# الفصـــل الثـــانى

# التقييم فى الخدمة الاجتماعية

تمهـــيد.

أولاً : مفـــهوم التقييـــم.

ثانياً : أهميـــة التقييـــم.

ثالثاً : أهـــداف التقييـــم.

رابعاً : مبـــادئ التقييـــم.

خامساً: أنـــواع التقييـــم.

سادساً: خطـــوات التقييـــم.

سابعاً : نمـــاذج التقييـــم

ثامنـــاً: صعوبـــات التقييـــم.

خاتمـــة.

**تمهيـــد:**

يعتبر التقييم من الأهميةٍ بمكان فى كل العلوم بصفةٍ عامة وفى العلوم الاجتماعية والإنسانية بصفةٍ خاصة، وإذا كان المتخصصون فى المجالات المختلفة فى حاجةٍ مستمرة لمراجعة شاملة لكل ما يقومـــون به من أعمال فجدير بالذكر أن يكون للعلوم الاجتماعية والإنسانية وقفة شاملة مع كل ما تقدمه من خدمات وبرامج ومشروعات للوقوف على التقدم الذى حدث أو التخلف الذى قد يكون وقع لسببٍ أو لآخر.

ومن هنا كان من الضرورات الملحة لصانعى القرار ومنفذى البرامج والمشروعات تقييم الخدمات التى تقدم والبرامج التى تنفذ حتى يتم بطريقة علمية وموضوعية تحديد المعوقات التى وقفت وتقف حـائلاً أمام هذه البرامج والمشروعات للأهداف أو لجانب من الأهداف المخطط لها. والإيجابيات التـــى حققتـــها حتى يمكن تدعيم هذه الإيجابيات والوصول إلى الحد الأقصى من توظيف إمكانـــات المجتمـــع وأفـــراده وجماعاته واستخدامها أكفأ استخدام[١].

ولهذا يتفق الباحث مع من يؤكد على أهمية استمرار عملية التقييم لبرامج تنمية المجتمع والـهيئات الاجتماعية حيث أن هذا التأكيد إنما يأتى من الارتباط الوثيق بالبيئة والمجتمـــع باعتبارهمـــا المتغـــيرين المؤثرين فى إشباع احتياجات العملاء المستفيدين من هذه الهيئات والبرامج الاجتماعية[٢]. وسوف يعتمـــد الباحث فى دراسته على نموذج تحقيق الهدف.

وسوف يتناول الباحث فى هذا الفصل النقاط التالية:

*مفهوم التقييم – أهمية التقييم – أهداف التقييم – مبادئ التقييم –*

*أنواع التقييم – خطوات التقييم – نماذج التقييم – صعوبات التقييم.*

---

(١) حسن همام: *المنهج العلمى فى البحوث الاجتماعية – القضايا والاتجاهات النظرية والتطبيقات العملية*، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلـــوان، ١٩٩٠، ص١٦٢.

(2) Frank B. Raymand : ***Program Evaluation, Social Work Research and Evaluation***, F. E Peacock Publishers in, U.S.A, 1985, p. 432.

## أولا : مفهوم التقييم:

تعددت المفاهيم المختلفة حول معنى التقييم حيث يشير فى معناه اللغوى إلى تحقيق القيمة المقدرة، تقدير، تثمين[١].

والتقييم من قيم الشئ بمعنى نسب الشئ إلى قيمته وعرفه بواسطتها أو معرفة الشئ وإظهار قدره[٢].

كما عرف بأنه الملاحظة الدقيقة لشئٍ معين بقصد حصر الصفات المتعددة المميزة له، وأيضاً هو الحكم المصحوب بالنقد على أمرٍ من الأمور[٣].

ويشار كذلك إلى التقييم على أنه "تقدير وقياس لمحتوى الخطط والبرامج لمعرفة ما تم إنجازه من الأهداف خاصة فى أنشطة الرعاية الاجتماعية"[٤].

وترى وجهة نظر أخرى أن التقييم يمثل عملية مستمرة لتقدير الأشياء طبقاً للأنماط النموذجية فى الحياة بشكلٍ واضح والسعى إلى معرفة جذور الأشياء المستخدمة للتعرف على فعاليتها وتوضيح الأسس التى يمكن الاعتماد عليها لإحراز تقدم ملموس فى كافة الأنشطة[٥].

كما يعرف التقييم على أنه قياس النتائج المرغوبة وغير المرغوبة لبرنامج معين نفذ لتحقيق هدف يعتبر أنه ذو قيمة خاصة[٦].

كما يُرى أيضاً بأنه "عملية قياس موضوعى للقيمة الفعلية لأى عمل أو نشاط مقاساً بما يستخدمه فى أدائه من إمكانات فكرية ومادية وبشرية" وما يحدث من تغييرات إنسانية وبما يُحقق من نتائج وأهداف مبتغاة"[٧].

كما يعرف قاموس إكسفورد التقييم بأنه "إيجاد تعبير رقمى عن الشئ المراد تقييمه ليعبر عن كم هذا الشئ"[٨].

ويعبر عنه قاموس وبيستر بأنه "تحديد قيمة الشئ أو كم الشئ للتعبير عنه رقمياً أو عددياً"[٩].

ويستخدم مصطلح التقييم على أنه هدف وعملية فى آنٍ واحد بمعنى أنه هدف يتمثل فى تحديد القيمة الاجتماعية لبعض الموضوعات أو الأعمال، وعملية تتعلق بقياس درجة توفر تلك القيمة فى هذه الأمور ومن هنا عرفه ريكر بأنه قياس للنتائج المرغوب فيها وغير المرغوب فيها لفعل أو سلوك يحقق هدفاً له قيمة[١٠].

كما ينظر إلى التقييم على أنه "عملية تطبيق إجراءات البحث العلمى لجمع بيانات ذات صدق وثبات حول الطريقة والمدى التى تؤدى بها الأنشطة للتوصل إلى نتائج وآثار بعينها[١١].

ويشير التقييم أيضاً إلى أنه "عملية مهنية تشير إلى تقدير الخطط والبرامج والسياسات التى تُجرى أو التى تم الانتهاء من إجرائها[١٢].كما يعنى التقييم تحديد القيمة الفعلية للقيمة التى بذلت وقياس مدى قربها أو بعدها عن تحقيق الهدف أو الأهداف المقصودة والتقييم عملية أساسية يحتاج إليها كل شخص فى حياته

---

(١) منير البعلبكى : *المورد (قاموس إنجليزى عربى)*، ط٢٨، دار العلم للملايين، بيروت، ١٩٩٤، ص٣٢٢.

(٢) إبراهيم مدكور: *معجم العلوم الاجتماعية*، الهيئة العامة المصرية للكتاب، القاهرة، ١٩٧٥، ص١٧٣.

(٣) محمد الرازى: *مختار الصحاح*، مطبعة مصطفى الحلبى، القاهرة، ١٩٥٠، ص٥٨٣.

(٤) Noil and Rita Timms: ***Dictionary of Social Welfare***, Routldge and Kegan Paul, London, 1982, p. 71.

(٥) Richard Clay: ***The Concise English Dictionary***, 3ed Edition, Chambers Ltd Edinburgh, 1981, p. 244.

(٦) محمد على محمد: *علم الاجتماع والمنهج العلمى*، ط٣، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٨٣، ص٣٢١.

(٧) محمد عبد المنعم هاشم: *تقويم المدخلات والمخرجات*، المركز العربى لتقويم البرامج، القاهرة، ١٩٨٣، ص١.

(٨) N. S. Doniach: ***The Oxford English-Arabic Dictionary***. Oxford University, London, 1984, p. 398.

(٩) Merrian Webester: ***Ninth new Collagiate Dictionary***, Publishers Spinggield, Massach Uetts, U.S.A., 1986, p. 429.

(١٠) على عبد الرازق جلبى: تصميم البحث الاجتماعى – الأسس والاستراتيجيات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندية، ١٩٨٦، ص٢٢٦.

(١١) إبراهيم عبد الرحمن رجب وآخرون: تنمية المجتمع المحلى، مكتبة وهبة، القاهرة ،١٩٩٠، ص٢٩٦.

(12) Adam Kuper and Jessica Kuper: ***The Social Science Encyclopedia***, Routledge, London, 1989, p. 278.

العامة والخاصة، فكل منا يحاسب نفسه من وقتٍ لآخر ليتجنب الأخطاء التى ارتكبها أو ليقوّم من سلوكه واتجاهاته[١] .

ويعبر عن التقييم بأنه عملية تقدير قيمة الشئ أو كميته بالنسبة إلى معايير محددة أو مدى التوافق بين فكرة أو عمل ما وبين القيم السائدة[٢].

وتعريف آخر للتقييم "هو إحدى الخطوات الرئيسية التى تتضمنها العملية التخطيطية والتى تستهدف التعرف على إنجازات الخطة ومدى ما حققته من أهداف ومعدل تحقيق كل هدف ورأى المستفيدين من البرنامج والمشروعات والاستفادة من هذه البيانات والمعلومات فى خطط العمل المستقبلية[٣].

ويعتبر التقييم أيضاً وسيلة موضوعية تستهدف الكشف عن حقيقة التأثير الكلى أو الجزئى من البرنامج أو مشروع من المشروعات أثناء سريانه وفى مجال تنفيذ عملياته[٤].

وترى وجهة نظر أن التقييم هو تقدير قيمة الشئ أو كميته من واقع الملاحظة أو اختبار أداء، أو فى الواقع من خلال البيانات سواء تم قياسها مباشرة أو استنتاجها ويتم التقييم وفقاً لمعايير محددة[٥].

التقييم كذلك يعنى التعرف على مدى صلاحية البرامج لإنجاز العمل وكذلك تقدير شئ مقابل شئ آخر أى أن عملية التقييم تخضع لمعايير وأسس مقارنة[٦].

والتقييم أساساً هو عملية اجتهادية لحساب القيمة المادية أو تقدير لقيمة شئ"[٧].

