الفصل الرابع
تقويم برامج الرعاية الاجتماعية

- مقدمة.

أولاً : التقويم بين القياس والتقييم.

ثانياً: أهداف التقويم.

ثالثاً: أهمية التقويم بالنسبة لخطط الرعاية الاجتماعية.

رابعاً: مراحل وخطوات التقويم.

خامساً: نماذج تقويم البرامج الاجتماعية.

سادساً: معوقات التقويم.

- خاتمة.

ـ مقدمـــة:

سـوف يتنـاول الباحـث فـى هـذا الفصـل توضـيح الفـرق بـين التقـويم والتقييم والقيـاس والعلاقـة بينهم وأهـداف التقـويم وأهميـة التقـويم بالنسـبة لخطط الرعاية الاجتماعية ثم إلقـاء الضـوء علـى مراحل وخطـوات التقـويم وعـرض لـبعض مـن نمـاذج تقـويم الـبرامج الاجتماعيـة والمعوقـات التـى تعـوق عملية التقويم.

أولاً: التقويم بين القياس والتقييم:

غالباً ما يثار جدل حول مفهوم التقييم باعتبـاره تحديـد قيمـة الشـئ أو كمه أو التعبير عن القيمة عددياً أو إضفاء القيمة المناسبة عليه، أى تحديد ما ينطوى عليه من قيمة معينة وبين التقويم الـذى يعنـى التعـرف علـى القيمـة من التدخل لإحداث تغيير، ولذا ينظر إليه كعمليـة مكونـة مـن خطـوات أو إجراءات يعتبر التقييم إحداها على أساس أن التقـويم فـى جوهرة يعنـى تلـك المجهودات العلميـة المنهجيـة التـى تيسـر قيـاس حجـم المنجـزات التـى تحققـت والتغييرات التـى حـدثت خـلال وبعـد فعـل وتـأثير برنـامج مـا وفقـاً لنوعيتـه والهدف من تنفيذه بغرض اتخاذ إجراءات تصحيحه لتطويره والاسـتفادة مـن ذلك فى تخطيط برامج مستقبلية[1].

ويمكـن تعريف تقويم البرامج الاجتماعية بأنـه: "العمليـة التـى يمكـن من خلالها التأكـد مـن أن الاسـتراتيجيات والمهـارات المسـتخدمة فـى إعـداد وتنفيـذ الـبرامج الاجتماعيـة تتفـق مـع طبيعـة الأهـداف المخطـط لتحقيقهـا، وقياس النتائج المرغوبة وغير المرغوبة للتعـرف علـى مـدى تحقيـق الإنجـازات

---

(١) ماهر أبو المعاطى على: تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية (من منظور وتقنيات البحث فى الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ط١، ٢٠٠٤، ص١٠٥.

المادية والمعنوية فى ضوء الكفاءة والفاعلية والاستفادة من النتائج فى تحسين البرنامج الحالى وتخطيط البرامج اللاحقة"[1].

ومن خلال التعريف السابق يمكن التمييز بين التقويم والقياس والتقييم فمصطلح القياس Measurement، ومصطلح التقييم Assessment يتداخلا إلى حد كبير مع مصطلح التقويم Evaluation ومع أن هذين المصطلحين يختلفان فى مفهومهما عن مصطلح التقويم إلا أنهما يرتبطان معه بعلاقة جد وثيقة.

وسوف يقوم الباحث بتوضيح كل مصطلح على حدا لتوضيح الفرق بين كل مصطلح منهم:-

فيعرف القياس: على أنه عبارة عن تحديد خصائص الشئ المراد قياسه وتقديرها أى صياغتها فى شكل مقادير وأرقام وأعداد وأوزان وما إلى ذلك من نوعيات ترتبط بطبيعة الشئ المراد قياسه[2].

والتقييم: هو إحدى الخطوات الرئيسية التى تتضمنها العملية التخطيطية التى تستهدف التعرف على إنجازات الخطة ومدى ما حققته من أهداف ومعدل كل هدف ورأى المستفيدين من البرامج والمشروعات والاستفادة من هذه البيانات والمعلومات فى خطة العمل المستقبلية[3].

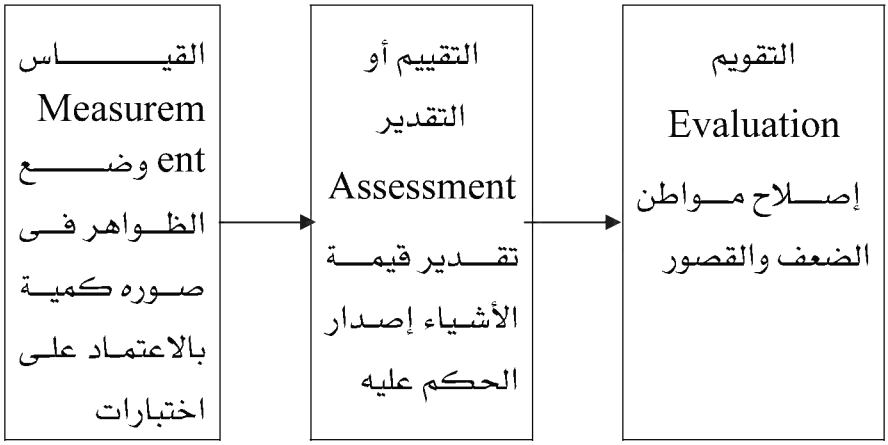
---

(١) نفس المرجع السابق: ص١٠٧.

