠٠٣ .

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

ج- التقييم الداخلي والخارجي Evaluation Internal and External :

ويقوم به أشخاص من داخل وخارج المؤسسة التي
يجرى فيها البحث.

٣. من حيث طريقة معالجة البيانات: (١)

أ- التقييم الوصفي Descriptive Evaluation :

الذي يقوم بوصف البرنامج، وهو أول خطوات أي تقييم

ب- التقييم المقارن التحليلي Analytical and Evaluation : Comparative

الذي يهدف للمقارنة بين برنامجين أو أكثر للتعرف على
أيهما أكثر فائدة أو كفاءة باستخدام محك أو أكثر.

٤. من حيث الموقف من الأهداف:

أ- التقييم المعتمد على الأهداف Goal Based Evaluation :

وهو معرفة مدى التأكد من تحقيق المؤسسة لأهدافها
وارتباط ذلك بالمستفيدين.

ب- التقييم البعيد عن الأهداف Goal Free Evaluation :

معرفة مدى الابتعاد عن الأهداف المرسومة للمؤسسة أو
البرنامج.

(1) John R. Minnery, Conflict Management in Urban planning,
(N.Y Queensland Institute of Technology , 2000, p.p 112-117

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

٥. من حيث الامتداد المكاني: (١)

أ- التقييم الواسع : Global Evaluation :

يعتمد على كل القادة الشعبيين للمشروع

ب- التقييم المحلي : Evaluation Local :

يعتمد على القادة الشعبيين في المكان الجغرافي الواحد

٦. من حيث شموليته:

أ- التقييم الكلي : Micro Evaluation :

هو تقييم مخرجات النظام كله وعلاقاته بالأهداف العامة

للبرنامج.

ب- التقييم الجزئي : Micro Evaluation :

هو تقييم بعض أجزاء البرنامج ،دون ربطه بالإطار

العام ،أو محاولة معرفة أثره على ما يحدث في الأجزاء الأخرى.

٧. من حيث فلسفته:

أ- التقييم التجريبي : Experimental Evaluation :

يقوم على استخدام أدوات القياس والتجربة (المتغير

المستقل والتابع)

(١) عبد العزيز عبد الله مختار و صلاح احمد : تقييم المشروعات الاجتماعية (مقدمات نظرية

وتجارب عملية) ، القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية ، ٢٠٠٥ ، ص ٣٧

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

ب-التقييم الإجرائي Operational Evaluation :

يهتم بالبرامج والأنشطة أكثر من اهتمامه بالأهداف

٨. -من حيث الجهة القائمة به:

أ-التقييم الرسمي Formal Evaluation :

تقوم به منظمات وهيئات حكومية.

ب-التقييم غير الرسمي Informal Evaluation :

تقوم به الجمعيات والمنظمات غير الحكومية.

٩. تقييم حسب طبيعة البيانات المستخدمة:

أ - التقييم الكمي Quantitative Evaluation :

يعتمد على النتائج الكمية الرقمية لأدوات القياس

كالاختبارات.

ب-التقييم النوعي Qualitative Evaluation :

يعتمد على الملاحظة والآراء والانطباعات الشخصية.

٤-مبادئ التقييم المؤسسي:

إتباع مبادئ التقييم يساعد الممارسين على تنفيذ مهام

التقييم ، كما أنها تسهم في بناء المعرفة وهذه المبادئ هي: (١)

(١) أحمد شفيق السكري، محمود محمود عرفان: تقييم مشروعات التنمية، مرجع سبق

ذكره ، ص ٧٠.

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

١- يحتاج التقييم إلى إصدار أحكام تتصل بالمتغيرات الهامة في المشكلة الخاصة بالنسق الايكولوجي ككل، وتتصل هذه الأحكام بمهام مدخل المساعدة ونتائج عملية التدخل.

٢- يحتاج التقييم إلى تقييم ما يحققه في العمليات والأهداف من خلال عمليات التجريب والقياس في بداية الخدمة وأثناء الخدمة ثم في نهاية الخدمة.

٣- يجب أن يكون التقييم أساس من الأهداف التي يتم الاتفاق عليها.

٤- يجب أن تكون إجراءات التقييم وقياسه واقعيه وتلاءم الأهداف الموضوعية.

٥- يجب إن يدرك من يقوم بالتقييم لإسهامه وتدخله وذاته في العمل وما يقدمه من إجراءات يمكن استخدامها.

كما يستند البحث التقييم إلى عدد من المبادئ يستمد منها كيانه كمنهج بحثي علمي ومن ابرز هذه المبادئ ما يلي:^(١)

١- ليست هناك أساليب بحثية قاصرة على نمط البحث التقييم دون غيره من أنماط البحوث العلوم الاجتماعية . ولا ينفى هذا إن تفرض بعض الأساليب نفسها كالمسح ودراسة الحالة وتحليل المصون على بعض موضوعات أو مجالات البحث التقييم من قبل الملائمة المنطقية بين أسلوب البحث وموضوعه وأهدافه.