ويعنى التقييم كذلك بأنه "عملية لتحديد القيمة أو قدر النجاح كمياً وكيفياً فى تحقيق الأهداف الموضوعة، كما أنه يعتبر الدراسة المنهجية لتقدير قيمة الشئ سواء المادية أو المعنوية ومدى ما يُحقق من أهداف"[٨].

والتقييم فى الخدمة الاجتماعية بصفةٍ عامة يُعرَّف على أنه قياس أو تقدير إلى أى مدى حقق التدخل أو المشروع أو البرنامج أغراضه وأهدافه؟ وما هى بالتحديد أسباب نجاح أو فشل التدخل أو البرنامج أو المشروع؟[٩].

وتعتبر المقارنة هى أساس عملية التقييم بين المستهدف وما تحقق منه بالفعل، والمدقق النظر فى التعريفات السابقة يجد أن غالبيتها اتفقت على أن التقييم عملية بمعنى أنه سلسلة من الخطوات المترابطة والمتعاقبة والتى تؤدى فى النهاية إلى هدف أو نتيجة معينة وهو المقصود به الغرض من التقييم.

والبعض الآخر من التعريفات اعتبرت أن التقييم منهجاً لتحديد الدرجة التى تحققها البرامج المخططة فى سعيها لتحقيق الأهداف المرغوبة، والذى يسأل عن أنواع التغييرات المطلوبة والوسائل التى بواسطتها يمكن تحقيق هذا التغيير[١٠].

---

(١) عبد الحميد عبد المحسن : *الممارسة المهنية فى العمل مع الجماعات*، دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، ١٩٩١، ص٧٣.

(٢) أحمد زكى بدوى: *معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية*، مكتبة لبنان، بيروت، ١٩٩٣، ص١٤٢.

(٣) عبد العزيز عبد الله مختار: *التخطيط لتنمية المجتمع*، مرجع سبق ذكره ، ص٣٢٣.

(٤) عبد العزيز عبد الله مختار: *طرق البحث للخدمة الاجتماعية*، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٥، ص١٤٧.

(5) Ranzi Kamel Hama and Micheal Talla Guirguis: *Dictionary of the Terms of Education*, Librairiedu Liban publishers, Lebanon, 1998, p. 174.

(٦) حبيب الصحاف: *معجم إدارة الموارد البشرية وشئون العاملين*، مكتبة لبنان ناشرون بيروت، ١٩٩٧، ص ص ٥٦-٦٢.

(٧) أحمد شفيق السكرى، محمود محمود عرفان: *التخطيط للتنمية*، دار الصفوة للنشر والتوزيع، الفيوم، ١٩٩٩، ص٣٦١.

(٨) محمود محمود عرفان، مجدى محمد عبد ربه: *تقييم مشروعات التنمية الاجتماعية*، دار الصفوة للنشر والتوزيع، الفيوم، ١٩٩٩، ص٢٧.

(٩) أحمد شفيق السكرى: *قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية*، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٠، ص١٨٦.

(10) E. Matilda Goldberg and Naomi Connelly: *The Effectveness of Social Care for Elderly*, Heumanan Educational Books, London, 1982, p. 12.

*ويقصد الباحث بالتقييم فى دراسته الحالية ما يلى:*

١-التعرف على طبيعة الجهود التى يبذلها فريق العمل بالمؤسسات الشبابية لتحقيق أهداف خطة الرعاية الاجتماعية للشباب.

٢-معرفة ما تم تحقيقه من أهداف خطة الرعاية الاجتماعية للشباب، وما لم يتم تحقيقه.

٣-معرفة نواحى القوة التى تساعد على تحقيق أهداف خطة الرعاية الاجتماعية للشباب.

٤-معرفة المعوقات التى تحول دون تحقيق أهداف خطة الرعاية الاجتماعية للشباب.

٥-محاولة بناء مجموعة من المؤشرات التخطيطية التى تسهم فى التخطيط لرعاية الشباب.

٦-التعرف على مدى تقارب أو تباعد الجهود المبذولة عن الأهداف المطلوبة.

٧-التعرف على مدى حاجة الشباب إلى الخدمات التى تقدمها خطة الرعاية الاجتماعية للشباب ومدى تعبيرها عن حاجات الشباب الفعلية.

٨-يتضمن تقييم خطة الرعاية الاجتماعية للشباب مجموعة من المعايير "الكفاية – الفاعلية – التأثير – النوعية – العملية – العدالة"(١).

## ثانيا: أهمية التقييم:

يستمد التقييم أهميته من الإحساس بالحاجة إلى الأساليب الموضوعية فى تقدير فعالية برامج العمل الاجتماعى، والتحول عن التقديرات الذاتية، والشخصية والتى ثبت عجزها فى هذا الصدد(٢).

ويعتبر التقييم وسيلة وليس غاية، وسيلة تستهدف الكشف عن فاعلية برامج ومشروعات التنمية وقياس درجة كفايتها الإنتاجية، ثم التعرف على مركب العلاقات القائمة بينها للوقوف على الآثار التى تحدثها فى الأهداف القومية للتنمية(٣).

ويرى البعض أن أهمية عملية التقييم تكمن فى اكتشاف الأخصائى الاجتماعى مدى تحقيق أهدافه، حيث أنه بغير التقييم المستمر تتخلف الأهداف وتتجمد البرامج، ومن ثم يصبح التقييم بمثابة التزام من جانب الأخصائى الاجتماعى والمؤسسة لإعادة النظر فيما تقدمه المؤسسة من جهد وفى إدراك الأخصائى الاجتماعى لثمار جهده المهنى وخبراته(٤). إضافة إلى ذلك فبدون التقييم المستمر تعجز المؤسسة، كما يعجز الأخصائى الاجتماعى عن تقديم المساعدة الفعالة للعميل(٥).

ويمكن أن تتضح أهمية التقييم من خلال الإجابة على السؤال التالى لماذا نقيِّم؟

**وقد أجابت على هذا السؤال "مارى تريز" فى ضوء عشرة أسباب رئيسية تتضح من خلالها أهمية التقييم وهى(٦):**

١-الإنجاز (رؤية ما تحقق).

٢-قياس التقدم (وذلك طبقاً لأهداف البرامج أو الخطة أو المشروع).

٣-تحسين المتابعة (وذلك من أجل تحقيق نوع أفضل من الإدارة).

٤-تحديد نقاط القوة والضعف (لتعديل وتقوية الخطط والبرامج).

٥-معرفة ما إذا كان الجهد المبذول فعالاً (وذلك من خلال المقارنة بين ما هو كائن وما يجب أن يكون).

---

(١) أحمد شفيق السكرى: *المدخل فى تخطيط الخدمات الاجتماعية*، ط٢، دار الصفوة للنشر والتوزيع، الفيوم، ١٩٩٨، ص ص٢٨١-٢٨٧.

(٢) على عبد الرازق جلبى: *تصميم البحث الاجتماعى – الأسس والاستراتيجيات*، مرجع سبق ذكره، ص ٢٢٥.

(٣) محمد سيد فهمى: *تقويم برامج تنمية المجتمعات الجديدة*، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية، ١٩٩٩، ص ص٢٥٨-٢٥٩.

(٤) إبراهيم بيومى مرعى: *خدمة الجماعة وعملياتها التحليلية*، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٨٦، ص١٩٧.

(٥) ماجدة كمال علام: *طريقة العمل مع الجماعات، مدخل للتكيف – التنمية – التقويم والإشراف*، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية، ١٩٩٠، ص١٣٢.

(٦) مارى – تريزفيرستين: *شركاء فى التقويم، تقويم البرامج التنموية والمجتمعية مع المشتركين*، ترجمة سلامة محمود البابلى، مؤسسة الشرق الأدنى، القاهرة، د.ت، ص٩.

-عائد التكلفة (من خلال مقارنة التكلفة للمشروع أو البرنامج وبين ما حققه من أهداف وهل كانت التكلفة متوافقة فى جمع المعلومات للتخطيط وإدارة أنشطة البرنامج).

-جمع المعلومات (التخطيط وإدارة البرنامج بصورة أفضل).

-تبادل الخبرة (وذلك لمنع الآخرين من ارتكاب أخطاء مشابهة أو تشجيعهم على استخدام طرق مشابهة).

-تحسين الفعالية (وذلك للحصول على أكبر أثر إيجابى ممكن).

١- التخطيط للأفضل (ويمكن ذلك من خلال الاهتمام والاقتراب أكثر من احتياجات الأفراد خاصة على مستوى المجتمع).

رز أهمية التقييم حيث أنه يساعد على زيادة إنتاجية البرامج والمشروعات والخطط وكذلك الوقوف على نجازات التى تم تحقيقها وما الإجراءات التنفيذية للتغييرات المقترحة؟ والتركيز على كفاءة ونوعية الخدمات ى تقدم[١].

***ى وجهة نظر أخرى بأن التقييم تتحدد أهميته فيما يلى[٢]:***

-تحديد مدى نجاح أو فشل البرنامج أو المشروع أو الخطة فى تحقيق الأهداف التى قام من أجلها.

-تحديد ما إذا كان التغيير الذى حدث يرجع إلى فاعلية البرنامج أو إلى أسباب أخرى.

-القياس الموضوعى والمنظم للنتائج المتوقعة وغير المتوقعة والتى يسفر عنها تنفيذ البرنامج.

-يساعد التقييم على معرفة النتائج ومقارنتها بالمستويات والمعايير الموضوعية للتقييم.

كما أن عملية التقييم لها فوائد عديدة شاملة تعود على كل من المستفيدين من الخدمة وعلى مقدمى دمة وعلى المشروع أو البرنامج نفسه **ويمكن توضيح هذه الفوائد والأهمية فيما يلى[٣]:**

-يعمل التقييم على تحسين نوعية الخدمات المقدمة عن طريق توجيه الخطط والأنشطة نحو الأهداف المرجوة.