(٢) عبد الباسط عبد المعطى: البحث الاجتماعى ، محاولة نحو رؤية نقدية لمنهجه وأبعاده، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٥ ، ص ٥٠.

(٣) عبد العزيز مختار: طرق البحث فى الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٥، ص٣٤٣.

يتضح من العرض السابق أن هناك فوارق بين معانى هذه المصطلحات الثلاثة ولكن هناك علاقة وثيقة بين التقويم من ناحية وكلاً من التقييم والقياس من ناحية أخرى، فالتقييم والقياس يساعدا فى تحديد قيمة الأشياء وإصدار الحكم عليها بصورة دقيقة وبالتالى يستطيع التقويم تحديد مواطن الضعف والقصور بسهولة ودقة ويعمل على تعديلها وعلاجها.



والشكل رقم ١ يوضح الفرق بين (التقويم – التقييم – القياس) [1]

ثانياً: أهداف التقويم:

يعتبر تحديد أهداف عملية التقويم عملية هامة قبل القيام بالتقويم نفسه حيث أن أهداف أى مشروع صممت لسد احتياجات إنسانية معينة، وطالما أن حاجات الإنسان متغيرة فإن أهداف التقويم لابد وأن تراعى هذا

(١) ماهر صبرى، محب الرفاعى: التقويم التربوى، الرياض ، مكتبة الرشد للنشر والتوزيع ، ط٣، ٢٠٠٣، ص ٢٦.

التغير خاصة وأن أهداف الخطط والبرامج متنوعة ومتعددة إلى أبعد حد[1].

ويتم التقويم لتحقيق مجموعة من الأهداف والأغراض منها الحكم الموضوعى على نجاحأو عدم نجاح أو صلاحية أو عدم صلاحية برنامج أو مشروع أو خطة معينة[2].

- **ويرى عبد الباسط حسن أن أهداف التقويم تشتمل على الآتى:**[3]

١- التعرف على قيمة الأهداف التى تتبناها المؤسسة والتأكد من مراعاتها لخصائص الفرد وحاجات المجتمع.

٢- يساعد على تحديد مضمون هذه الأهداف ووضع أولويات لتنفيذها.

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

٤- يهدف التقويم إلى الإرتقاء بمستوى الموارد البشرية والمادية.

٥- التعرف على الجوانب الإيجابية والسلبية فى البرامج والمشروعات والتى ساعدت على إنجاح أو فشل البرنامج.

٦- التحقق من سلامة الفروض والمسلمات التى تقوم عليها العمليات المختلفة للبرامج والمشروعات.

---

(١) قوت القلوب النجار: تقويم برامج الرعاية الإيوائية للمسنين بالقاهرة الكبرى، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، ١٩٩١، ص٤٦.

(٢) أحمد حسين إبراهيم: تقويم برامج حماية البيئة فى مصر، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم ، ١٩٩٨ ، ص ١٢٨.

(٣) عبد الباسط حسن: التنمية الاجتماعية، القاهرة، مكتبة وهبة، ١٩٧٧، ص ص٢١٨-٢١٩.

وهناك وجهات نظر أخرى حول أهداف التقويم منها:

١- اكتشاف وتحديد مجموعة الأهداف التى تم إنجازها[١].

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

٣- الكشف عن المعوقات التى تقف حائلاً دون تحقيق البرنامج للأهداف[٣].

٤- متابعة سير البرنامج بأساليب فنية لزيادة فاعليتها[٤].

٥- تحديد الأساليب الفنية التى بواسطتها يمكن زيادة الفعالية للبرنامج.

٦- وضع القواعد والأسس للأبحاث المستقبلية.

ثالثاً: أهمية التقويم بالنسبة لخطط الرعاية الاجتماعية:

أ-بالنسبة للخطة ذاتها [٥]:

يستهدف التقويم التحقق من إنجازات الخطة والأهداف التى تحققت ومعدل نجاح كل هدف منها. وكذلك التعرف على الأسباب أو المعوقات

---

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

(٢) رقية محمد حماد: تقويم مشروع تنمية الجهود الذاتية بقرية الإعلام بالفيوم، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم، ١٩٩٤، ص٢٠.

(٣) السيد أحمد فرج: تقويم مركز التكوين المهنى بوزارة الشئون الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان، ٢٠٠١، ص٤٤.

(٤) عزة محمد فهمى: تقويم مشروع تدريب المرأة الريفية، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، ١٩٩٦، ص٩٠.

(٥) عبد العزيز عبد الله مختار: التخطيط لتنمية المجتمع، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٥، ص ص٣٢٨ : ٣٢٩.

التى حالت دون تحقيق بعض الأهداف الأخرى للاستفادة من هذه المعلومات عند التخطيط لبرامج ومشروعات مستقبلية.

ب-بالنسبة للجهاز العامل فى المشروع:

- يعتبر التقويم بالنسبة للجهاز العامل فى المشروع بمثابة وسيلة لتحقيق النمو المهنى والوظيفى المستمر ووسيلة تعليمية يمكنهم من خلالها تنمية معارفهم وتعديل اتجاهاتهم وتطوير وتنمية أساليب عملهم واكتساب المزيد من الخبرات العملية والمهارات الفنية.
- كما يعتبر التقويم بالنسبة لهم بمثابة عملية نقد موضوعى وأسلوب تصحيحى على أساس جوانب القوة وجوانب الخلل ونواحى القصور والاستفادة من كل ذلك فى الخطط المستقبلية..
- التقويم وسيلة عملية وعلمية للتعرف على مدى فاعلية Effectiveness ومدى كفاءة Efficiency الجهاز بالنسبة لعملية قياس وتقدير حاجات الناس Needs Assessment وبالنسبة لأسلوب مواجهة وحل مشكلاتهم وتحقيق أهداف البرنامج والمشروعات الخدمية والإنتاجية التى تتضمنها الخطة.