(1) J . Willam Asher, 2000, Educational Research and Evaluation Methods, Little Brown and Co. N.Y. p301

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

٢- توفر القدرة البحثية لإجراء عملية الغربة والفرز لمعايير التقييم

وأهداف النشاط

٣- إن يسهم التقييم في الكشف عما إذا كانت هناك تناقضات

داخل بناء النشاط موضوع الدراسة

٤- أن يقود التقييم عددا من التساؤلات الرئيسية يتعين إن يجيب

عليها و يأتي في مقدمتها : التقييم لمن؟ وبمن؟ وكيف؟

٥- أن تجرى عملية التقييم تبعا لخطوات ومراحل بنائية محددة

وبحيث تتصف في نفس الوقت بالاستمرارية و الدينامية.

٥- مراحل وخطوات التقييم المؤسسي:

شكل رقم (٢) رسم توضيحي لمراحل التقييم^(١)

التحضير	التنفيذ	التحليل	الاقتراحات والتخطيط
• تحديد المطلوب تقييمه • بلورة اهداف التقييم • تحديد المعايير والمؤشرات • تحديد مصادر المعلومات • تحديد الطرق والادوات وتصميمها • توفير الموارد المادية والبشرية • تحديد الادوار وتقسيم العمل • تحديد الاطار الزمني	• تجميع المعلومات • تصنيف المعلومات • توثيق المعلومات • ادخال البيانات	• حلل المعلومات • حدد الاستنتاجات الرئيسية وبرهن • استخلص الدروس (ايجابية وسلبية)	• حدد وبلور الاقتراحات • اكتب مسودة التقرير الاولى • ناقش المسودة مع المنظمة او الطرف المعنى • اعمل على الوصول الى اتفاق مع الاطراف المعنية • من المفيد في كثير من الاحيان ان يلى التقييم اعادة تخطيط للمستقبل وفقا للتعلم والخبرة

(١) مؤسسة هينرش بل الألمانية: دليل منظمات المجتمع المدني حول التقييم والمتابعة

ط١، مكتب الشرق الأوسط، ٢٠٠٨، ص ٢٩

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

تحدد خطوات التقييم المؤسسي فيما يلي: (١)

١- صياغة أهداف البرنامج وتحديد نتائجه المتوقعة ومحاولة قياسها.

٢- تصميم البحث وتحديد معايير التحقق من فعالية البرنامج، مع الأخذ في الاعتبار تكوين الجماعات الضابطة أو بدائل لها.

٣- وضع المقاييس والأدوات وتطبيقها، مع تمديد احتمالات الخطأ في القياس، والعمل على تقليل هذه الاحتمالات.

٤- تحديد مؤشرات تقييم الخدمات تحديدا دقيقا وواقعيا.

٥- تحديد إجراءات فهم النتائج وتفسيرها لتحديد مدى النجاح والفشل في قدرة البرنامج على تحقيق أهدافه.

٦- نماذج التقييم المؤسسي:

هناك العديد من نماذج تقييم برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية، التي تعتبر تكنولوجيا إجراء التقييم وتشتمل على أربعة نماذج وقد وضعها (ماكلوسكى): (٢)

(١) احمد شفيق السكري: المدخل في تخطيط الخدمات وتنمية المجتمعات وتنمية المجتمعات المحلية الحضرية والريفية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠٠، ص ١٨٠-١٨١

(٢) إقبال أمير السمالوطي: التخطيط الاجتماعي "رؤى وقراءات"، القاهرة، مكتبة عين شمس، ٢٠٠٠، ص ٨٥

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

أ- النماذج الكلاسيكية Classical models:

وتؤكد على تقييم البرامج في ضوء مدى تحقيقها للأهداف المحددة لها.

ب- النماذج المعتمدة Accreditation models:

وتركز على عمليات البرامج.

ج- نماذج النظام System models:

وتهتم بمدخلات النظام وعملياته ومخرجاته.

د- نماذج التناقض Discrepancy models:

وتركز على المعايير والمحكات التي يتم تقييم البرامج بالمقارنة بها.

٧- معايير التقييم المؤسسي:

هناك من يحدد معايير التقييم بما يلي:^(١)

١- معيار الجهد Effort:

يتركز تقييم الجهد كمعيار للنجاح على كمية ونوعية النشاط المبذول

(١) على عبدا لرازق جلابي: تصميم البحث الاجتماعي "الأسس والاستراتيجيات"، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٦، ص ص ٢٤٠-٢٤٢

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

٢- معيار الأداء Performance:

وينصب تقييم الأداء على نتائج الجهد أكثر مما يهتم بالجهد ذاته باعتباره معيارا للأثر أو النتيجة.

٣- معيار كفاية الأداء Adequacy of Performance:

يتركز على مدى اقتراب النتائج التي حققها البرنامج من الهدف الرئيسي الذي قصد إليه.