-يساعد التقييم فى تطوير وتحسين الطرق الفعالة للمساعدة عن طريق تحديد ما الذى يسهم فى تحقيق الفعالية، ويتم ذلك من خلال إبراز النتائج فى شكلها الدقيق والمعلن وكذلك الموارد المتاحة للاستخدام للعاملين والمستفيدين فى المستقبل.

-يساعد التقييم على الوقاية من غموض التوجيه.

-يساعد فى تحديد ما الأهداف البعيدة التى تحققت وكيفية تحقيق تلك الأهداف.

-يساعد التقييم على تحديد المهارات الأساسية الضرورية المطلوبة للعمل الفعال.

ى وجهة نظر أخرى أن أهمية التقييم تتمثل فى النقاط التالية[٤]:

**· بالنسبة للخطة ذاتها:**

يستهدف التقييم التحقق من إنجازات الخطة والأهداف التى تحققت ومعدل نجاح كل هدف منها، لك التعرف على الأسباب والمعوقات التى حالت دون تحقيق بعض الأهداف الأخرى للاستفادة من هذه لومات عند التخطيط لبرامج ومشروعات مستقبلية.

---

(١) Joseph Heffenan and Others: ***Social Work and Social Welfare an Introduction***, West Publishing Compa N.Y. 1988, p. 316.

قية محمد حسن حماد: *تقويم مشروع تنمية الجهود الذاتية بقرية الإعلام*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم، جامعة القاهرة، ١٩٩٤، ص٢٩.

(٣) Michael Preston Shoot: ***Effective Group Work***, *Macmillan Education*, LTD, London, 1987, pp. 142-143.

بد العزيز عبد الله مختار: *التخطيط لتنمية المجتمع*، مرجع سبق ذكره، ص ص٣٢٨-٣٢٩.

**٢- بالنسبة للجهاز العامل فى المشروع:**

أ ) يعتبر التقييم بالنسبة للجهاز العامل فى المشروع بمثابة وسيلة لتحقيق النمو المهنى والوظيفى المستمر وبمثابة عملية تعليمية يمكنهم من خلالها تنمية معارفهم وتعديل اتجاهاتهم وتطوير وتنمية أساليب عمليه واكتساب المزيد من الخبرات العلمية والمهارات الفنية.

ب) كما يعتبر التقييم بمثابة نقد موضوعى واسلوب تصحيحى لجوانب القوة وجوانب الخلل ونواحى القصور والاستفادة من كل ذلك فى الخطط المستقبلية.

ج) التقييم عملية علمية للتعرف على مدى فاعلية ***Effectiveness*** ومدى كفاءة ***Efficiency*** الجهاز بالنسبة لعملية قياس وتقدير حاجات الناس وبالنسبة لاسلوب مواجهة وحل مشكلاتهم وتحقيق أهداف البرامج والمشروعات الخدمية والإنتاجية والتى تتضمنها الخطة.

**٣- بالنسبة للمستفيدين من الخدمات:**

إنه من الأهمية بمكان ومن الضرورى أيضاً التعرف على رأى المستفيدين من الخدمات ويعتبر ذلك بمثابة التغذية العكسية للخطط المستقبلية حيث تتضح أهمية التقييم فى هذا المجال فيما يلى:

أ ) مدى توافر الخدمات للمحتاجين إليها.

ب) مناسبة الشروط الموضوعة لاستحقاق الخدمة بما يؤدى إلى سهولة ومرونة إجراءات الحصول عليها لمن يستحقها.

ج ) مدى مساهمة الخدمة فى إشباع الاحتياجات أو مواجهة وحل المشكلات -أى تحقيق الأهداف التى صممت الخدمة من أجلها.

د ) مدى تغطية الخدمات لأكبر عدد ممكن من المستفيدين المستحقين لهذه الخدمات.

هـ) قياس العائد الاجتماعى والاقتصادى للخدمة بالنسبة للتكاليف المباشرة وغير المباشرة.

***وعلى ضوء ما تقدم يمكن للباحث فى محاولة متواضعة منه توضيح أهمية التقييم بالنسبة لخطط وبرامج رعاية الشباب فيما يلى:***

١-أصبح التقييم ضرورياً فى كل العلوم والتخصصات لاسيما -فى مجال رعاية الشباب- حيث أنه من خلال التقييم يمكن معرفة ما إذا كانت البرامج والخدمات والأنشطة والخطط المقدمة للشباب ذات فاعلية أم لا، وكذلك يساعد التقييم فى معرفة ما إذا كانت هذه الخطط والبرامج المقدمة للشباب قد حققت الأغراض والأهداف التى وضعت من أجلها أم لا.

٢-من خلال التقييم يمكن معرفة الأسباب والمعوقات التى حالت دون تحقيق أهداف الخطة أو البرنامج المقدم لرعاية الشباب أو بعضها حيث إنه فى ضوء هذه المعلومات التى يتم الحصول عليها من خلال عملية التقييم يمكن الاستفادة منها عند التخطيط لرعاية الشباب مستقبلاً.

٣-كما أن التقييم عملية علمية تبنى على مجموعة من الأسس والقواعد يتم مقارنة ما تم التوصل إليه من نتائج وفق المعايير والمحكات الموضوعية لعملية التقييم.

٤-يساعد التقييم فى مجال رعاية الشباب على تحديد نواحى القصور والضعف فى البرامج والخطط المقدمة، وكذلك الكيفية التى يمكن من خلالها مواجهة هذا القصور والضعف والتغلب عليه.

٥-يسهم التقييم فى زيادة فاعلية الخدمات المقدمة للشباب. وكذلك زياة كفاءة الأجهزة المسئولة عن رعاية الشباب، والتوصل إلى مقترحات لتطوير البرامج والأنشطة المقدمة للشباب من خلال هذه المؤسسات، والعمل على تحسين أدائها فى ضوء الأهداف المحددة وفق الخطة المرسومة.

٦-كما أن التقييم يساعد بصفةٍ مستمرة على معرفة البدائل المتاحة لتنفيذ الخطة ومتابعتها واختيار أفضل البدائل الممكنة التى تسهم فى تحقيق الخطة لأهدافها المرجوة، ويساعد كذلك على التنبؤ بصورة أولية بما يمكن أن يكون علية التخطيط مستقبلاً[١].

## ثالثاً : أهداف التقييم:

يُعتبر تحديد أهداف عملية التقييم عملية هامة قبل القيام بالتقييم نفسه حيث إن أهداف أى مشروع صممت لتقابل حاجات إنسانية معينة، وطالما أن حاجات الإنسان متغيرة فإن أهداف التقييم لابد وأن تراعى هذا التغير خاصة وأن أهداف الخطط والبرامج متنوعة ومتعددة إلى أبعد حد، ولذلك فهناك أهداف بعيدة المدى وأخرى قصيرة المدى، وأهداف عامة وأخرى محددة، وأهداف جانبية وأخرى فرعية، وأهداف مباشرة ، وأهداف وسيطة وأهداف مطلقة[٢].

ويتم التقييم لتحقيق مجموعة من الأهداف والأغراض منها الحكم الموضوعى على نجاح أو عدم نجاح أو صلاحية أو عدم صلاحية برنامج أو مشروع أو خطة معينة، ولهذا يجب أن يكون الغرض من إجراء التقييم محدداً قبل البدء فى عملية التقييم نفسها حتى لا يفقد التقييم اتجاهه وينتج عنه اللبس والغموض وعدم الدقة، كما أن النتائج تكون غير مكتملة، لذلك يتحتم على القائمين بالعملية التقييمية أن يوضحوا الغرض منها قبل البدء فيها[٣].

وحيث أن أهداف البحث التقييمى تختلف عن أهداف البحوث الأخرى التى هدفها جمع المعلومات، وتحليلها بهدف وضع فروض ونظريات عملية من أجل المعرفة ذاتها. فى حين أن أهداف البحث التقييمى هو تحديد نجاح البرنامج أو المشروع فى إنجاز ما قام من أجله[٤].

وعلى ضوء ما سبق فالتقييم ليس غاية أو فلسفة يراد الوصول إليها وإنما هو وسيلة تستهدف الكشف عن فاعلية البرامج والمشروعات وقياس درجة كفايتها ثم التعرف على مركب العلاقات القائمة بينها للوقوف على الآثار التى تحدثها فى الأهداف القومية العامة للخطط والبرامج والمشروعات[٥].

***وفيما يلى يمكن للباحث عرض بعض وجهات النظر حول أهداف التقييم حيث ترى وجهة نظر أن أهداف عملية التقييم تستهدف ما يلى***[٦]:

١-اكتشاف أحسن وأفضل الأهداف التى تم إنجازها.

٢-تحديد العوامل والأسباب التى أدت إلى كل من النجاح والفشل.

---

(1) Charles A. Kiesler: ***Meta Analysis Clinical Psychology and Social Policy*** Office of the Provost, Vanderbilc University, 1997.

(٢) **قوت القلوب محمد فريد النجار: *تقويم برامج الرعاية الإيوائية للمسنين بالقاهرة الكبرى*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة** الاجتماعية بالفيوم، جامعة القاهرة، ١٩٩١، ص٤٦.

(٣) أحمد حسنى إبراهيم: *تقويم برامج حماية البيئة فى مصر*، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم، جامعة القاهرة، ١٩٩٨، ص١٢٨.

(٤) سهير مصطفى إبراهيم معيط: *تقويم مراكز وأندية رعاية الشباب بمحافظة بورسعيد*، مرجع سبق ذكره ، ص٣٣.

(٥) نادية عبد الجواد الجروانى: *تقويم الأندية الثقافية والاجتماعية بالقاهرة*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٢، ص٥٥.

(٦) رقية محمد حسن حماد: *تقويم مشروع تنمية الجهود الذاتية بقرية الإعلام محافظة الفيوم*، مرجع سبق ذكره ، ص٣٠.