جـ-بالنسبة للمستفيدين من الخدمات:

يهتم بالتعرف على رأى المستفيدين من الخدمات ويعتبر ذلك بمثابة التغذية العكسية Feed-Back للخطط المستقبلية ويهتم بمعرفة ما يلى:

- مدى توافر الخدمات للمحتاجين إليها Availability.
- مناسبة الشروط الموضوعة لاستحقاق الخدمة Eligibility بما يؤدى إلى مرونة إجراءات الحصول عليها

- مدى مساهمة الخدمة فى إشباع الحاجات وحل المشكلات أى تحقيق الأهداف التى صممت الخدمة من أجلها Goals Achievement.
- مدى تغطية الخدمات لأكبر عدد ممكن من المستفيدين المستحقين لهذه الخدمة. Maximum Coverage
- قياس العائد الاجتماعى والاقتصادى للخدمة بالنسبة للتكاليف المباشرة وغير المباشرة [1] Cost = Benefit Analysis.

رابعاً: مراحل وخطوات التقويم:

هناك العديد من المحاولات لوضع مجموعة من المراحل والخطوات لإجراء عملية التقويم ونجد منها:

وجهة نظر عبد العزيز مختار لتحديد الخطوات الإجرائية لعملية التقويم وهى:

- تحديد الأهداف النهائية الإستراتيجية للبرنامج.
- تحديد الأهداف المرحلية الجزئية للبرنامج، أى الأهداف التكتيكية للبرنامج.
- دراسة طبيعة العملية التى يتم بواسطتها تحقيق هذه الأهداف.
- تحديد مصادر تمويل البرنامج والتعرف على أوجه وطرق الإنفاق.
- مدى مراعاة التوقيت الزمنى بالنسبة للبرنامج ككل ومراعاة المراحل الزمنية المتصلة بكل خطوة من خطوات تنفيذ البرنامج.
- تحديد حجم وأعداد المستفيدين من خدمات البرنامج أو المشروع

---

(١) نفس المرجع السابق : ص ٣٣٠ .

ومدى استفادتهم من هذه الخدمات.

- تحديد معدل كفاءة القائمين بالعمل بالنسبة للمسئوليات المختلفة التى يتضمنها البرنامج.
- تحديد معدل فاعلية أساليب تقديم الخدمة بالنسبة للمستفيدين منها.
- قياس العائد الاجتماعى والاقتصادى لكل خدمة من خدمات البرنامج بالمقارنة بالتكاليف المباشرة وغير المباشرة وذلك باستخدام المعادلة الآتية [1]:

$$\frac{\text{Benefits}}{\text{Costs}} > 1 \quad \text{أو} \quad \frac{\text{إجمالى العائد الاقتصادى والاجتماعى}}{\text{إجمالى التكاليف المباشرة وغير المباشرة}} > ١$$

ويرى "رتمان وهدسون" **Rutman and Hudson** أن خطوات التقويم هى:

- تحديد أغراض أو دوافع إجراء البحث التقويمى بوضوح.
- تحديد ماهية البرنامج بوضوح.
- تحديد أهداف البرنامج فى لغة واضحة سهلة متحررة من اللغة الاصطلاحية الغامضة.
- بلورة المقاييس التى يمكن من خلالها التوصل إلى معلومات حول درجة تقدم البرنامج فى تحقيق أهدافه المعلنة.

---

(١) نفس المرجع السابق : ص٣٢٦.

- وضع تصميم البحث الذى ينبغى أن يأخذ فى اعتباره أهداف الدراسة من جهة وخصائص البرنامج من جهة أخرى.
- تنفيذ البحث والذى يتطلب المتابعة المستمر لتيسير جمع بيانات يعتمد عليها لتحديد ما إذا كان البرنامج ينفذ فعلا بطريقة تتمشى مع الإجراءات المتفق عليها أم لاً.
- تفسير النتائج وتحديد ما تتضمنه هذه النتائج من إشارة إلى تغيرات فى البرنامج أو فى السياسات التى يعمل فى إطارها [1].

وهناك رأى "توماس Thomas" لتحديد خطوات ومراحل عملية التقويم وهى:

- مراجعة وتحديد الأهداف والأغراض.
- تحليل المشكلات التى تواجه المشروعات والبرامج.
- الوصف الدقيق الواضح للبرنامج أو الخدمة.
- إيجاد مقياس لكمية التغيير المطلوب للخدمة.
- تحديد المشاكل أو التغيرات الراجعة للمنظمة أو أسباب خارجية.
- ما هى التأثيرات المستمرة للتعديلات والتحسينات[2].

---

(1)Rutman leonard and Jeo Hudson "Evaluation Research in the Human servies", in Bueldah R.Comptor and Burt Galaway, eds, Social work processes (Home wood, Illinois: the Dorsy Press, 1979, PP 431 : 432 .