٤- معيار الفعالية Efficiency:

يكون للبرنامج نتائج ايجابية، ولكن مع ذلك، قد يكون هناك برامج أخرى أفضل منه في تحقيق نفس النتائج.

٥- معيار العملية Process:

يساعد من ناحية على تطوير البرامج التي حققت النجاح البرنامج المرجو، ومن ناحية أخرى يفيد في التعرف على الأسباب التي أدت إلى فشل أو نجاح.

٨- أسس التقييم المؤسسي:

هناك عدة أسس يعتمد عليها تقييم الخدمات، يمكن لأي متخصص إن يستدعيها حتى يحقق الأهداف الخاصة بالبرنامج.

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

واهم هذه الأسس هي:

١- التقييم عملية مهنية:

يعد التقييم في مهنة الخدمة الاجتماعية احد المقومات الأساسية لنجاح الأخصائي الاجتماعي ، ولا يعد التقييم هدفا في حد ذاته وإنما هو وسيلة لتحقيق النمو المهني ،ومن جانب آخر يكشف عن مهارة الأخصائي في تصميم البرامج والخدمات ، ومدى الاستعانة بالمستفيدين منها في المشاركة في رسم ووضع خطط واليات تنفيذها. (١)

٢- التقييم عملية علمية:

أي انه يركز على قاعدة علمية من الملاحظة ،فرض الفروض، اختبار حجم الفروض ،الوصول إلى النظريات والقوانين، كما يستند التقييم على عدة أسس في البحث العلمي مثل الصدق -الثبات-الموضوعية-القابلية للتطبيق-سهولة التفسير. (٢)

(١) المعهد الدولي للبحوث :دليل التقييم(المنهجية والعمليات)، ط١، مكتب الشرق

الأوسط العربي، ٢٠٠٩، ص ١١٨

(٢) رشيد زرواتي : منهجية البحث العلمى فى العلوم الاجتماعية (أسس عملية وتدريبات) ، دار الكتاب الحديث ، ٢٠٠٤ ، ص ٢٢٧

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

٣- التقييم عملية تكاملية:

حيث يركز التقييم الناجح على أطار شامل متكامل، أي أن يجب أن يشمل (الأهداف-العناصر-تاريخ نشأة المشروع-المشاركين فيه-الأجهزة المتعاونة-الصعوبات-الايجابيات) كما يشمل عددا متنوعا من المتخصصين والخبراء والأجهزة المتخصصة. (١)

٤- التقييم عملية ايجابية:

يستهدف التقييم جوانب الضعف في البرامج أو الخدمة المقدمة أو الأشخاص، وإنما يشمل كذلك الجوانب الايجابية وكيفية الاستفادة منها، والعمل على تذليل الصعاب ومواجهة الأخطاء لتحقيق الأهداف. (٢)

٥- التقييم عملية تشاركية:

لا يقوم على أساس الجهد الفردي، وإنما يتعدى ذلك إلى مختلف المتخصصين الذين لهم أهمية في تحقيق أهدافه.

(١) أحمد بدر : أصول البحث العلمي ومناهجه ، المكتبة الأكاديمية ، ٢٠١١ ، ص ٣٠٠

(٢) زكريا الشرييني وآخرون : مناهج البحث العلمي (الاسس النظرية والتطبيقية والتقنية الحديثة) ، ط ١ ، دار الفكر العربي ، ٢٠١٢ ، ص ٨٢

الفصل الثالث : تقييم الخدمات الاجتماعية

وهنا تحاول الباحثة تقدير الجوانب الايجابية والسلبية على حد السواء من خلال جوانب ومحكات خدمات المجلس القومي لرعاية اسر الشهداء والمصابين مثل ملائمة الإجراءات وتعليمات العمل للهدف من الخدمات-كفاية الخدمة لتحقيق إشباع احتياجات اسر الشهداء والمصابين ومدى كفاية العاملين العددية والكيفية لتقديم تلك الخدمات في ضوء الإمكانيات والموارد المتاحة مع تحديد الصعوبات التي قد تواجه تقديم الخدمات وما يقترح للتغلب عليها. (١)

(١) مصطفى محمود أبو بكر و أحمد عبدالله اللوح : مناهج البحث العلمى (أسس عملية - حالات تطبيقية) ، الدار الجامعية ، ٢٠٠٧ ، ص ٣٠٦

الخاتمة:

ولقد قامت الباحثة بعرض التقييم والتقويم ،خصائص التقييم القواعد الاساسية للتقييم، الادوار التي يقوم بها أخصائي التقييم، أنواع التقييم ونماذجها، التقييم المؤسسي، أهمية التقييم المؤسسي، أهداف التقييم المؤسسي، أنواع التقييم المؤسسي، مبادئ التقييم المؤسسي، مراحل وخطوات التقييم المؤسسي، نماذج التقييم المؤسسي، معايير التقييم المؤسسي، أسس التقييم المؤسسي .