٣-الكشف عن المعوقات التى تقف حائلا دون تحقيق البرنامج لأهدافه.
٤-ليساعد على متابعة خط سير البرامج بالأساليب الفنية لزيادة فاعليتها.
٥-وضع أسس للبحوث الأخرى أو البرامج للكشف عن أسباب النجاح والفشل وكذلك الوقوف على الأساليب الفنية الأكثر ملائمة للعمل.
٦-التوصل للوسيلة الصحيحة التى تستخدم من أجل بلوغ الأهداف العامة، وكذلك الأهداف الفرعية للبرنامج.

***بينما ترى وجهة نظر أخرى أن أهداف التقييم تتمثل فى الآتى***[١]:

**١- معرفة مدى تحقيق المؤسسة والبرامج التى تقدمها لأهدافها وأغراضها:**

تقوم المؤسسات الاجتماعية الحكومية والأهلية بصرف الأموال الكثيرة كل عام على تنفيذ برامجها الموضوعة لخدمة الأفراد والجماعات والمجتمعات، وكذلك من الضرورى معرفة مدى ما تحققه هذه المؤسسات من التقدم نحو تحقيق أهدافها لخدمة هؤلاء، وكذلك معرفة مواطن الضعف التى تقف فى سبيل تحقيق تلك الأهداف، وبذلك يساعد التقييم المؤسسة وموظفيها على تأدية مسئولياتها الاجتماعية نحو الأفراد والجماعات فى المجتمع الذى تخدمه.

**٢- تحسين البرنامج:**

يُتخذ التقييم كوسيلة للتحسين المستمر للبرنامج سواء كان من ناحية استثمار الموارد والإمكانات الموجودة بالمؤسسة أو من ناحية البيئة، أو محتويات البرنامج نفسه أو الطريقة المستخدمة لوضعه وتصميمه وتنفيذه، لأن التقييم ما هو إلا محاولة لتطبيق الطريقة العلمية والأسلوب العلمى لمعرفة مدى ملائمة ونجاح عمليات وضع وتصميم البرنامج وأوجه نشاطه لحاجات أبناء المجتمع.

**٣- يساعد التقييم على الاحتفاظ بمرونة البرنامج:**

تتميز الأفراد والجماعات والمجتمعات بالتغير والاختلاف وعلى ذلك فالبرامج قد تفى بحاجات ورغبات هذه الوحدات الاجتماعية اليوم ، بينما قد لا تحتاج إليها لعدم صلاحيتها فى الغد ويتم معرفة ذلك من خلال عملية التقييم، وعلى ذلك يمكن تعديلها أو تغييرها وفقاً لحاجات ورغبات المجتمع المتغيرة.

**٤- التقييم عملية مفيدة لنمو الأخصائيين المشتركين فيه:**

إن عملية التقييم تتطلب من الأخصائيين معرفة معلومات كثيرة عن احتياجات الأفراد والجماعات المتغيرة، وكذلك العوامل والقوى الاجتماعية المختلفة التى تؤثر فى الأفراد والجماعات والمجتمعات، كما أنها تتطلب مهارات وخبرات خاصة فى استخدام المقاييس والمعايير الموضوعة لعملية التقييم كل ذلك يتيح الفرصة للأخصائيين المشتركين فى عملية التقييم للنمو واكتساب ألوان متعددة من الخبرات والمعرفة.

**٥- التقييم ضرورة لشرح الوظيفة الاجتماعية للمؤسسة:**

إن مجرد ذكر الأرقام التى تدل على عدد الأفراد المستفيدين من المؤسسة وأوجه نشاطها قد لا يكفى لشرح الوظيفة الاجتماعية للمؤسسة إلى المجتمع إذ أن بعض الأفراد قد لا يكتفون بها ولو أنها تعتبر جزءاً من عملية التقييم ويطلبون معرفة المستويات المختلفة للخدمات التى تقدم للعملاء بمعرفة المؤسسة وموظفيها، ولا يتأتى ذلك إلا بالتقييم الشامل للنواحى المختلفة التى تتعلق بالمؤسسة وتأدية وظيفتها.

**٦- التقييم وسيلة ضرورية لاختبار مدى ملائمة الأساليب تقديم الخدمات:**

حيث أن الاستراتيجيات والتكتيكات والوسائل الفنية التى تستخدم فى تقديم برامج الخدمة الاجتماعية يجب اختبارها من وقت لآخر للتأكد من صلاحيتها ومدى صلاحية استخدامها.

---

(١) أحمد شفيق السكرى، محمود محمود عرفان: *تقييم مشروعات التنمية*، دار المروة للطباعة والنشر، الفيوم، ١٩٩٧، ص ص٣٤-٣٦.

***وترى وجهة نظر أخرى أن أهداف التقييم تتمثل فيما يلى[١]:***

١-الحكم على قيمة الأهداف التى تتبناها المؤسسة والتأكد من مراعاتها لخصائص وطبيعة الفرد وحاجات المجتمع كما يساعد التقييم على وضوح هذه الأهداف ودقتها، ووضع أولويات لتنفيذها.

٢-التحقق من أن المشروع أو الخطة تسير بصورة مطابقة وفق ما هو موضوع من قبل.

٣-التحقق من سلامة الفروض والمسلمات التى تقوم عليها العمليات المختلفة للمشروع أو البرنامج.

٤-التأكد من أن العمل فى المشروع يُؤدى وفق الأصول الفنية التى يقررها الخبراء والمتخصصون.

٥-الاطمئنان إلى أن التغييرات المادية والمعنوية المنشودة تتحقق وفق المعدلات الكمية والكيفية المتوقعة لكل مرحلة من مراحل تنفيذ البرامج والمشروعات.

٦-التيقن من أن العمل يُؤدى بأقصى كفاءة إدارية وتنظيمية فى استخدام الإمكانات المتاحة للبرامج والمشروعات ***(أموال – قوة عاملة – مهمات – أدوات – مرافق)*** وكذلك بأقل قدر ممكن من الفاقد المسموح به فى استخدام هذه الإمكانات.

٧-كما أن التقييم يسهم فى الارتقاء بمستوى الموارد البشرية والمادية، يساعد أيضاً فى الوقوف على الجوانب الإيجابية فى البرامج والمشروعات والتى أسهمت فى نجاحها بهدف تدعيم هذه الجوانب السلبية حتى يمكن تطوير البرامج والمشروعات لتسير بخطوات سريعة تتفق واحتياجات المستفيدين ومشاكلهم.

***وفى إطار الدراسة الحالية فإن التقييم لخطة الرعاية الاجتماعية للشباب فى مصر يهدف إلى:***

١-التعرف على مجموعة الأهداف التى تم تحقيقها فى ضوء خطة الرعاية الاجتماعية للشباب (٩٢/٩٧).

٢-التعرف على مدى كفاية الإمكانات التى أتيحت لتنفيذ هذه الخطة فى ضوء أهدافها المحددة سلفاً من أجل تقديم الرعاية الاجتماعية للشباب.

٣-الوقوف على مدى ارتباط أهداف خطة الرعاية الاجتماعية للشباب بحاجات واهتمامات الشباب ومدى إمكانية التعديل والتطوير فى الخطط المستقبلية لكى تتفق أهدافها مع حاجات ورغبات واهتمامات الشباب.

٤-الوقوف على أهم الصعوبات والمعوقات التى تقف حائلاً دون تحقيق خطة الرعاية الاجتماعية لأهدافها.

**رابعاً: مبادئ التقييم:**

لكى يكون التقييم محققاً لأهدافه فلابد من توافر مجموعة من الأسس والمبادئ منها -فى حدود علم الباحث:-

**١- التكامل:**

ويقصد به أن يتم تقييم المشروع أو البرنامج أو الخطة كوحدة متكاملة دون الاعتماد على تقييم كل جزئية على حدة حيث أن كل جزئية أو مكون من مكونات البرنامج أو المشروع أو الخطة يؤثر ويتأثر بالمكونات الأخرى.

**٢- الاعتماد على الأسس العلمية:**

وذلك يعنى استخدام المنهج العلمى بمراحله وخطواته وكذلك أدواته عند القيام بعملية التقييم.

**٣- التناسق مع الأهداف:**

بمعنى أن يكون التقييم متمشيا مع أهداف البرنامج أو المشروع أو الخطة ويكون الاهتمام بنفس الجوانب والأهداف التى يهتم بها البرنامج أو المشروع أو الخطة.

---

[١] عبد الباسط محمد حسن: ***التنمية الاجتماعية***، مكتبة وهبة، القاهرة، ١٩٧٧، ص ص٢١٨-٢١٩.

* للمزيد انظر : محمود محمود عرفان: ***تقويم مشروعات وبرامج التنمية الاجتماعية***، دار الصفوة للنشر والتوزيع، الفيوم، ٢٠٠١، ص٣٦، ٢٤٠.

**٤- صدق التقييم:**

حيث من الأهمية بمكان أن يكون التقييم صادقاً وذلك يعنى أن الأداة المستخدمة فى التقييم تقيس ما ينبغى قياسه ويزداد هذا الصدق كلما كان محتوى الأداة قريباً من أهداف البرنامج أو المشروع أو الخطة ويرتفع كذلك كلما كانت الأهداف المراد قياسها محددة وواضحة المعالم.

**٥- المشاركة فى التقييم:**

يرى الباحث أنه من المبادئ الأساسية لعملية التقييم المشاركة بمعنى أنه من الضرورى أن يشارك الجمهور المستهدف من برنامج أو مشروع أو خطة معينة فى التقييم حيث إن هذه المشاركة إنما تعطى صدقاً وموضوعية لعملية التقييم.

**٦- دينامية التقييم:**

ويقصد بها الباحث أن عملية التقييم عملية مستمرة ودينامية لا تتوقف عند مرحلة بعينها حيث إن التقييم لابد وأن يتم قبل التنفيذ والبدء فى العمل وذلك ما يسمى بدراسة جدوى المشروع، وكذلك ضرورة التقييم أثناء التنفيذ للوقوف على الأخطاء أولاً بأول والعمل على معالجتها وتدعيم النواحى الإيجابية وكذلك يتم التقييم بعد الانتهاء من التنفيذ وذلك للاستفادة منه فى التخطيط المستقبلى.