- نقلاً عن إبراهيم رجب: مناهج البحث فى العلوم الاجتماعية والسلوكية ، شبين الكوم ، دار الصحابة للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٥ ، ص ٤٧٦ .

(2)Thomas C.Timmeck: Planning, Program Development. And Evaluation. PH.D California, State university. San Bernardino, Second Edition. 2003, PP. 204-205.

هناك العديد من المداخل التى تضع أربعة خطوات رئيسية لعملية التقويم وهى:

١- الخطوة الأولى: تحديد الأهداف والأغراض وإعداد عملية التقويم بالمحكات التفصيلية التى يمكن استخدامها.

٢- الخطوة الثانية: جمع البيانات من خلال إنشاء نظام لجمع وتحليل بيانات التقويم.

٣- الخطوة الثالثة: تحليل بيانات التقويم والتحليل الكمى للإحصائيات والتحليل النوعى للتقارير والسجلات والمقابلات وتقارير العملاء.

٤- الخطوة الرابعة: تعديل وتغيير البرنامج وتحسين الخدمة أو البرنامج بعد نتائج البيانات وتحليلها.

- **كما يرى ماهر أبو المعاطى أن تقويم أى برنامج اجتماعى يتضمن عدة خطوات هى:**[1].

الخطوة الأولى: تحديد ووصف البرنامج المراد تقويمه:

ويتم ذلك من خلال جمع بيانات عن البرنامج أو الرجوع إلى الإطار العام لتخطيطه أو ملاحظة تنفيذه أو سؤال المستهدفين منه أو المسئولين عن تنفيذه عن طريق مقابلتهم كى تعطى صورة واضحة عن البرنامج الذى سيتم تقويمه مما يؤدى لتحديده تمهيداً لاتخاذ باقى الإجراءات الخاصة لتقويمه.

---

(١) ماهر أبو المعاطى على: تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية (من منظور تقنيات البحث فى الخدمة الاجتماعية)، مرجع سبق ذكر، ، ص ص١٥٣: ١٥٦.

الخطوة الثانية: الاتفاق على الإجراءات الخاصة بتقويم البرنامج:

ويتم هذا الاتفاق بين الأشخاص ذوى العلاقة بهذا البرنامج ويتم ذلك من خلال الإجراءات التالية:

الإجراء الأول: تحديد الأشخاص ذوى العلاقة بالبرنامج سواء كانوا العاملين فى البرنامج أو المستفيدين من الخدمات أو ممولى البرنامج.

الإجراء الثانى: ترتيب لقاء تمهيدى أو أكثر بين الأشخاص ذوى العلاقة بالبرنامج لتحديد من يريد التقويم؟ وما نوع التقويم المرغوب إجرائه ؟ وما أسباب الرغبة فى إجراء التقويم؟ وما الوقت المناسب لإجراء التقويم؟ وما المصادر المالية والبشرية والتنظيمية المتاحة لإجراء التقويم؟

الخطوة الثالثة: اتخاذ قرار بإجراء التقويم وتحديد أهدافه:

وبعد الاتفاق على ضرورة إجراء عملية تقويم البرنامج فإن ذلك يستلزم:

- تحديد الأساس النظرى الذى سيتم التقويم فى ضوئه.
- تحديد وتوزيع المصادر الكافية وفقاً لمتطلبات التقويم.
- تحديد نوعية التقويم ومداه سواء كان مرحلياً أو نهائياً.
- تحديد أهداف التقويم، سواء كان تقويماً جزئياً أو شاملاً.

الخطوة الرابعة: الرجوع إلى الدراسات والبحوث السابقة:

بعد الاتفاق على إجراء تقويم البرنامج طبقاً للخطوات السابقة فإن على المسئولين عن عملية التقويم القيام ببحث دقيق والرجوع إلى الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بتقويم نماذج من البرامج المشابهة للبرنامج الذى سيتم تقويمه للاستفادة من ذلك فى تحديد الإجراءات المنهجية وتصميم

الأدوات البحثية والتعرف على الصعوبات التى واجهت تقويم البرامج السابقة للاستفادة منها واتخاذ الإجراءات اللازمة للتغلب عليها مما يسهم فى نجاح عملية التقويم.

الخطوة الخامسة: تحديد الإجراءات المنهجية لتقويم البرنامج:

يجب على المسئولين عن التقويم أن يتخذوا قراراتهم لتحديد الإجراءات المنهجية اللازمة لتنفيذ عملية التقويم بما يتضمنه من تحديد إستراتيجية الدراسة وتحديد المجتمع البشرى والمعايير التى يتم التقويم فى إطارها والأداة التى يتم بها جمع البيانات الخاصة بتقويم البرنامج.

الخطوة السادسة:- تنفيذ عملية تقويم البرنامج وجمع البيانات:

ويتضمن تنفيذ عملية التقويم الإجراءات التالية:

- تهيئة مجتمع الدراسة.
- إعداد وتدريب جامعى البيانات.
- جمع البيانات من الميدان.
- مراجعة البيانات.

الخطوة السابعة: تصنيف البيانات واستخلاص النتائج:

ويتم ذلك من خلال الإجراءات التالية:

- تصنيف البيانات (أى ترتيبها وتقسيمها إلى فئات).
- تفريغ البيانات (تفريغ يدوى- تفريغ آلى).
- تبويب البيانات وجدولتها.
- تحليل وتفسير النتائج ومناقشتها.

الخطوة الثامنة: كتابة التقرير النهائى:

يمكن أن يعرف التقرير النهائى للبحث بأنه وثيقة تحدد موضوع البحث وأسباب القيام به وكيفية إجرائه والنتائج التى تم التوصل إليها ثم الاستخلاصات العامة من هذه النتائج.

أو أنه: عرض لموضوع التقويم وخطواته ونتائجه وتفسير تلك النتائج ومستخلصاتها بما ييسر الاستفادة منها فى تطوير البرنامج الحالى ووضع البرامج مستقبلاً[1].

خامساً: نماذج تقويم البرامج الاجتماعية:

لقد ظهرت نماذج عديدة للتقويم وهى عبارة عن حلول لوضع صيغ تجعل للتقويم أسلوبه الخاص ومنهجيته المميزة.

والمقصود بنموذج تقويم البرامج: أنه بناء متكامل من المتغيرات أو العناصر المتكاملة التى تعتمد على القدرات الذهنية والخبرات المهنية، ويتم فى ضوئها الحكم على مدى نجاح أو فشل البرنامج وقياس كافة أبعاده كأساس لاتخاذ قرارات تطويره أو تعديله أو إلغاءه وإيقافه[2].

وهناك نماذج متعددة نذكر منها نموذج ستشمان (suchman) والذى تضمنت خمسة معايير لتقويم البرامج الاجتماعية وهى تقويم جهد البرنامج، تقويم أداء البرنامج، تقويم كفاية البرنامج، تقويم كفاءة البرنامج وفيما يلى عرضاً مفصلاً لتلك المعايير:

---

(١) نفس المرجع السابق : ص ص١٥٨: ١٧٠.

(٢) نفس المرجع السابق : ص٢٧٨.

المعيار الأول: تقويم جهد البرنامج Effort.

ويركز هذا المعيار من التقويم على كمية ونوعية المدخلات الخاصة بالبرنامج الذى يتم تقويمه ويرتبط بافتراضين أساسيين هما:

١- افتراض وجود علاقة منطقية وأمبريقية بين الأهداف المحددة للبرنامج وبين الإجراءات المتبعة لتحقيق تلك الأهداف.

٢- افتراض أن البرنامج ينفذ على الوجه أو الصورة المخطط لها مسبقاً.

المعيار الثانى: تقييم أداء البرنامج Performance:

يهتم هذا المعيار بتحديد المخرجات بالبرنامج والذى يتضمن توضيح الأهداف الحالية والمستقبلية المحددة للعملاء المستفيدين وسير البرنامج والصعوبات التى تواجه الأداء مع الكشف عن مواطن الفاقد فى استخدام الإمكانيات.

المعيار الثالث: تقييم كفاية البرنامج Adequacy

ويركز هذا المعيار على العلاقة بين البرنامج وأدائه من ناحية ومستوى حاجة البيئة لأنشطة وخدمات البرنامج موضع التقويم من ناحية أخرى ويشير هذا المعيار إلى الدرجة التى يكون بها الأداء الفعال كافياً بالنسبة للدرجة الكلية لحاجة المجتمع إليه، ويمكن النظر لمعيار كفاية البرنامج كمعدل لفاعلية البرنامج مضروباً فى عدد العملاء المستفيدين من البرنامج بالنسبة للعملاء المحتاجين لهذا البرنامج[1].

---

(1)C.Clifford Attkisson and others: Evaluation of Human Service Program, New York, Academic Press,1987, pp4-5.

- نقلاً عن ماهر أبو المعاطى : تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية (من منظور تقنيات البحث فى الخدمة الاجتماعية) ، مرجع سبق ذكر، ص ٢٧٩ .

المعيار الرابع: تقويم كفاءة البرنامج Efficiency:

ويركن هذا المعيار على العلاقة بين الجهد والأداء والكفاءة حيث يهتم بفحص ودراسة الاستراتيجيات الخاصة بتقليل الجهد مع تعظيم أداء وكفاية البرنامج حيث تتحقق أقصى كفاءة للبرنامج إذا تم تقليل مدخلات البرنامج مع الحصول على نفس القدر من المخرجات أو إذا ما تم الحصول على مخرجات أكثر دون زيادة مدخلات البرنامج.

المعيار الخامس: تقويم عملية البرنامج Process:

ويركن هذا المعيار على الميكانيزمات التى يتم بواسطتها ترجمة الجهد المبذول إلى مخرجات أى الوسائل التى يحقق بها البرنامج أهدافه [1].

- وهناك نموذج آخر (لميشيل أوستن) (Michael J.Austin):

فقد حدد ميشيل أوستن عدة معايير لتقييم البرامج الاجتماعية كأساس لتحسين تلك البرامج بحيث تكون أكثر استجابة لإشباع احتياجات أفراد المجتمع ومواجهة مشكلاته، وقد حدد عشر معايير لتقييم أى برنامج من البرامج الاجتماعية وتضمنت تلك المعايير التوصل إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

١- هل ساهم البرنامج فى إشباع احتياجات العملاء المستهدفين منه؟

٢- هل تتوفر المصادر المستخدمة فى تحقيق أهداف البرنامج؟

٣- هل البرنامج مكلف من الناحية المادية مقارنة بما يوفره من خدمات؟

٤- هل استطاع البرنامج أن يغطى المنطقة أو الحيز الجغرافى المستهدف؟

---

(1)Ibid, P.5.