## خامسا: أنواع التقييم:

لقد تعددت تصنيفات التقييم لبرامج ومشروعات الرعاية الاجتماعية ويمكن للباحث عرض بعضاً من هذه التصنيفات والتى هى فى حدود علم الباحث كما يلى:

**( أ ) من حيث طبيعة التقييم والهدف[١]:**

***ويوجد من هذا التقييم نوعان هما:***

١-تقييم جزئى لجانب واحد أو أكثر من جوانب المشروع. ٢-تقييم شامل للمشروع ككل.

وسوف يقوم الباحث بتقييم شامل لخطة الرعاية الاجتماعية للشباب.

**(ب) من حيث المدى الزمنى للتقييم[٢]:**

***ويوجد من هذا التقييم ثلاثة أنواع هى:***

١-**تقييم مبدئى أولى:** ويتم عادة عند بداية البرنامج أو المشروع لتقدير الموقف قبل التدخل المهنى أو قبل اتخاذ إجراء بإحداث تغيير أو تغييرات معينة.

٢-**تقييم مرحلى:** ويتم مصاحباً لخطوات ومراحل تنفيذ المشروع أو تقييم مراحل المشروع مرحلة بعد الأخرى.

٣-**تقييم نهائى:** ويتم عادةً عقب الانتهاء من تنفيذ البرنامج أو المشروع أو عقب تنفيذ الخطة ككل.

والتقييم الذى يجريه الباحث هو من النوع النهائى بعد إتمام خطة الرعاية الاجتماعية للشباب ٩٢/٩٧.

**(ج ) التقييم من حيث توقيت إجرائه[٣]:**

***ويوجد من هذا التقييم أربعة أنواع:***

١-**التقييم التمهيدى:** وهو الذى يهدف لجمع المعلومات لتخطيط البرنامج أو التعرف على أنواع المتغيرات المتوقعة عند نجاح البرنامج ويمكن الاستفادة به فى بيانات التعداد وإجراء المسح. ويتم هذا النوع قبل بدء المشروع.

---

(١) عبد العزيز عبد الله مختار: *طرق البحث فى الخدمة الاجتماعية*، مرجع سبق ذكره ، ص٣٥٢.

(٢) المرجع السابق، ص ٣٥٣.

(٣) محمد عبد العزيز عيد: *الاتجاهات الحديثة فى تقويم البرامج وإمكانيات تطبيقها فى مصر*، الجمعية المصرية لتقويم البرامج، القاهرة، ١٩٨٧، ص٣.

٢-**تقييم بنائى أو تكوينى:** ويكون الهدف منه توفير المعلومات المتصلة بالتقدم نحو السيطرة على الأهداف العامة للبرنامج وكذلك الحصول على معلومات تؤدى إلى تحسين البرنامج وملاءمة النظم لحاجات الناس وتحسين العمليات والأحكام التى يمكن التوصل إليها لجعلها أكثر كفاءة. ويتم هذا النوع أثناء تنفيذ المشروع نفسه.

٣-**التقييم الختامى:** وهو يعنى الحكم على القيمة النهائية للبرنامج والنواتج المقصودة من خلال مقارنة الفروق بين النواتج المقصودة والنواتج التى حدثت فى الواقع فهو يساعد على الحكم النهائى على البرنامج باستمراره أو إيقافه ويتم هذا النوع فى نهاية المشروع.

٤-**التقييم الطولى أو التتبعى:**وهو تقييم مستمر لتحديد الآثار المستمرة للبرنامج ومدى قدرته على الاستمرار فى النجاح وإدخال التعديلات اللازمة وكذلك تتبع المستفيدين من البرنامج ومدى بقاء أثره معهم.

والباحث فى هذه الدراسة يعتمد على التقييم التتبعى لما تحققه من أهداف خطة الرعاية الاجتماعية للشباب وتحديد ما قد يتناسب مع المرحلة القادمة وإدخال تعديلات على غير المناسب من هذه الأهداف.

**( د ) التقييم حسب القائمين به[١]:**

***يوجد من هذا التقييمي ثلاثة أنواع:***

١-**تقييم داخلى:** وهذا النوع إذا كان المقومون من العاملين فى المشروع المراد تقييمه وينتشر هذا النوع فى حالة التقييم التكوينى.

٢-**تقييم خارجى:** وهذا النوع إذا كان المقومون من خارج العاملين فى المشروع المراد تقييمه.

٣-**تقييم داخلى – خارجى:** وهذا النوع يشترك فيه فريق عمل من خارج وداخل المشروع المراد تقييمه.

**(هـ) من حيث طبيعة معالجة البيانات[٢]:**

*ويوجد من هذا التقييم ثلاثة أنواع:*

١-**تقييم وصفى:** ويعتبر هذا التقييم أول خطوات أى تقييم ويجب فى هذا التقييم وصف البرنامج وإجراءات التقييم لمعرفة كيف جمع القائم بالتقييم بياناته وحللها.

٢-**تقييم مقارن:** ويهدف هذا النوع إلى المقارنة بين برنامجين أو أكثر للتعرف على أيهما أكثر فائدة أو كفاءة أو تحليل ليستدل منه على مدى فاعلية البرنامج باستخدام بعض التصميمات التجريبية المناسبة.

٣-**تقييم تحليلى:** ويهدف هذا النوع إلى تحليل العوامل والأسباب أو الربط بين الأسباب والنتائج لبرنامج معين سواء كانت عوامل فشل أو نجاح لهذا البرنامج وسوف يستخدم الباحث هذا النوع من التقييم حيث سيقوم بتحليل العوامل والأسباب التى أدت إلى تحقيق أهداف خطة الرعاية الاجتماعية للشباب وما العوامل والأسباب التى قد تكون حالت دون تحقيق بعض الأهداف الأخرى؟.

## سادسا: خطوات التقييم:

إن عملية التقييم لابد وأن تكون خاضعة لأسلوب المنهج العلمى حيث يبدأ بتحديد وتصوير الأهداف، واختيار الاستراتيجيات المنهجية والأدوات المختلفة وتنتهى بتحليل وتفسير النتائج والمعطيات[٣].ولقد تعددت وجهات النظر حول مراحل وخطوات عملية التقييم وفى ضوء ذلك سيوضح الباحث بعض وجهات النظر هذه والتى أتيح للباحث الاطلاع عليها **حيث ترى وجهة نظر أن التقييم يمر بأربعة خطوات وهى[٤]:**

---

(١) محمد عبد العزيز عيد: المرجع السابق، ص٦.

(٢) محمد سيد فهمى: *تقوم برامج تنمية المجتمعات الجديدة*، مرجع سبق ذكره ، ص٢٦٢.

(٣) إبراهيم بيومى مرعى: *خدمة الجماعة وعملياتها التحليلية*، مرجع سبق ذكره ، ص١٩٩.

(٤) محمد سيد فهمى: *تقويم برامج تنمية المجتمعات الجديدة*، مرجع سبق ذكره، ص٢٦٥.

١- تحديد الأهداف التى نرغب الوصول إليها. ٢-وضع المعايير والمقاييس التى تستخدم فى التقييم.
٣- جمع وتسجيل البيانات. ٤-دراسة وتحليل هذه البيانات وتقييم البرامج المختلفة.

**بينما ترى وجهة نظر أخرى أن التقييم للبرامج والمشروعات يمكن إجراؤه باتباع مجموعة الخطوات التالية[١]:**

١-تحديد الأهداف النهائية الاستراتيجية للمشروع.
٢-تحديد الأهداف المرحلية الجزئية للمشروع أى الأهداف التكتيكية للمشروع.
٣-دراسة طبيعة العملية أو العمليات التى تم بواسطتها تحقيق هذه الأهداف.
٤-تحديد مصادر تمويل المشروع والتعرف على أوجه وطريقة الإنفاق.
٥-مدى مراعاة التوقيت الزمنى بالنسبة للمشروع ككل ومراعاة المراحل الزمنية المتصلة بكل خطوة من خطوات تنفيذ المشروع.
٦-تحديد حجم وأعداد المستفيدين من خدمات البرنامج أو المشروع ومدى استفادتهم من هذه الخدمات.
٧-تحديد معدل كفاءة القائمين بالعمل بالنسبة للمسئوليات المختلفة التى يتضمنها البرنامج أو المشروع.
٨-تحديد معدل أساليب تقديم الخدمة بالنسبة للمستفيدين منها.
٩-قياس العائد الاجتماعى والاقتصادى لكل خدمة من خدمات المشروع بالمقارنة بالتكاليف المباشرة وغير المباشرة.

**بينما ترى وجهة نظر أن خطوات ومراحل التقييم تتمثل فى[٢]:**

١-صياغة أهداف البرنامج وتحديد نتائجها المتوقعة وغير المتوقعة ومحاولة قياسها.
٢-تصميم البحث وتحديد معايير التحقق من فاعلية البرامج مع الأخذ فى الاعتبار تكوين الجماعات الضابطة وبدائل لها.
٣-وضع الأدوات والمقاييس وتطبيقها مع تحديد احتمالات الخطأ فى القياس والعمل على تقليل هذه الاحتمالات.
٤-تحديد مؤشرات التقييم تحديداً دقيقاً.
٥-إجراءات فهم النتائج وتفسيرها لتحديد مدى النجاح والفشل فى قدرة البرنامج على تحقيق الأهداف.

**وهناك من يحدد مراحل وخطوات التقييم كما يلى[٣]:**

١-تحديد أهداف وأغراض البرنامج. ٢-تحديد المؤشرات والمتغيرات المراد قياسها.
٣-تحديد المتغيرات المستقلة والمتغيرات المتداخلة. ٤-تحديد التصميم الملائم للتقييم.
٥-تحديد كفاءة البرنامج.