٥- هل الخدمات التى يوفرها البرنامج فعاله فى جانبها المادى والمعنوى؟

٦- هل قرارات التمويل حول المستقبل قائمة على بيانات مرتبطة بتقويم البرنامج؟

٧- هل تستخدم الطاقة البشرية (العاملين) بالبرنامج استخداماً جيداً؟

٨- هل تم استخدام الأدوات المناسبة لتقويم تكلفة البرنامج حتى تصل لأفضل وأدق النتائج التقويمية؟

٩- ما التأثير المتبادل بين البرنامج وبين المجتمع؟

١٠- ما مستوى رضا العاملين عن البرنامج؟[1].

وهناك نموذج ثالث وهو: نموذج (رينوباتى) (Rino J.Patti) ويتضمن الإطار الذى وصفه "رينوباتى" وعرضه "عبد العزيز مختار" الاهتمام بالتعرف على كفاءة وفعالية الخدمات التى يوفرها البرنامج للمستفيدين منه وذلك من خلال متغيرات تقيس فعالية البرنامج وأخرى تقيس كفاءة البرنامج كالآتى:

أ- مؤشرات تقيس فعالية البرنامج:

١- مدى قدرة الخدمات التى يتضمنها البرنامج على إحداث تغيير فى أنماط سلوك المستفيدين.

---

(1)Michael J.Auctin and Associates: Evaluating your Agency's programs, 3ed, london, SAGE publications, Beverly, Hills, Inc, 1996, PP.220-225.

- نقلاً عن ماهر أبو المعاطى : تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية (من منظور تقنيات البحث فى الخدمة الاجتماعية) ، مرجع سبق ذكر، ص ٢٨٠ .

٢- مدى قدرة الخدمة على تنمية وإثراء معارف المستفيدين.

٣- مدى قدرة الخدمة على تعديل أو تغيير اتجاهات المستفيدين.

٤- مدى قدرة الخدمة على إكساب المستفيدين خبرات وإتقان مهارات جديدة.

٥- مدى قدرة الخدمة على إحداث تغيير فى المكانة الاجتماعية للمستفيدين.

٦- مدى قدرة الخدمة على إحداث تغيير أو تعديل فى الظروف البيئية المعوقة لتحقيق البرنامج لأهدافه.

٧- مدى قدرة الخدمة من الناحية الفنية على إشباع حاجة من الحاجات الأساسية للمستفيدين.

٨- مدى قدرة الخدمة على مواجهة وحل مشكلة محددة يواجهها أفراد المجتمع.

٩- سهولة وبساطة حصول أفراد المجتمع على الخدمات التى يتيحها البرنامج.

١٠- الحصول الفورى على الخدمة أو فى أقل وقت ممكن.

١١- مدى توافق الخدمة التى يتيحها البرنامج مع توقعات المستفيدين.

١٢- مدى إتاحة الخدمة التى يوفرها البرنامج للمستفيدين الحقيقيين ووضع ضوابط تكفل ذلك.

١٣- مدى مراعاة الاعتبارات الإنسانية عند تقويم الخدمة لمستحقيها.

١٤- مدى مراعاة الأخلاقيات والمبادئ المهنية والمجتمعية عند تقديم

الخدمة لمستحقيها.

ب- مؤشرات تقيس كفاءة البرنامج:

١- مدى اتساق مخرجات البرنامج مع المخرجات المتوقعة من أفراد المجتمع.

٢- مدى اتساق المخرجات مع ظروف واحتياجات المجتمع.

٣- معدلات أداء العاملين بالبرنامج.

٤- مدى القدرة على توفير الإمكانيات والموارد المطلوبة للبرنامج.

٥- مدى توافر نظم المعلومات التى تتضمن بيانات ومعلومات كافية ودقيقة وحديثة لاتخاذ القرارات.

٦- مدى إمكان التقليل من الفاقد أو الهدر الزمنى والمادى والبشرى[1].

- وقد وضع " ماهر أبو المعاطى " نموذج مقترح لتقويم البرامج الاجتماعية وحدد له معايير معينة لتقويم البرامج الاجتماعية ولكل معيار منها مجموعة من المؤشرات الخاصة بها كالتالى:

المعيار الأول: تقويم أساليب اختيار البرنامج كأساس لإشباع الحاجات ومواجهة المشكلات:

ويمكن قياس هذا المعيار من خلال عدة مؤشرات نذكر منها ما

---

(1)Riaj. Patti. Managing for service Effectiveness in Social Welfare Organizations in Social Work, Jornal of the National, Association of social workers, september october 1987, volume. 32, November 5, PP. 377-385.

- نقلاً عن :عبد العزيز عبد الله مختار: طرق البحث فى الخدمة الاجتماعية،مرجع سبق ذكر، ، ص ص ١٢٨ :١٣٠.

يناسب هذه الدراسة وهى:-

١- مدى توافر نظم معلومات عن طبيعة المجتمع من حيث احتياجاته ومشكلاته وموارده لاتخاذ قرار الاختيار.

٢- مدى القيام بتحليل الظروف المجتمعية غير المرغوبة التى تحتاج إلى تغيير.

٣- مدى الاهتمام بتحديد قطاع المستفيدين من البرنامج[١].

المعيار الثانى: تقويم مدى موضوعية ووضوح أهداف البرنامج.

ويمكن قياس هذا المعيار من خلال عدة مؤشرات نذكر منها ما يناسب هذه الدراسة وهى:-

١- مدى موضوعية أهداف البرنامج وقابليتها للقياس.