**بينما ذهب رأى آخر إلى أن عملية التقييم تتضمن مجموعة خطوات وهى[٤]:**

١-عملية صياغة المفاهيم لقياس النتائج المستهدفة من برنامج العمل الاجتماعى، فضلاً عن النتائج غير المستهدفة، والتى لها ارتباط وثيق بالبرنامج.
٢-صياغة تصميم البحث وتحديد المعايير المبرهنة على فاعلية البرنامج وبدائل ذلك.
٣-تطبيق وتطوير إجراءات البحث، ويتضمن ذلك احتياجات وترتيبات تخفيض أخطاء القياس.
٤-المشكلات المتعلقة ببناء المؤشرات للتقييم.
٥-الإجراءات المتعلقة بفهم وتفسير مكتشفات البحث فى الفاعلية، وعدم الفاعلية.

---

(١) عبد العزيز عبد الله مختار: *التخطيط لتنمية المجتمع*، مرجع سبق ذكره، ص ص٣٢٥-٣٢٦.
(٢) محمد على محمد: *علم الاجتماع والمنهج العلمى*، مرجع سبق ذكره، ص ص٣١٥-٣١٩.
(3) Richard M. Grinnell, ***Social Work Research and Evaluation***, F.E. Peacok Publishers, Inc., U.S.A., 1985, pp. 434-440.
(٤) مجدى أحمد حميدة: *فن البحث الاجتماعى - مداخل ومجالات حديثة*، مكتبة نهضة الشرق، جامعة القاهرة، ١٩٨٤، ص٦٢.

**كما ترى وجهة نظر أخرى أن مراحل التقييم تتمثل فى[١]:**

١-تحديد الهدف من التقييم سواء كان نوعياً أو شاملاً بموضوعية.

٢-تحديد المعايير أو المحكات التى ستستخدم فى التقييم ويجب أن يشترك العاملون فى المؤسسة فى تحديد تلك المعايير كما يجب أن تفسر تلك المعايير وتحدد لكل الأشخاص المشتركين فى عملية التقييم.

٣-جمع البيانات والإحصاءات عن النتائج التى تم تحقيقها.

٤-تحليل البيانات والإحصاءات السابقة وذلك للوصول إلى الحالة الراهنة التى عليها البرنامج أو المشروع أو الخطة.

٥-كتابة التقرير الخاص بالتقييم مع إضافة بعض المؤشرات أو المقترحات التى تساعد فى تحقيق الأهداف ومواجهة الصعوبات التى تقف حجر عثرةً فى طريق تحقق الأهداف المبتغاة.

ومن خلال ما سبق فى ضوء عرض وجهات النظر المختلفة حول مراحل وخطوات التقييم يلاحظ أن هناك شبه اتفاق حول هذه المراحل والخطوات والتى يمكن توضيحها فى الخطوات والمراحل التالية[٢]:

**الخطوة الأولى:** تحديد البرنامج المطلوب تقييمه، وتحديد كلاً من الأهداف والأغراض والمشكلة التى يعالجها البرنامج والأنشطة المرتبطة به.

**الخطوة الثانية:** وهى اختيار معايير التقييم، وهذه الخطوة تتضمن اختيار المستوى الذى سوف يقدر على أساسه البرنامج.

**الخطوة الثالثة:** وهى اختيار التصميم المناسب لعملية التقييم أو تحديد ما إذا كان البرنامج الذى يتم تقييمه سوف يتم من خلال الجمع البسيط للبيانات الأولية أو من خلال التجريب.

**الخطوة الرابعة:** وهى عملية جمع البيانات واختيار مصدر البيانات وأدوات جمع البيانات وتحديد خطوات وإجراءات جمع البيانات اللازمة.

**الخطوة الخامسة:** وهى تحليل البيانات ونشر النتائج وهذه الخطوة تعتمد على سؤالين أساسيين :

أ – ما مدى أهمية النتائج التى تم التوصل إليها؟

ب- كيف نستفيد من المعلومات؟

ومن خلال ما سبق من عرض لخطوات عملية التقييم يمكن للباحث عرض الخطوات الرئيسية لتقييم خطة الرعاية الاجتماعية للشباب فى مصر موضوع الدراسة الحالية كما يلى:

**١- تحديد الأهداف:** [*]

والأهداف المقصودة هنا إنما هى أهداف خطة الرعاية الاجتماعية للشباب فى مصر، فى الخطة الخمسية ٩٢/٩٧ "الفصل الخامس من هذه الدراسة" حيث تعد هذه الخطوة من أهم خطوات عملية التقييم حيث إنه فى ضوء هذه الأهداف –أهداف خطة الرعاية الاجتماعية للشباب فى مصر ٩٢/٩٣ – ٩٦/٩٧ – يمكن تحديد أهداف عملية التقييم التى تسعى الدراسة الحالية إليها، وذلك إنما يساعد فى تحديد ما الجوانب التى يجب أن تشملها عملية التقييم والفئة التى يمكن تطبيق عملية التقييم عليها "الشباب فى هذه الدراسة" وكذلك تحديد ما الوقت المناسب لإجراء عملية التقييم.

---

(١) ماهر أبو المعاطى على: *إدارة المؤسسات الاجتماعية*، ط٢، مكتبة الصفوة، الفيوم، ١٩٩٨، ص٣٤٢.

(٢) احمد شفيق السكرى: *كيف نخطط للخدمات الاجتماعية*، دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، ١٩٩٠، ص ص١٨٢-٢٠١.

(*) يمكن مراجعتها فى الفصل الخامس من هذه الدراسة.

**٢- تحديد المعايير والمؤشرات:**

وفى هذه المرحلة يتم تحديد مجموعة المعايير والمؤشرات التىتعتمد عليها عملية التقييم فى الدراسة الحالية لكى يمكن تحديد مدى فاعلية الخدمات التى أتيحت للشباب من خلال تنفيذ خطة الرعاية الاجتماعية للشباب فى مصر ٩٢/٩٣ - ٩٦/٩٧ وتحديد ما تحقق من أهداف تتضمنها هذه الخطة.

وقد حدد الباحث فى دراسته الحالية مجموعة من المؤشرات والتى تعتبر بمثابة مجموعة من الموجهات تساعده على إجراء **عملية التقييم وهى:**

- تحديد عدد المستفيدين من خطة الرعاية الاجتماعية للشباب على مستوى الجمهورية بصفة عامة ومحافظة الفيوم بصفة خاصة.
- تحديد مدى ملائمة الموارد والإمكانات المتاحة للأهداف التى تسعى خطة الرعاية الاجتماعية لتحقيقها.
- العدالة فى توزيع خدمات رعاية الشباب على مستوى الجمهورية بصفة عامة ومحافظة الفيوم بصفة خاصة.

**٣- تحديد التصميم المناسب (الأدوات والأساليب اللازمة لعملية التقييم):**

بعد تحديد الأهداف المراد قياسها وتقييمها، وكذلك مجموعة المعايير والمؤشرات التى تستخدم فى عملية التقييم وما الجوانب المراد تقييمها يتم تحديد الأساليب والأدوات اللازمة لعملية التقييم وسوف يحاول الباحث أن تكون مناسبة فى تصميمها وشاملة لجميع الجوانب المراد تقييمها وأن تكون متكاملة فيما بينها حتى يستطيع الباحث الوصول إلى أفضل نتيجة ممكنة، وسوف يقوم الباحث بتصميم أدوات الدراسة من أجل عملية التقييم بالإضافة إلى تحليل محتوى السجلات الخاصة ببعض مراكز الشباب بمحافظة الفيوم.

**٤- جمع البيانات:**

حيث سيقوم الباحث بجمع البيانات الخاصة بالدراسة وبعملية التقييم لخطة الرعاية الاجتماعية للشباب فى مصر وذلك من خلال الأدوات التى سيتم تصميمها لاستخلاص البيانات المراد الحصول عليها بعد إخضاع هذه الأدوات لعملية التحكيم العلمى حتى يمكن التعرف من خلالها على مدى فاعلية الخدمات التى أتاحتها خطة الرعاية الاجتماعية للشباب وما الأهداف التى تحققت وما لم يتحق منها وما المعوقات التى حالت دون تحقيق هذه الأهداف؟-

**٥- تحليل البيانات ونشر النتائج:**

وهذه المرحلة تلى مرحلة جمع البيانات وتتضمن تفريغ وتصنيف البيانات التى تم الحصول عليها بشأن خطة الرعاية الاجتماعية للشباب وتحليلها حتى يمكن معرفة ما تحقق من أهداف خطة الرعاية الاجتماعية للشباب (*) .

وكذلك تحديد ما العوامل والأسباب التى أدت إلى تحقيق هذه الأهداف والعمل على تدعيمها، وكذلك الوقوف على الأهداف التى لم يتم تحقيقها ومعرفة ما الأسباب والعوامل التى أدت إلى إعاقة تحقيق هذه الأهداف ومحاولة التغلب عليها ومواجهتها.

ليس ذلك فحسب ولكن لابد من توضيح أهمية النتائج التى تم التوصل إليها من خلال عملية التقييم هذه وكيف يمكن الاستفادة منها عند وضع وتنفيذ خطط مستقبلية لرعاية الشباب فى مصر.

---

*(*) يمكن مراجعة هذه الأهداف فى الفصل الخامس من هذه الدراسة.*

**سابعا: نماذج التقييم:**

توجد العديد من وجهات النظر حول نماذج التقييم حيث يعرف النموذج على أنه "ذلك النمط البنائى العلاقى الذى يوضح طبيعة وقوة واتجاه العلاقة بين مجموعة معينة من العوامل والمتغيرات المتعددة التى تؤثر فى حدوث تغيير اجتماعى مقصود وتوضيح درجة أو مدى تأثير العوامل والمتغيرات وتأثرها بعضها فى البعض الآخر[١].

كما أنه يعتبر هيكلاً يحتوى على مجموعة من المتغيرات بينها مجموعة من العلاقات المحددة لها تماثل فى المتغيرات القائمة وتستخدم كمرشد للتنبؤ بالأحداث قبل وقوعها فى إطار من الشروط المحددة[٢].