٢- مدى مسايرة الأهداف لتوقعات العملاء المستفيدين.

٣- مدى ارتباط الأهداف بالاحتياجات والمشكلات الفعلية للمستفيدين.

المعيار الثالث: تقويم كمية ونوعية مدخلات البرنامج.

ويمكن قياس هذا المعيار من خلال عدة مؤشرات نذكر منها ما يتناسب مع الدراسة الحالية وهى:

١- مدى تحديد المستفيدين المستهدفين والمتغيرات المتصلة بهم كالحالة الاجتماعية والعمرية والاقتصادية.

٢- مدى تحديد العاملين بالبرنامج من الناحية العددية وتناسب مؤهلاتهم

---

(١) ماهر أبو المعاطى على: تقويم البرامج والمنظمات الاجتماعية (من منظور تقنيات البحث فى الخدمة الاجتماعية) مرجع سبق ذكر، ص ص ٢٩٢: ٢٩٣.

وخبراتهم مع المهام المسندة لهم وكفايتهم للقيام بأعمالهم.

٣- مدى توفر الإمكانيات والموارد الأخرى اللازمة للبرنامج وكفايتها وحداثتها تكنولوجياً.

المعيار الرابع: تقويم عمليات تقديم الخدمات والأنشطة التى يتضمنها البرنامج.

ويمكن قياس هذا المعيار من خلال عدة مؤشرات نذكر منها ما يتناسب مع الدراسة الحالية وهى:

١- مدى استخدام الطاقة البشرية للعاملين فى البرنامج فى إطار تعاونى وتنسيقى والتزام العاملين بواجباتهم لتحقيق الأهداف.

٢- مدى الوقوف على وتحديد الصعوبات التى تواجه تنفيذ البرنامج وتقديم الخدمات.

٣- مدى اتخاذ إجراءات لتعديل الظروف المعوقة لتنفيذ البرنامج.

المعيار الخامس: تقويم كفاءة البرنامج:

ويمكن قياس هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية ونذكر منها ما يتناسب مع الدراسة الحالية وهى:

١- مدى فاعلية البرنامج لمختلف الفئات المستهدفة.

٢- مدى تناسب معدل مدخلات البرنامج مع مخرجاته.

المعيار السادس: تقويم مدى تحقيق البرنامج للعدالة.

ويمكن قياس هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية ونذكر منها ما يتناسب مع الدراسة الحالية، وهى:

١- مدى مراعاة البرنامج لعدالة توزيع الخدمات التى يوفرها بين الفئات المحتاجة لها بشرياً.

٢- مدى مراعاة كرامة المستفيدين والاعتبارات الإنسانية عند تقديم الخدمات.

٣- مدى مراعاة تقديم خدمات البرنامج للمستحقين لها فعلاً.

٤- مدى مراعاة توفير الخدمات للفئات الأكثر تعرضاً للخطر والمهمشة اجتماعياً.

المعيار السابع: تقويم مخرجات البرنامج:

ويمكن قياس هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية ونذكر منها ما يتناسب مع الدراسة الحالية وهى:

١- مدى مساهمة البرنامج فى إشباع الاحتياجات أو مواجهة المشكلات المستهدفة والنتائج التى تحققت للمستفيدين ممثلاً فيما اكتسبوه من معارف ومهارات أو تبنى قيم واتجاهات جديدة أو ارتفاع مستوى معيشتهم.

٢- مدى التغيرات والنتائج التى تحققت للمجتمع فيما أضافه البرنامج من أنشطة اقتصادية واجتماعية وثقافية وتحسين معدل تنمية ومواجهة المشكلات الاجتماعية (الأمية، البطالة، انخفاض مستوى المعيشة).

٣- مدى التأثير المتبادل بين البرنامج وبرامج التنمية الأخرى فى المجتمع.

المعيار الثامن: تحديد إمكانية الاستفادة من نتائج التقييم حالياً ومستقبلاً،

ويمكن قياس هذا المعيار من خلال المؤشرات التالية ونذكر منها ما

يتناسب مع الدراسة الحالية وهى:

١- مدى إمكانية وضع معايير ومؤشرات لضمان العدالة فى توزيع خدمات البرنامج بشرياً وجغرافياً.

٢- مدى إمكانية زيادة تأثير البرنامج فى المجتمع حالياً وامتداده على المدى البعيد مستقبلاً.

٣- مدى إمكانية تحقيق الترابط والتكامل بين البرنامج موضع التقويم وبين غيره من البرامج التى تنفذ فى إطار السياسة العامة للمجتمع[١].

وبعد الانتهاء من عرض بعض نماذج تقويم برامج الرعاية الاجتماعية يحاول الباحث الإشارة إلى نموذج ماهر أبو المعاطى لتقويم برامج الرعاية الاجتماعية كأحد النماذج التى تتناسب والدراسة الحالية محاولة الاقتداء به فى تقويم برامج الرعاية الاجتماعية المقدمة للأسر الأولى بالرعاية وكموجه نظرى للدراسة الحالية.

سادساً: معوقات التقويم:

تتعرض عملية التقويم للبرامج الاجتماعية إلى عدة صعوبات ومشكلات تقلل من فاعلية نتائجها سواء كانت تلك الصعوبات ترجع لطبيعة التقويم نفسه أو للعاملين فى البرنامج أو لإمكانية الاستفادة من نتائج التقويم أو إجراءات القيام به.

ومن تلك المعوقات نذكر منها:

١- مقاومة الأخصائيين لعملية التقويم:

---

(١) نفس المرجع السابق : ص ص ٢٩٠ : ٢٩٨.

إذا لم يدرك الأخصائى جيداً الهدف من عملية التقويم فمن المتوقع ألا يتحمس للقيام بها والتعاون فى إنجازها متصوراً أن العملية قد تؤدى إلى الكشف عن الأخطاء التى وقع فيها وبالتالى تقلل من قيمته ودوره مع الجماعة وقد تؤثر فى تقدير الرؤساء له مما يؤثر معنوياً ومادياً[1].

٢- نقص المعرفة وطرق البحث العلمى:

يقوم التقويم على أساس من استخدام أدوات ومناهج وطرق البحث العلمى وتنوع هذه الطرق والمناهج باختلاف الموضوعات المتصلة بالتقويم فقد يحتاج الأخصائى فى دراسته وتقويمه أن يقوم بتطبيق القياس السوسيومترى، فعدم معرفة الأخصائى ونقص مهارته فى تطبيق المناهج والطرق البحثية المختلفة يعوق القيام بعملية التقويم.

٣- عدم توفر الموضوعية لدى القائم بالتقويم:

لكى يقوم الأخصائى بعملية التقويم يجب ألا يتأثر الباحث بآرائه ومشاعره الشخصية فغاية العلم الوصول إلى أحكام موضوعية خالية الأثر الشخصى ومن ثم يجب أن يتمتع الأخصائى أو القائم بالتقويم بعقلية مفتوحة ويقوم باختبار متغيراته ويجرى عليها التجارب ويخضعها للمقاييس الملموسة ويقدرها كمياً[2].

٤- عدم توفر الإمكانيات المادية والبشرية:

تحتاج عملية التقويم مثلها مثل أى عملية أخرى إلى إمكانيات مادية

---

(١) محمد محمود مصطفى: خدمة الجماعة والعمليات والممارسة، القاهرة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٤، ص٥٠.

(٢) عبدالحميد عبدالمحسن: خدمة الجماعة والممارسة المهنية، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٠، ص٥٤.

متمثلة فى المال والأدوات المادية ونقص أى منها يقلل من كفاءة التقويم، كما أن التقويم قد يحتاج إلى أشخاص من ذوى الكفاءة والقدرة العالية فى القيام بعملية التقويم وعدم توفر هؤلاء الأشخاص قد يعوق عملية التقويم[1].

٥- عدم توفر المعلومات والبيانات:

فخطوات عملية التقويم تبدأ بتحديد موضوع التقويم وتحديد المعايير ثم تحديد الأدوات وجمع البيانات، هذه البيانات يستخدمها التقويم فى عملية القياس ونقصها يؤدى إلى التقليل من كفاءة عملية التقويم.

٦- التغير المستمر:

هناك قاعدة علمية عند القيام بعملية البحث والتجريب تساعد فى إعطاء نتائج على درجة عالية من الدقة وهى القدرة على التحكم والثبات النسبى ولكن نجد أن التغير حقيقة حتمية تحدث سواء تدخل الإنسان فيها أو لم يتدخل، لذا نجد أن التغير المستمر قد يكون أحد المعوقات التى تواجه عملية التقويم.

وهناك وجهة نظر أخرى ترى أن معوقات التقويم تتمثل فى:[2]

١- عدم وضوح وتحديد الهدف.

٢- النتائج لا تظل طويلاً ولذا فمن الضرورى أن يتم تطويرها باستمرار.

---

(١) السيد عبدالحميد عطية: ممارسة طريقة العمل مع الجماعات واتجاهات نظرية وعمليات الإشراف والتقويم، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٣، ص١٦٠.

(٢) عبير على النغاعى: تقويم جهود وجمعيات تنمية المجتمع المحلى فى مجال تنمية الموارد البشرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠١، ص١٣.

٣- عملية اختيار وتحديد المجموعات التجريبية والمجموعات الضابطة تتم بطريقة عشوائية مما يسبب العديد من المشاكل.

٤- عدم التحكم فى المتغيرات المستقبلية.

٥- عدم القدرة على التحكم فى العوامل الذاتية مما يؤدى إلى عدم وجود صدق داخلى للتقويم.

ـ الخاتمة: ـ

لقد تناول الباحث فى هذا الفصل الفرق بين التقويم والتقييم والقياس والعلاقة بينهم وأوضح أهداف التقويم وعرض لأكثر من وجهة نظر ثم توضيح أهمية التقويم بالنسبة لخطط الرعاية الاجتماعية بالنسبة لخطة ذاتها وبالنسبة للجهاز العامل فى المشروع وبالنسبة للمستفيدين من المشروع، وكذلك إلقاء الضوء على مراحل وخطوات التقويم، كما عرض أيضاً لأكثر من وجهة نظر فى هذا الشأن كما ألقى الباحث الضوء على نماذج تقويم البرامج الاجتماعية وعرض منها نموذج ستشمان Suchman ونموذج (ميشيل أوستن) (Michail J. Austin) ونموذج رينوباتى (Rino J. Patti) ونموذج مقترح وضعه ماهر أبو المعاطى وهو النموذج الذى أختاره الباحث للاستفادة منه فى الدراسة الحالية، وأخيراً عرض الباحث لبعض المعوقات التى تحول دون تنفيذ التقويم لبرامج الرعاية الاجتماعية على أكمل وجه.