ونماذج التقييم منها:

**١- نموذج تحقيق الهدف:**

وهو طريقة منهجية يتم من خلالها التقييم بالرجوع إلى الأهداف وتنطوى أساسيات هذا النموذج على المتغيرات الآتية[٣]:

أ – مجموعة من الناس يتسمون بخصائص معينة (مجموعة المستفيدين).

ب- من أجل هذه المجموعة ينفذ عمل ما (المشروع) وعن طريقه يتم تغيير محقق بافتراض أنه قد حدثت تغيرات معينة فى خصائص هذه المجموعة عن ذى قبل.

وسوف يعتمد الباحث فى دراسته على نموذج تحقيق الهدف والذى سيوضحه بعد قليل.

**٢- نموذج إصدار الأحكام فى ضوء محكات داخلية[٤]:**

وهذا النموذج يهتم بالمعايير الخاصة بعمليات البرنامج ذاته.

**٣- نموذج إصدار الأحكام فى ضوء محكات خارجية[٥]:**

وهذا النموذج يعتمد على قياس التغيير بين الفترة الأولية الأساسية للبرنامج وما وصل إليه البرنامج من مخرجات أى أن هذا النموذج يركز على المعايير التى تتعلق بالمخرجات.

**٤- نموذج تيسير القرار[٦]:** ويعتمد هذا النموذج على أن التقييم لابد أن يكون ميسراً لعملية اتخاذ القرار.

***وترى وجهة نظر أخرى أن نماذج التقييم هى[٧]:-***

**١- النماذج الكلاسيكية:** وتقوم هذه النماذج على أساس الاعتماد على مدى تحقيق الأهداف المحددة.

**٢- النماذج المعتمدة:** وتركز هذه النماذج على عمليات البرنامج.

**٣- نموذج النظم:** ويهتم هذا النموذج بمدخلات النظام وعملياته ومخرجاته، ويرتكز هذا النموذج على كفاءة الاتصال بقضية توزيع الموارد لإنتاج مخرجات معينة، ويستهدف هذا النموذج ضمان كفاءة أفضل توزيع موارد المنظمة[٨].

---

(١) عبد العزيز عبد الله مختار: *طرق البحث فى الخدمة الاجتماعية*، مرجع سبق ذكره، ص٢٢٦.

(٢) فاروق يوسف أحمد: *قواعد المنهج العلمى*، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٨٥، ص١٠٧.

(٣) رقية محمد حسن حماد: *تقويم مشروع تنمية الجهود الذاتية بقرية الإعلام*، مرجع سبق ذكره ، ص٤٠.

(٤) محمد عبد العزيز عيد: *الاتجاهات الحديثة فى تقويم البرامج*، مرجع سبق ذكره، ص٩.

(٥) اعتماد محمد علام، عبد الهادى الجوهرى: *تقويم المشروعات التنموية*، الجمعية المصرية لتقويم البرامج، القاهرة، ١٩٨٧، ص١٠.

(٦) نادية عبد الجواد الجروانى: *تقويم الأندية الثقافية والاجتماعية بالقاهرة*، مرجع سبق ذكره، ص٦١.

(٧) محمد عبد العزيز عيد : *الاتجاهات الحديثة فى تقويم البرامج*، مرجع سبق ذكره، ص١٠.

(٨) محمد سيد فهمى: *تقويم برامج تنمية المجتمعات الجديدة*، مرجع سبق ذكره ، ص٢٨٠.

٤- **نماذج التناقض:** وتؤكد تلك النماذج على المعايير والمحكات التى يتم تقييم البرامج بالمقارنة بـــها أو على أساسها.

**٥- نموذج تقييم النسق:**

***ويتصف هذا النموذج عند "إتزيونى" بالعمليات الأساسية الآتية [١]:***

أ – إنشاء نموذج إمبريقى لوحدة اجتماعية تستطيع إنجاز الهدف وجعلها وحدة متعددة الوظـــائف بحيـث لا تقتصر على هدف واحد منعزل كما هو الحال بالنسبة لنموذج تحقيق الهدف.

ب- إن نموذج النسق يوجد بالدرجة التى عندها يحقق التنظيم أهدافه فى ظل مجموعة معطاة من الظروف.

ج – المفهوم الثالث يتعلق بتغذية النسق ذاته بنتائج التقييم بحيث يمكن للإدارة مناظرة النتائج بـــالأهداف المخططة والمنشودة ولكن هذا النموذج ينتقد على أساس أنه يحتاج إلى تكلفة عالية ووقتاً كبيراً ممـا قد يؤثر فى حجم الاستفادة من تغذية النسق بنتائج التقييم.

والباحث فى دراسته الحالية سوف يعتمد على نموذج تحقيق الهدف فى تقييمـــه لخطـــة الرعايـــة الاجتماعية للشباب فى مصر ٩٣/٩٢ – ١٩٩٧/٩٦. حيث إن هذا النموذج يجمع فى محتـــواه مجموعـــة المميزات التى توجد فى العديد من النماذج السالف ذكرها والباحث فى هذه الدراسة إنما يســـعى لإجـــراء تقييم بصورة متكاملة، ويحاول الباحث هنا أن يستفيد من معطيات النماذج المختلفـــة وتوظيفـــها لخدمـــة النموذج الذى تتبناه هذه الدراسة "نموذج تحقيق الهدف" حيث أن هذه النماذج على اختلاف بؤرة اهتمامـــها إلا أنها فى النهاية تتناول المتغيرات الخاصة بالأهداف.

**أ ) الهدف من النموذج:**

إن نموذج تحقيق الأهداف يركز على هدف مؤداه تحديد درجة تحقيق خطة الرعاية الاجتماعيـــة للشباب لأهدافها "ما الذى تحقق وما الذى لم يتحقق؟".

**ب) خطوات النموذج:**

تتمشى خطوات نموذج تحقيق الأهداف مع الخطوات التى حددها الباحث ســـابقاً لعمليـــة التقييـــم والمراحل التى تتم عند تقييم خطة الرعاية الاجتماعية للشباب.

***وتتمثل خطوات هذا النموذج فيما يلى:***

١-حصر أهداف خطة الرعاية الاجتماعية للشباب ٩٣/٩٢ – ١٩٩٧/٩٦ "أهداف عامة".

٢-ترجمة هذه الأهداف الرئيسية إلى مجموعة من الأغراض الفرعية والتى إذا ما تحققـــت فإنـــها فـــى النهاية سوف تحقق مجموعة الأهداف الرئيسية "تحديد المؤشرات".

٣-تحديد المواقف التى يمكن من خلالها ملاحظة مجموعة الأغراض الفرعيـــة أو الســـلوكية "الـــبرامج والخدمات المقدمة للشباب".

٤-تصميم الأدوات التى يمكن من خلالها قياس تحقيق خطة الرعاية الاجتماعيـــة للشـــباب لأهدافـــها، وإخضاعها للتحكيم العلمى.

٥-جمع البيانات المتعلقة بهذه الأهداف بالأدوات التى تم تصميمها فى المرحلة السابقة من خلال الفئـــة والجهة التى يتم التطبيق عليها.

٦-مقارنة ما تم جمعه من بيانات ومعلومات بما تحقق من الأهداف المطلوبة وإصدار النتائج والأحكام.

---

(١) إقبال عبد المنعم الأمير: *دور المشروعات الإنتاجية فى تنمية المرأة*، وزارة الشئون الاجتماعية بالقاهرة، بالتعاون مع منظمة الأمم المتحدة للطفولة، ١٩٩٣، ص١١.

**جـ) الجوانب التى يشملها التقييم:**

من وجهة نظر الباحث وفى إطار التكامل بين نماذج التقييم المختلفة يرى أن الجوانب التى يجب أن تشملها عملية تقييم خطة الرعاية الاجتماعية للشباب فى مصر تتضمن : ***(المدخلات،الأداء والفاعلية، المخرجات).***

ولهذا فيمكن تحديد أهم الجوانب التى يمكن أن تشملها عملية التقييم لخطة الرعاية الاجتماعية للشباب فيما يلى:

**** تقييم المدخلات: وتشمل جانبين أساسيين:***

**الأول** : المستفيدون من خطة الرعاية الاجتماعية للشباب من حيث (العدد – الجنس – فئات العمر – المستويات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية – أماكن الإقامة – احتياجاتهم التى تقابلها خطة الرعاية الاجتماعية للشباب أو التى تستهدف إشباعها ومواجهتها".

**الثانى:** الجانب التنفيذى للخطة .. وهذا الجانب يتضمن مجموعة من العناصر تتمثل فى:

١-الخدمات التى توفرها خطة الرعاية الاجتماعية للشباب ومدى التكامل فى هذه الخدمات وكفايتها لتحقيق الأهداف المرجوة.

٢-مراكز وأندية الشباب وطاقاتها الخدمية المقدمة بالفعل "أى كم عدد المستفيدين فعلاً من الشباب مقارنة بعدد السكان".

٣-الشكل التنظيمى للخطة ويشمل:

-الهيكل التنظيمى القائم بتنفيذ ومتابعة الخطة ومدى تنوع الخدمات التى يقدمها واتساع نطاق التمكن لهذه الخدمات.

-تحديد أعمال فريق العمل القائم على أمر تنفيذ ومتابعة خطة الرعاية الاجتماعية للشباب تحديداً واضحاً دون حدوث ازدواج أو تداخل فى الأعمال والتخصصات.

-وضوح خط السلطة ومدى التسلسل فى القيادة ومدى تفويض السلطة وانسياب العمل فى التوقيتات والظروف المناسبة لتحقيق أهداف الخطة.

-مدى وجود التنسيق بين الجهود المبذولة والتعاون بين القائمين على أمر تحقيق خطة الرعاية الاجتماعية للشباب.

-مدى توافر المعلومات الخاصة بالخطة والتوجيهات اللازمة للعمل على جميع المستويات.

٤-العاملون ومدى كفايتهم العددية ومؤهلاتهم وخبراتهم فى ميدان العمل مع الشباب لتحقيق أهداف الخطة المسندة إليهم.

٥-مدى توافر الموارد المالية اللازمة لتحقيق الأهداف المأمول تحقيقها.

٦-مدى توافر الإمكانات المادية وحداثتها كالأجهزة المختلفة اللازمة لممارسة الأنشطة.

٧-التشريعات والقوانين المنظمة لتحقيق أهداف الخطة ومدى خلو هذه التشريعات من التعقيد وملاءمتها لطبيعة خطة الرعاية الاجتماعية للشباب وأهدافها.

**تقييم مستوى الأداء والفاعلية:**

ويعد ذلك بمثابة مراقبة مستمرة لما تم إنجازه من أهداف خطة الرعاية الاجتماعية للشباب وذلك ما يسمى "بالعملية" وتقييم الأداء ومستوى الفاعلية يساعد فى معرفة المستوى الفنى لأداء العمل، كما يتم التعرف من خلاله على مدى التأثير الكلى أو الجزئى لهذا الأداء والتغييرات التى تحدث لدى الشباب من خلال استفادتهم من برامج وخدمات خطة الرعاية الاجتماعية للشباب:

**ويركز تقييم مستوى الأداء والفاعلية على النواحى التالية:**

١-التأكد من أن خطة الرعاية الاجتماعية للشباب تسير وفق ما هو مرسوم لها أم لا.

٢-مدى وضع وتنفيذ ومتابعة خطة الرعاية الاجتماعية للشباب وفق الأسلوب الفنى والعلمى الذى يحدده الخبراء والمتخصصون أم لا.

٣-الوقوف على مدى التغييرات الحادثة "معنوياً ومادياً" وفق المعدلات الكمية والكيفية المحددة سلفاً فى خطة الرعاية الاجتماعية للشباب أم لا وفق كل مرحلة من مراحل تنفيذ هذه الخطة.

٤-التأكد من أن العمل مع الشباب يُؤدى بأعلى كفاءة إدارية وتنظيمية فى استخدام الإمكانات المتاحة فى الخطة من أموال، قوة عاملة، ووقت، ومهام وأدوات، ومرافق ... الخ، مع مراعاة أن يحدث أقل قدر من الفاقد المسموح به فى استخدام هذه الإمكانات.

٥-التعرف على ما قد يواجه تنفيذ خطة الرعاية الاجتماعية للشباب من صعوبات ومشكلات وتقصى هذه المشكلات وأسبابها.

٦-معرفة مواطن الخلل فى الجانب الإدارى والتنظيمى فى الأداء.

*** تقييم المخرجات:**

تقييم المخرجات فى هذه الدراسة إنما يهدف إلى تقدير مدى تحقيق خطة الرعاية الاجتماعية للشباب لأهدافها النهائية، وفى ضوء ذلك إذا تبين أن هذه الخطة لم تحقق الهدف منها فلابد من تحديد العوامل التى أدت إلى هذا القصور، ويمكن كذلك تحديد الخدمات والأنشطة والبرامج التى تحقق أهداف هذه الخطة.

وعلى هذا فإن تقييم مخرجات خطة الرعاية الاجتماعية للشباب يتضمن الوقوف على ما يلى:

١-عدد الذين تمت استفادتهم من الخطة وبرامجها وخدماتها.

٢-مدى ما تحقق من أهداف الخطة مرتبة حسب أولوياتها.

٣-معرفة التغييرات التى حدثت نتيجة تطبيق خطة الرعاية الاجتماعية للشباب سواء كان ذلك خاص بالمستفيدين أو المجتمع ككل.

أ ) فبالنسبة للمستفيدين:معرفة ما اكتسبوه من معارف، ومهارات، وما حققوه من وعى ونضج، وكذلك ما حدث من تغيير إيجابى فى اتجاهاتهم وقيمهم،وما يمكن أن يكونوا قد حققوه من ارتفاع فى مستويات معيشتهم.

ب) وبالنسبة للمجتمع : معرفة ما أدخلته خطة الرعاية الاجتماعية للشباب فى المجتمع من خدمات وأنشطة مختلفة – اقتصادية – اجتماعية – .. وما يمكن أن تكون قد عالجته هذه الخطة من قضايا ومشكلات مجتمعية بما يسهم فى تحقيق عملية التنمية الشاملة.

وقد يظن القارئ أن هناك تداخلاً فى عملية التقييم هذه التى يقوم بها الباحث لخطة الرعاية الاجتماعية للشباب، ولكن الباحث فى تركيزه على نموذج تحقيق الهدف إنما استعان بطرق وأساليب أخرى، ويقصد من وراء ذلك إحداث نوع من التكامل عند إجراء عملية التقييم لخطة الرعاية الاجتماعية للشباب فى مصر ٩٢/٩٣-٩٦/١٩٩٧.

وهذا التكامل إنما يقوم على أساس أن الأهداف إنما توضع لتحقيق رغبات الشباب ومواجهة مشاكلهم باستخدام عمليات معينة فى ضوء ميزانية محددة داخل نظام معين حيث يتم التخطيط والتصميم والتطبيق والتنفيذ ثم التحليل والتصنيف والتغذية الرجعية والتوصل إلى مجموعة من المؤشرات التخطيطية والاقتراحات فى ضوء ما أسفر عنه التقييم.

## ثامناً: صعوبات التقييم:

بالرغم من أهمية التقييم وفوائده التى تم ذكرها آنفاً إلا أنه توجد مجموعة من الصعوبات التى تواجه عملية التقييم منها[١]:

١- عدم وضوح الأهداف ودراستها جيداً.
٢- مشكلة الاختيار العشوائى للعملاء وأيضاً السيطرة على الجماعة وإمدادهم بمهمة عشوائية وخوض التجربة دون تحكم تام فى جماعة العملاء.
٣- عدم قياس المخرجات مع التطور المستمر للبرنامج.
٤- عدم إمكانية تغيير المتغيرات المستقلة.
٥- من الصعب التحكم فى العناصر الطبيعية التى يمكن أن تكون من الأسباب الأساسية للتقييم.
٦- القلق الناجم عن الأثر السلبى الذى قد ينعكس على كل من الأخصائى والمبحوث[٢].
٧- صعوبة عزل تأثير المتغيرات المختلفة والتى تؤثر فى عملية الممارسة سواء من جانب العملاء أو من جانب الأخصائيين[٣].
٨- عدم وجود متخصصين يمكنهم القيام بعملية التقييم إلى جانب عدم الاقتناع بأهمية التقييم وعدم كفاية الإمكانات المتاحة خاصة عدم الدقة والأمانة فى جمع البيانات وأخيراً صعوبة قياس بعض التغيرات حيث إن نتائج العمل الاجتماعى لا يمكن قياسه بدقة نظراً لعدم وجود مقاييس دقيقة يمكن من خلالها التعبير عن هذه النتائج[٤].

***بينما ترى وجهة نظر أن الصعوبات والمعوقات التى تواجه عملية التقييم تتمثل فى مجموعة العوامل الآتية[٥]:***

١- توقعات الأثر الفائق للبرنامج.
٢- الضغوط غير الملائمة من قبل بعض الأفراد الذين يمارسون البرنامج.
٣- الخوف من أن التقييم سوف يعوق الابتكار والتجديد.
٤- الخوف من إنهاء البرنامج.
٥- الخوف من إساءة استخدام المعلومات.
٦- الخوف من استبدال الفهم الكمى.
٧- الخوف من أن يستنفذ التقييم مصادر تمويل البرنامج.
٨- الخوف من فقد السيطرة على البرنامج.
٩- الخوف من أن يكون للتقييم آثار قليلة.
١٠- مقاومة الأخصائيين لعملية التقييم[٦].
١١- صعوبة استخدام الطريقة العلمية فى التقييم[٧].
١٢- عدم كفاية التدريب والمتخصصين فى عملية التقييم لوضع خطة التقييم وتنفيذه والتدريب على ذلك حتى يمكن القيام بعملية التقييم بصورة سليمة[٨].

---

(١) Richard M. Grinnell, ***Social Work Research and Evaluation***, Op. Cit., pp. 440-442.

(٢) Micheal Preston: ***Effective Group Work***, Pritish, Association of Social Workers Mac., Macmillan Education L.T.D. 1987, p. 191.

(٣) Charles D. Orvin: ***Contemporary Group Work***, Engle Wood, N.Y.,U.S.A, 1981, p. 186.

(٤) ماهر أبو المعاطى على: ***إدارة المؤسسات الاجتماعية***، مرجع سبق ذكره، ص٣٤٥.

(٥) محمود محمود عرفان: ***تقويم مشروعات وبرامج الرعاية الاجتماعية***، مرجع سبق ذكره، ص ص٢٧٨-٢٨٧.

(٦) ماجدة كمال علام: ***طريقة العمل مع الجماعات – مدخل للتكيف – التنمية – التقويم والإشراف***، مرجع سبق ذكره ، ص١٥٠.

(٧) نصيف فهمى منقريوس: ***العمل مع الجماعات وتطبيقاته فى الخدمة الاجتماعية***، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٣، ص١٧٨.

(٨) أنيس عبد الملك : ***الإشراف والتقييم فى خدمة الجماعة***، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ١٩٩٤، ص٨١.

**خاتمة:**

لقد تعرض الباحث خلال هذا الفصل بالشرح والتحليل لمفهوم التقييم ومحاولة متواضعة منه لتحديد مفهوم التقييم إجرائياً في ضوء الدراسة الحالية، كما تم تناول موضوعات: أهداف التقييم ومراحله ومبادئه ونماذجه وصعوباته وذلك بهدف أن يكون هذا الفصل مع باقى الجزء النظرى للدراسة الحالية معيناً للباحث على وضع خطوط عريضة سوف يبنى عليه الجزء الميدانى للدراسة الحالية.